

FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK XIII.
DISABILITY STUDIES



A MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYVE

FOGLALKOZÁSI REHABILITÁCIÓS SZOLGÁLATOK
SZÁMÁRA

Eötvös Loránd Tudományegyetem
Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar

2009

„A fogyatékoságtudomány a társadalmak politikáit és gyakorlatát vizsgálja, hogy jobban megértsük a fogyatékosággal kapcsolatos – sokkal inkább társadalmi, mint testi – tapasztalatokat. A fogyatékoságtudományt mint diszciplínát azzal a céllal fejlesztették ki, hogy a károsodás jelenségét kibogozza a mítoszoknak, az ideológiáknak és a stigmának abból a hálójából, ami ráborul a szociális interakciókra és a társadalompolitikára. E tudományág megkérdőjelezi azt az eszmét, amely úgy tekint a fogyatékosággal élő emberek gazdasági és társadalmi státuszára és a számukra kijelölt szerepekre, mintha azok a fogyatékosággal élő emberek állapotának elkerülhetetlen következményei lennének.”

A Fogyatékoságtudományi Társaság, 1998



Fogyatékoságtudományi Tanulmányok – Disability Studies

Sorozatunk célja az, hogy az ELTE GYK-n a jövőben a foglalkozási rehabilitációs szakirányú továbbképzésben részt vevő hallgatók számára széles, közös ismeretháttérrel teremtsünk.

Sorozatszerkesztő: Könczei György

Olvasószerkesztő: Molnár Gabriella • Tervezőszerkesztő: Durmits Ildikó

Tördelőszerkesztő: Lendér Livia

Kötetünknek ez a kiadása a Szociális és Munkaügyi Minisztérium támogatásával készült 2009-ben.

Ezt a könyvet csak digitalizált formában kínáljuk, kizárólag saját hallgatóink számára, a jogtulajdonossal kötött egyszeri és kizárólagos megállapodás alapján. Bármely, írásos engedély nélküli további előállítása (nyomtatás, másolás stb.) szigorúan tilos.

We provide this book only in digitalized format and exclusively for our students at ELTE GYK under the agreement with the copyright holder. Any further reproduction (printing or copying etc.) prohibited without permission.

Köszönetnyilvánítás

A sorozatszerkesztő a digitális kötetek olvasói nevében ezúton mond köszönetet Zalabai Péternének, a Motiváció Alapítvány szakmai igazgatójának és alapítójának, azért, hogy ennek a kötetnek a digitális kötetsorozat részeként való szerepeltetéséhez hozzájárult.

A sorozatszerkesztő előszava

A Motiváció Alapítvány Foglalkozási Rehabilitációs Szolgálatok számára készített módszertani kézikönyve hosszú, hihetetlen küzdelmek árán, mégis példaértékűen megvalósított magas színvonalú szolgáltatói munkájának egyik végterméke. Elsősorban Zalabai Péterné megalkuvást nem tűrő, töretlen színvonalú és valóban a mi ügyünknek erősen elkötelezett munkásságát dicséri. A fogyatékoságügy területén a rendszerváltás óta megvalósított kiemelkedő innovációk egyike a Motiváció Alapítvány szolgáltatásrendszere. Megvallom, amikor másfél-két évtizeddel ezelőtt befogtak és Ági megosztotta velem alapítványi terveit, nem hittem a megvalósítás sikerében. Munkásságuk olyan, mint például Kálmán Zsófiáé, Dávid Andreáé, Czeizel Barbaráé – és sorolhatnánk még sokáig a csodálatosabbnál csodálatosabb nonprofit kezdeményezéseket: megfigyelhető lenne, hogy többségükben nők hozták ezeket létre. Bár ebbe a sorozatba a Salva Vita Alapítvány és a Motiváció eredményein kívül más hasonlóknak nem fértek bele, a mostani kötet a mindannyiuk előtti főhajtás kötelességének tesz eleget.

Budapest, 2009 októberében



Könczei György
sorozatszerkesztő

A MOTIVÁCIÓS ALAPÍTVÁNY MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYVE

FOGLALKOZÁSI REHABILITÁCIÓS SZOLGÁLATOK SZÁMÁRA

© Motiváció Alapítvány, 2006
1055 Budapest, Honvéd u. 22.
© Zalabai Péterné

A kiadvány szerzője: Zalabai Péterné

Szakmai lektor: Szellő János, Somogy Megyei Munkaügyi Központ,
szolgáltatási osztályvezető

Lektor: dr. Litavec Anna, gyógypedagógus, jogász

A kiadvány az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány
és a Humán Erőforrás Operatív Program támogatásával készült.

Felelős kiadó: Zalabai Petemé, Motiváció Alapítvány, ügyvezető

Szerkesztés: Hajdú Annamária
Nyomdai előkészítés: Hoffmann Dániel
Grafika: Vízvárai András

ISBN-10: 963-06-1084-1 ISBN-13: 978-963-06-1084-

Tartalomjegyzék

A szerző előszava	11
Fogalommagyarázat	13
1. fejezet: Bevezetés	17
2. fejezet: A múlt	18
2.1. Visszatekintés	18
2.2. A Motiváció Alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatásának fejlődéstörténete	20
2.2.1. Speciális Munkaközvetítő Iroda (1992–1994)	20
2.2.2. Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (1995–2001)	21
2.2.3. Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (2001–2005)	21
2.2.3.1. Helyzetelemzés	21
2.2.3.2. A szolgáltatás folyamata	22
2.3. Szolgáltatásfejlesztés, új megközelítés	22
2.4. Összegzés	23
3. fejezet: A Motiváció Alapítvány alapelvei	25
4. fejezet: Komplex Emberközpontú Foglalkozás-rehabilitációs és Információs Szolgáltatás (KEFISZ)	27
4.1. Alapelvei	27
4.2. A KEFISZ előnyei	29
4.3. A KEFISZ lehetséges kockázatai	29
4.4. A KEFISZ szolgáltatási folyamata	29
5. fejezet: A szolgáltatási tevékenységek részletes leírása	31
5.1. Szolgáltatás működtetését segítő előkészítő tevékenységek	31
5.1.1. Kapcsolati háló	31
5.1.2. Információgyűjtés, adatbázis létrehozása, karbantartása	32
5.1.3. Marketing tevékenység	32
5.1.4. Kapcsolatfelvétel. A nyilvánosság eszközei	33
Szórólap	33
Hirdetés	33
Újságcikk	33
Rádió-, tévériport	33
Kapcsolati háló	33
Internet	33
Eredmények publikálása	33
Jó gyakorlatok gyűjtése	34
5.2. A KEFISZ munkafolyamata (összefoglaló) táblázat	34
5.3. Folyamatábra (munkavállalók)	37
6. fejezet: A KEFISZ folyamatának részletes ismertetése	38
6.1. Ügyfelekkel való foglalkozás	38
6.1.1. Kapcsolatfelvétel, regisztráció	38
6.1.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a recepció munkafolyamatának tevékenységei és részletes lépései (Készítette: Vargáné Cserpes Anikó és Kovács Andrásné asszisztensek)	39

6.1.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – alapszolgáltatás, rendszerbe fogadás és elutasítás (Készítette: Révész Anna szociális munkás)	40
6.2. A tanácsadás, az ügyfélprofil-készítés, a feltáró beszélgetés folyamata	41
6.2.1. Kapcsolatfelvétel	41
6.2.2. A feltáró beszélgetés leírása	42
6.2.3. A feltáró beszélgetés jellemzői	43
6.2.4. Összegzés	44
6.3. Az esetgazda	44
6.3.1. Feladata	44
6.3.2. Szükségességének indoklása	45
6.3.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat-leírás 1. (Készítette: Turai Andrea munkavállalási-tanácsadó, esetgazda)	45
6.3.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat-leírás 2. (Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	46
6.3.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat-leírás 3. (Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	47
6.4. Tervkészítés	48
6.5. Tervmegvalósítás	48
6.6. Tanácsadás	49
6.6.1. Pályatanácsadás	49
6.6.2. Álláskeresési tanácsadás	50
6.6.2.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tanácsadás (Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	52
6.6.2.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1. (Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	53
6.6.2.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 2. (Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	53
6.6.3. Pszichológiai tanácsadás	54
6.6.3.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata 1. (Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus)	54
6.6.3.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás (Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus)	55
6.6.3.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata 2. (Készítette: Takács Johanna pszichológus)	55
6.6.3.4. A pszichológiai tanácsadásban felhasznált pszichodiagnosztikai eszközök	57
6.6.4. Jogi tanácsadás	59
6.6.4.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata (Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász)	59
6.6.4.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás (Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász)	61
6.7. Csoportfoglalkozások (tréningek)	62
6.7.1. Bevezető (Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	62
6.7.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaorientációs tréning és álláskeresési technikák tréning (Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	63

6.7.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaaorientációs, pályaismereti tréning 1. (Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda)	68
6.7.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaaorientációs tréning 2. (Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	70
6.7.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tréning (Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda)	72
6.7.6. Ahogy a gyakorló szakember végzi – önismereti tréning (Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus)	75
6.7.7. Ahogy a gyakorló szakember végzi – problémamegoldás az asszertív kommunikáció használatával a munkaerő-piacon (Készítette: Csapó Gábor szociális munkás)	76
6.7.8. Ahogy a gyakorló szakember végzi – jogi ismeretek tréning (Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász)	77
6.7.9. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaerő-piaci ismeretek tréning (Készítette: Deésy Mónika munkaadói kapcsolattartó)	79
6.7.10. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1. (Készítette: Révész Anna szociális munkás)	80
6.7.11. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 2. (Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	80
6.7.12. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 3. (Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	81
6.8. Munkavállalói klub	82
6.8.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás (Készítette: Révész Anna szociális munkás)	83
6.9. Utókísérés munkavállalók részére	83
6.10. A tanácsadást, a foglalkoztatást kiegészítő segítő szolgáltatások	83
6.11. A munkavállalóknak kínált szolgáltatások összegzése	84
7. fejezet: Munkaerő-piaci szolgáltatás munkaadóknak	85
7.1. Folyamatábra (munkaadók)	86
7.2. A munkaadói oldallal kapcsolatos szolgáltatási folyamat részletes leírása	86
7.2.1. Állásfeltárás	86
7.2.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaközvetítés (Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda)	89
7.2.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás (Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda)	90
7.2.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – tréningtematika munkáltatók érzékenységeinek fejlesztésére (Készítette: Révész Anna szociális munkás)	91
7.3. Az illesztés	92
7.4. Munkaközvetítés	93
7.4.1. Kapcsolattartás meglévő munkáltatói partnerekkel	93
7.4.2. Kapcsolatfelvétel új munkáltatókkal	94
7.5. Utókísérés munkaadók részére	95
7.6. Munkaadói klub	95
7.6.1. Esetleírások	96
8. fejezet: A működés feltételei	97
8.1. Szervezeti, személyi feltételek	97
8.1.1. Visszatekintés	97

8.1.2. Belső kommunikáció, szervezeti kultúra	98
8.2. A működés tárgyi feltételei	98
9. fejezet: Munkaköri leírások	99
9.1. Irodavezető	99
9.2. Esetgazda	100
9.3. Munkáltatói kapcsolattartó	102
9.4. Munkaerő-piaci szolgáltatási asszisztens	103
10. fejezet: Minőségügyi rendszer	104
10.1. A minőségügyi rendszer bemutatása	104
10.1.1. Az ügyfél elsőfokú panaszjogának szabályozása az alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatásában	105
10.1.2. Folyamatábra (panaszjog)	106
11. fejezet: A teljesítményértékelésről általában	107
11.1. Az egyéni teljesítmény	108
11.1.1. Minőségi meghatározás	108
11.1.2. Mennyiségi meghatározás	108
11.1.3. A szolgáltatást végző személy (egyéni) teljesítményének mennyiségi és minőségi meghatározása a vezetői szempontok alapján	108
11.2. A szolgáltatást végző szervezet minőségi és mennyiségi meghatározása	108
11.2.1. Minőségi meghatározás	108
11.2.2. Mennyiségi meghatározás	109
11.3. A szolgáltatást végző szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása a megrendelő szemszögéből	109
11.3.1. Minőségi meghatározás	109
11.3.2. Mennyiségi meghatározás	110
11.4. A szolgáltatást végző szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása az ügyfél szemszögéből	110
11.4.1. Minőségi meghatározás	110
11.4.2. Mennyiségi meghatározás	111
11.5. Összegzés	111
11.6. Teljesítménymérés	112
12. fejezet: Statisztika	113
12.1. Statisztikai szempontok	113
12.2. Az elhelyezkedettek statisztikai megoszlása	115
12.3. A képzésbe irányítottak statisztikai megoszlása	115
13. Mellékletek	116
14. Irodalomjegyzék	133
15. Jogszabály-gyűjtemény	135
Szociális jogszabályok	135
A megváltozott munkaképességű és a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatására vonatkozó jogszabályok	135
Egyéb foglalkoztatást elősegítő jogszabály	136
Szociális jogszabályok	136
Speciálisan fogyatékos emberek támogatására vonatkozó jogszabályok	136

A szerző előszava

Tisztelt Olvasó!

E módszertani kézikönyv elkészültének két fő indoka, hogy egyfelől a hátrányos helyzetű csoportokba tartozó, dolgozni vágyó emberek részéről egyre nagyobb igény mutatkozik olyan szolgáltatásokra, amelyek hozzásegítik őket a munkaerőpiacra történő belépéshez, vagy visszatéréshez, másfelől alapítványunknál az elmúlt 15 év során olyan mennyiségű és – szerénytelenség nélkül mondhatom – minőségű tapasztalat halmozódott fel, hogy azok átadására munkatársaimmal egyre sürgetőbb készítményt éreztünk.

Alapítványunk 15 éves működésének első percétől felvállalta a fogyatékosággal élő emberek segítségét, ezen belül is a munka világába lépés megkönnyítését. Az eddig felgyülemlett tapasztalatokat és szakmai ismereteket kívántuk tehát összefoglalni és átnyújtani mindazoknak, akik hasznosíthatják saját munkájukban, vagy a későbbiek során gyakorló szakemberként kívánnak részt venni eme nemes feladatban.

A kézikönyv magában foglalja mindazokat a folyamatokat és fejlődési szakaszokat, amelyeken keresztül mentünk és azokat a szemléleti, jogi szabályozásokat, amelyek befolyásolták és indokolták tették a változásokat a szolgáltatási folyamatban.

A gazdaság fejlődésével egyenes arányban változtak a munkavállalókkal szemben támasztott követelmények, s ezzel a munkaerőpiaci szolgáltatást végző szervezeteknek is lépést kell tartaniuk. A kézikönyv kitér mindazokra a szolgáltatási elemekre, amelyek ezen igények kielégítéséhez hozzájárulhatnak.

A fogyatékosággal élő és megváltozott munkaképességű emberek társadalmi elfogadásának egyik biztosítéka a munka világában történő minél nagyobb létszámú megjelenés, ezért különösen fontos, hogy a munkavállalóktól elvárható követelményeknek ők is azonos módon megfeleljenek.

Ehhez olyan szolgáltatások megléte szükséges, amelyek ismerik, figyelembe veszik és – a szolgáltatási folyamatban – fel is használják azokat a specialitásokat, amelyek a célcsoportra jellemzőek.

A kézikönyv tartalmában igyekszik átfogni mindazokat a lépéseket, amelyek a hátrányos helyzetű célcsoport munkavállalóvá válását segítik. Szerkezetében az általános megfogalmazásokat konkrét munkafolyamatok leírásával egészítettük ki. A nem szokványos formával is hangsúlyozni kívántuk, hogy az olvasó döntési helyzetben van: kiválaszthatja a számára legszimpatikusabb megoldási lehetőséget, vagy a leírtak hatására – a saját ügyfelei ismeretében – elindulhat egy újabb úton.

A munkatársak által jegyzett megvalósítási leírásokkal arra törekedtünk, hogy bemutassuk, milyen sokszínűen, a szolgáltató személy egyéniségétől függően lehet a gyakorlatban megvalósítani a feladatot anélkül, hogy az alapelvek sérülnének.

A kézikönyvben használt fogalmakat – amelyek a könyv elején is megtalálhatóak – a szakirodalomban megjelenő meghatározások figyelembevételével alakítottuk ki saját használatra.

A kézikönyvben leírtak nagy része az alapítvány saját tapasztalatai alapján fogalmazódott meg, természetesen számos szakmai anyag, szakirodalom, kézirat, konferenciaanyag felhasználásával. Ezek listája az irodalomjegyzékben lelhető fel.

Megragadom az alkalmat, hogy köszönetet mondjak munkatársaimnak azért, hogy munkájukkal, szakértelmükkel hozzájárultak egyrészt a szolgáltatás sikeres működéséhez, másrészt a kézikönyv elkészültéhez.

Ugyancsak köszönet illeti Szellő Jánost, a Somogy Megyei Munkaügyi Központ Szolgáltatási Osztályának vezetőjét, hogy elfogadta szakmai lektori felkérésünket, és konstruktív javaslataival támogatta munkánkat.

Külön köszönet illeti dr. Litavecz Annát, aki a szerkesztésben, a tartalmi és a formai megjelenésben nyújtott komoly segítséget és javította azon hibáinkat, amelyeket a fogalmazás során elkövettünk.

Végül köszönet az Országos Foglalkoztatási Közalapítványnak és a HEFOP 2.3.2.2 projektnek. Anyagi támogatásukkal nemcsak a kézikönyv létrejöttét, hanem a tevékenységi folyamatok megvalósítását is lehetővé tették.

Zalabai Péterné
szerző

Fogalommagyarázat

Mi a fogyatékoság?

A fogyatékoság visszafordíthatatlan, tartós állapot, mely egészségügyi eszközökkel nem gyógyítható, de szinten tartható, javítható. A fogyatékosággal együtt járhatnak különböző betegségek, például: cukorbetegség, belszervi problémák stb. Ezek lehetnek a fogyatékoság miatt kialakult egészségkárosodások, vagy a betegség okozhatja a későbbi fogyatékoságot (például: cukorbetegség – vakság, magas vérnyomás – bénulás stb.).

Mi az egészségkárosodás?

Minden olyan betegség, amely egészségügyi eszközökkel gyógyítható, szinten tartható, javítható. Rövidebb-hosszabb ideig tartó állapot, mely rendszeres egészségügyi beavatkozást igényel. Ebbe a kategóriába tartozik minden olyan betegség, ami nem fogyatékoság.

A fogyatékoság szociális modellje

A fogyatékoság nem személyes probléma, hanem emberjogi kérdés, kezelése társadalmi összefogást igényel, mely kollektív felelősségünk. Megfelelő környezeti módosításokra van szükség annak érdekében, hogy a fogyatékos emberek is részt vehessenek a társadalmi élet minden területében.

Melyek a fogyatékosági csoportok?

- Mozgássérült
- Látássérült
- Hallássérült
- Értelmi fogyatékos
- Halmozottan sérült
- Autista

Ki a fogyatékos személy?

Az a személy, akinek végleges, az egész életére kiható testi, értelmi, érzékszervi (különösen látás-, hallás-, mozgásszervi) károsodása, korlátozottsága van, amely tartós hátrányt jelent számára a társadalomban való aktív részvétele gyakorlásában, hátrányai kompenzációjához külső segítségre van szüksége (segítő személy, segédeszköz, speciálisan kialakított környezet).

A fogyatékos személy testi funkcióiban és struktúrájában károsodás, eltérés, veszteség, hiány áll fenn, ezáltal tevékenységében akadályozottá, részvételben korlátozottá vált.

Ki az egészségkárosodott személy?

Minden olyan személy, aki rövidebb-hosszabb ideig tartó pszichés, fiziológiai, testi funkciók rendellenességében szenved (pszichiátriai, ízületi, csont-, izomrendszeri, testi struktúrák megváltozása, szív- és

érrendszeri, légző-, húgyivarszervi, immun-, emésztő-, endokrinrendszeri, anyagcsere- és bőrrendellenességek) emiatt állandó, vagy időszakos orvosi ellátásban részesül, állapota javítható, szinten tartható.

Ki a megváltozott munkaképességű személy?

Az a személy, akinek a munkavállalási és munkahelymegtartási és az abban történő előrehaladási esélyei testi, vagy szellemi állapotváltozása, funkcióvesztése, vagy rendellenessége miatt lényegesen csökkentek.

Eredeti munkakörében állapotváltozása miatt nem foglalkoztatható, rehabilitációs intézkedés nélkül teljes értékű munkavégzésre tartósan alkalmatlanná válik.

A megváltozott munkaképességű személyek körébe tartoznak mindazok a fogyatékos és egészségkárosodott emberek, akiknek a hivatalosan megállapított munkavégző képességének romlása eléri, vagy meghaladja a 40%-ot.

Csoportosítás: 40%, 67%, 100% munkaképesség-csökkenés.

A rokkantsági nyugdíj megállapításának szempontjából rokkantnak minősül mindazon személy, akinek 67%-ot elérő, vagy meghaladó a munkaképesség-csökkenése, de nem éri el a 100%-ot (III. csoportú rokkant), vagy akinek a munkaképesség-csökkenése eléri a 100%-ot, teljesen munkaképtelen, de mások gondozására nem szorul (II. csoport), vagy akiknek a munkaképesség-csökkenése eléri a 100%-ot, teljesen munkaképtelen és mások gondozására szorul (I. csoport).

A megfogalmazás félreérthetősége ellenére bármely rokkantsági csoportba tartozó személy köthet érvényes munkaszerződést, vagyis munkát vállalhat az alábbi korlátokkal:

- vagy az adott munkakörre előírt törvényes munkaidőnél (például: napi 8 óra) kevesebb időben dolgozik (például: napi 7 óra);
- vagy a keresete nem haladja meg a megrokkánása előtti korrigált keresetének a 80%-át. A korrekció mértékét éves bontásban a nyugdíjtörvény határozza meg.

Azok a személyek, akiknek a munkaképesség-csökkenése 40–100%-os, megváltozott munkaképességűnek minősülnek. Köztük ugyanúgy megtalálható az egészségkárosodott személy, mint a fogyatékossgal élő.

A százalékos rokkantsági fok növekedésével növekszik a fogyatékosok aránya, de nem kizárt, hogy egészségkárosodással élők is beletartozzanak a 100%-os rokkantak csoportjába.

Miért használjuk a kézikönyvben a fogyatékos és a megváltozott munkaképességű személy fogalmát egymás mellett?

A jelenlegi jogi szabályozás ezt a két fogalmat külön használja annak ellenére, hogy a megváltozott munkaképességű személy kifejezésbe a fogyatékossgal élők is beletartoznak.

Véleményünk szerint egyértelműbb lenne, ha a megváltozott munkaképességű fogalom csak azokra a személyekre vonatkozna, akiknek kapcsolatuk volt a munka világával fogyatékossguk, vagy egészségkárosodásuk kialakulása előtt.

Az egyéb problémás állapotú személy esetén a fogyatékos, vagy egészségkárosodott kifejezés lenne a legmegfelelőbb.

Mi az esélyegyenlőség?

Mindenki számára egyenlő és diszkriminációmentes foglalkoztatási feltételek, egyenlő és diszkriminációmentes hozzáférés az oktatáshoz, a szakképzéshez, a konkrét munkához és általában a foglalkoztatáshoz.

Mi a diszkrimináció?

Meghatározott alapon történő minden olyan megkülönböztetés, kizárás vagy kedvezmény, amely megszünteti vagy rontja az esélyegyenlőséget, illetve a foglalkoztatással és a munkavégzéssel kapcsolatos egyenlő bánásmódot.

Mi a rehabilitáció és a habilitáció?

A rehabilitáció a hatályos jogi szabályozás szerint az egészségügyi, a mentálhigiénés, az oktatási, a képzési, az átképzési, a foglalkoztatási, a szociális rendszerekben megvalósuló folyamat, amelynek

célja a fogyatékos személy képességének fejlesztése, szinten tartása, a társadalmi életben való részvételének, valamint önálló életvitelének elősegítése.

A rehabilitáció a gyógypedagógiai szakirodalom szerint azt jelenti, hogy „visszahelyezés, visszaállítás”, azonban a fogyatékos emberek bizonyos csoportjának ez a meghatározása nem állja meg a helyét, mert a sérülten születetteknek nem lehetséges a „visszahelyezésük”. Ebben az esetben szerencsésebb a „habilitáció”, azaz „behelyezés” szóval értelmezni a társadalmi integrációt – s ezen belül is főleg a foglalkoztatást – szolgáló tényezők összességét.

A habilitáció ennek megfelelően olyan társadalmi beilleszkedést segítő tevékenységek összessége, amelyek célja a fogyatékossgal született emberek meg nem lévő, új képességeinek kialakítása.

A rehabilitáció fajtái:

- orvosi
- oktatási, képzési
- foglalkozási
- szociális.

Mi az integrált foglalkoztatás?

Integrált foglalkoztatásról beszélünk, ha a fogyatékos munkavállaló fogyatékosága jellegétől és mértékétől függetlenül olyan munkahelyen dolgozik, ahol munkatársai döntő többsége nem fogyatékos. A fogyatékos munkavállaló azonos munkáért azonos juttatásokra és bérre jogosult, mint az ép munkavállalók.

Mi a védett vagy rehabilitációs célú foglalkoztatás?

Védett vagy rehabilitációs célú a foglalkoztatás, ha a fogyatékos vagy megváltozott munkaképességű munkavállaló olyan munkahelyen vagy szociális foglalkoztatóban dolgozik, ahol mind a munkakörülményeket, mind a munkafeltételeket a fogyatékosságához, a megváltozott munkaképességéhez igazodva alakították ki, munkatársainak jelentős része szintén fogyatékos, megváltozott munkaképességű munkavállaló és a munkáltató a foglalkoztatás megvalósításához állami támogatás (dotáció) igénybevételére jogosult.

Mi az önálló életvitel?

A fogyatékos emberek azon joga, hogy saját sorsuk alakulását önmaguk határozzák meg, hogy emberi méltóságuk tiszteletben tartásával, másságuk elfogadásával egyenrangú tagjai lehessenek a társadalomnak.

A társadalom kötelessége az e jogok megvalósításához szükséges feltételek biztosítása.

Melyek ezek a feltételek?

- segítő szolgáltatások;
- egyenlő hozzáférést biztosító akadálymentes környezet;
- testközeli segédeszközök;
- adaptációs eszközök (munkahely esetén gépek, berendezések megfelelő átalakítása, módosítása, a munkaszervezésnek, annak tartalmának, a munkaidő-beosztásnak egyénhez igazodó alakítása, a fogyatékos és a megváltozott munkaképességű személy munkavégzésének megkönnyítése érdekében).

Ki az esetgazda?

Az esetgazda felsőfokú végzettséggel rendelkező szakember, aki képes a munkája során együttműködő, egyenrangú partneri viszonyt kialakítani az ügyféllel. E partneri viszony megteremti a feltételét a nyílt, őszinte, bizalmi légkörnek. Az esetgazda az a személy, aki a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt végigkíséri az ügyfelet, folyamatosan segíti a cél elérését.

Mi a kompetencia?

A kompetencia egy személy alapvető, lényegi jellemzője, amely okozati kapcsolatban van a teljesítményével.

A megfelelő kompetenciával rendelkező munkavállaló optimális körülmények között képes ellátni a munkakört.

A kompetencia a munkakör betöltésére, ellátására, a tevékenység gyakorlására, vagy szerep betöltésére való alkalmasságot jelent. Tudás, gyakorlat, szociális viselkedés a kompetencia alapvető tulajdonságai.

Szintjei:

- Ismeretek szintje (tények, információk, fogalmak, szabályok stb.).
- Jártasságok szintje (tevékenységben való gyakorlottság).
- Készségek szintje (elsajátított ismeretek felhasználása).
- Képességek szintje (érzékelés, észlelés, figyelem, emlékezet, kommunikációs, szociális képesség).
- Belső feltételrendszer (értékek, attitűd, szokások, meggyőződések stb.).

Mi az illesztés?

A munkavállaló és a feladat (munkakör) összehangolása annak érdekében, hogy a „megfelelő embert a megfelelő feladatra” tudjuk közvetíteni.

Akkreditált foglalkoztató

Az akkreditációs követelményeknek megfelelő, akkreditációs alaptanúsítvánnyal rendelkező munkáltató.

Akkreditált munkáltató

Mindazon munkáltató, ak, amelyi alap-, vagy rehabilitációs, kiemelt, vagy feltételes tanúsítvánnyal rendelkezik.

Közösségi munkavégzés

Az a foglalkoztatás, ahol a meglévő képességekkel elérhető tevékenységhez munkatapasztalat, gyakorlat, ismeret szerezhető (közösségi munkavégzés).

Rehabilitációs célú foglalkoztatás

Ahol a piac által elismert termelő vagy szolgáltatási tevékenységet folytat a megváltozott munkaképességű munkavállaló (a munkaképesség megváltozását figyelembe vevő munkakörben).

1. fejezet

Bevezetés

A fogyatékos és a megváltozott munkaképességű emberek társadalmi elfogadottságát és integrációját segítő komplex rehabilitációs folyamatnak még mindig számos problémát kell felszámolnia és megoldania annak ellenére, hogy az elmúlt évtizedek során lassan ugyan, de elindult a mai kor igényeihez igazodó úton.

Ha visszatekintünk a '80-as évekre, azon belül a fogyatékosokkal összefüggő ismeretekre, a beavottakon kívül nagyon kevesen tartoztak a témához értő szakemberek körébe. Jellemző volt a helyzetre, hogy a fogyatékos emberek nem jelentek meg a társadalomban (mert nem tudtak és nem akartak), a társadalom pedig nem foglalkozott velük és problémáikkal (mert nem látta őket).

Az 1981-es évet az ENSZ a fogyatékosok évének, az 1981–1991-es időszakot pedig a fogyatékosok évtizedének jelölte ki. A világ és Európa fejlettebb országai ezeknek a kezdeményezéseknek a hatására kezdtek el mélyebben foglalkozni a fogyatékos emberekkel. A fogyatékos emberek polgárjogi mozgalmának (Independent Living Move) hatására vált lehetővé az önrendelkező életvitel elvének a megismerése, lelkes, az elvet felvállaló, harcos fogyatékos személyek által először az USA-ban történő elterjedése. Az Önálló Életvitel Központok széleskörű megalakulását számos fejlett európai országban élő fogyatékos ember tanulmányozta, ezt követően az elveket átvéve megvalósította a modellt saját hazájában. (Svédország, Hollandia, Németország). Az ENSZ és az EU folyamatosan beépítette ajánlásaiba, intézkedéseibe a fogyatékos személyek helyzetét javító megoldásokat.

A fogyatékos emberekkel való foglalkozás beindulása, a fogyatékosügyi politika folyamatos fejlődését követően a szemlélet is nagyarányú változáson ment keresztül. A szociális problémakezeléstől eljutott arra a pontra, hogy a fogyatékosügyet már emberjogi problémaként kezelje. Ez megteremtette a lehetőségét annak, hogy a fogyatékos ember integráns része legyen a társadalomnak: nem gondoskodni kell róla, hanem olyan feltételeket és lehetőségeket kell biztosítani számára, amelyek megteremtik egyenrangú állampolgári státuszát. Ennek megfelelően a jövőben ők is egyenlő jogokkal, és kötelezettségekkel bírnak majd, hasonlóan a társadalom más tagjához. Az önrendelkező életvitel elve értelmében a fogyatékos ember felelős saját élete alakulásáért, nem várható el a társadalomtól, hogy teljeskörűen gondoskodjon róla. Elengedhetetlen a fogyatékos ember aktív részvétele saját sorsa alakításában.

Magyarországra a nyolcvanas évek végén, a kilencvenes évek elején kezdett begyűrűzni az új szemlélet. Akkorra teremtdtek meg azok a társadalmi, politikai, szakmai, szervezeti feltételek, amelyek alkalmassá tették a helyzetet a fogyatékosok emberekkel kapcsolatos újszerű elvek befogadásához.

2. fejezet

A múlt

2.1. Visszatekintés

A komplex rehabilitáció alappillére a fogyatékos személyek fejlesztése, aminek társulnia kell mind-azokkal a feltételekkel, lehetőségekkel és szolgáltatásokkal, amelyek segítik és javítják a fogyatékos személyek önrendelkezési törekvéseit.

A hosszú évtizedek rossz beidegződéseinek hatása még napjainkban is tetten érhető annak ellenére, hogy a fejlődés nagy léptékűnek mondható, még akkor is, ha a '90-es évekhez viszonyítjuk a helyzetet.

A rehabilitáció különböző elemei különböző fejlődési ívet írtak le:

- **Az orvosi rehabilitációban** mutatkozott a legnagyobb fejlődés – akár a megelőzés vagy a korai felismerés, akár a korai fejlesztés területén – a tudományok erőteljes fejlődésének köszönhetően. A veleszületett fogyatékossgal élő emberek száma csökkent ugyan, növekszik viszont azok száma, akik életük során válnak fogyatékossga. Ennek okai többek között a balesetekre, környezeti ártalmakra, különböző károsodásokra vezethetők vissza. Ugyanakkor az orvosi rehabilitáció keretein belül a fogyatékos személyek életminőségének javulása tapasztalható.
- **Az oktatási rehabilitáció** fejlődése messze nem volt olyan mérvű, hogy az megfelelő alapot biztosítson a ma emberének a kor követelményeihez képest. A kötelező oktatás, a szakma elsajátítása, a felsőfokú képzésben történő részvétel lehetőségei még mindig elmaradnak a társadalom más tagjai számára biztosított lehetőségektől, a feltételek és a szolgáltatások hiánya miatt.
- **A szociális rehabilitáció** módszerei még ma is elsősorban a segélyezésen és a gondoskodáson alapulnak.
- **A foglalkozási rehabilitációban** számos pozitív változás észlelhető ugyan, de eredményessége még mindig messze elmarad az elvárásokhoz és a ráfordított költségekhez képest.
- **A komplex rehabilitáció** múltbeli és jelenlegi hiányosságaira vezethető vissza, hogy a fogyatékos emberek jelenléte még ma is jelentősen alulreprezentált a társadalomban. Ennek következtében még mindig nem fordít kellő figyelmet a társadalom sem a fogyatékos emberekre, annak ellenére, hogy a hazai és nemzetközi statisztikák adatai szerint a lakosság 10-15%-a fogyatékos, vagy valamilyen krónikus betegségben szenved.

Mára még mindig jellemző az a nem túl pozitív társadalmi megítélés, amely szerint a fogyatékos emberek többsége alulképzett, szívesebben választja az ellátotti, a segélyezési státuszt.

Ezek a megállapítások bizonyos félígazságokat tartalmaznak. Természetesen a fogyatékos emberek között is vannak, akik beletörődnek, elfogadják helyzetüket, nem kívánnak sorsuk jobbítása érdekében erőfeszítéseket tenni, a körülményekre hivatkozva felmentik önmagukat. De – a fejlődés elismerése mellett – tény, hogy messze nincsenek meg azok a szükséges feltételek, amelyek lényeges pozitív elmozdulást eredményezhetnének a fogyatékos emberek helyzetében.

Az akadálymentes környezet, a segítő szolgáltatások, a mobilitást segítő utak és járművek hiánya, az új technológiák meglétének alacsony szintje még mindig komoly akadályt jelentik a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának.

A hiányosságok ellenére a fejlődés érzékelhető, számos olyan intézkedésre és jogi szabályozásra került sor, amelyek pozitív irányba változtatják a fogyatékos emberek élethelyzetét, életminőségét. A nagyobb arányú elmozdulást segítheti – az EU által előírtak kötelező betartása által – Magyarország EU-s csatlakozása is.

A fogyatékos emberek társadalmi szerepvállalása elképzelhetetlen munkaerő-piaci részvételük nélkül.

Az önrendelkező életvitel csak abban az esetben valósulhat meg valójában, ha a fogyatékos ember egyenrangú állampolgárként vehet részt a társadalomban. Ennek csak akkor van létjogosultsága, ha a munkaerőpiac aktív résztvevőjévé válik.

A komplex rehabilitáció minden elemének ezt a törekvést kell támogatnia. Az orvosi rehabilitációnak segíteni kell, hogy az egyén állapotának lehető legjobb szintjét érje el, biztosítani kell számára azokat a gyógyászati segédeszközöket és egészségügyi szolgáltatásokat, amelyek hozzájárulnak ehhez.

Az oktatáson belül meg kell teremteni az alap-, a szak-, és a felsőszintű képzéshez, valamint az át- és a továbbképzéshez jutás egyenlő feltételrendszerét.

A szociális rehabilitáció keretében elsősorban meg kell teremteni az egyén állapotához igazodó szolgáltatásokat és a hátrányok kompenzálását biztosító pénzügyi támogatási rendszereket.

A foglalkozási rehabilitáció keretén belül meg kell teremteni az egyén állapotához, képzettségéhez, igényeihez leginkább közelítő foglalkoztatási lehetőséget és a foglalkoztatási rehabilitáció folyamatában való részvétel eredményeként el kell érni, hogy adott alaphelyzetükből képesek legyenek kimozdulni, vagy eljutni egy konkrét munkavállalási helyzetbe.

A fogyatékos emberek munkaerő-piaci szerepvállalása a közelmúlt során nagy változásokon ment keresztül, s ez nemcsak a fogalomhasználatban érhető tetten (például a csökkent munkaképességű kifejezés mellőzésében) hanem a foglalkozásrehabilitáció filozófiájában, elveiben, a szabályozás rendszerében, a szolgáltatásokban is.

A '80-as évek végéig a hátrányos helyzetű emberek egy részének foglalkoztatását eleinte szociális foglalkoztató, majd később szegregált célvállalati keretek között valósították meg.

Mindkét foglalkoztatási formára jellemző volt, hogy magas állami, vagy önkormányzati támogatással elsősorban elfoglaltságot biztosítottak a foglalkoztatott személyeknek, a termelékenység, a piac-képes termék, az árbevétel csak másodlagos szempontként szerepelt.

A 90-es években a piacgazdaságra történt áttérést követően megszűnt a teljes foglalkoztatás, megjelent a munkanélküliség, elsősorban a leghátrányosabb helyzetű csoportok – köztük az egészség-károsodott és a fogyatékos személyek – váltak tömegesen munkanélkülivé.

Ennek eredményeként mindazok, akik valamilyen egészségügyi problémával éltek, megoldásként a rokkantsági nyugdíjba menekültek a munkanélküliség elől. A vizsgálatot végző hatóság megengedő hozzáállásának hatására ugrásszerűen megnőtt a rokkantnyugdíjasok száma. Ezzel az intézkedéssel az államháztartás terhei többszörösére nőttek, számos aktív korú, munkavégzésre képes egyén került be a támogatási rendszerbe.

A költségek nagymértékű emelkedése miatt a későbbiekben szigorították a „leszázalékolás” feltételeit – ez a tendencia ma is tart –, az évezred végére jelentős létszámban minősítették vissza alacsonyabb munkaképességcsökkenésű kategóriába a megváltozott munkaképességű, vagy fogyatékos személyt.

Az alacsony összegű rokkantnyugdíj és a visszaminősítést követő jövedelemcsökkenés eredményeként egyre nagyobb igény jelentkezett az újbóli munkavállalásra.

A munka világából történt sokéves kívülmaradás eredményeként a „leszázalékolt” személyek többsége kiesett mindabból az ismeretből és gyakorlatból, ami munkavállalásához szükséges. Mivel többségükre jellemző volt az alacsony képzettség, az elavult végzettség és ehhez kapcsolódva a munkavállalással összefüggő gyakorlat több éves hiánya, ezért a piacgazdaság keretein belül halmozottan hátrányosan helyzetbe kerültek, a munkavállalási esélyeik az évek múlásával egyre rosszabbak lettek. A megélhetési gondok ugyan sarkallták őket, hogy munkalehetőségeket keressenek, de egyre kisebb lett irántuk a kereslet.

Így alakulhatott ki az a helyzet, hogy jelenleg az aktívkorú, munkaképes megváltozott munkaképességű munkavállalók alig pár százaléka foglalkoztatott, messze elmaradva az EU-s átlagtól.

Az állami munkaerő-piaci szolgáltatások – felismerve a megváltozott munkaképességű emberek rossz foglalkoztatási helyzetét – a '90-es évek közepén kísérleti jelleggel, a későbbiek során minden

megyei munkaügyi központ keretében beindították a rehabilitációs szakszolgáltatást és a Rehabilitációs Információs Centrumot (RIC). Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) fejlesztésével párhuzamosan a civil szervezetek körében is megtörtént a probléma felé fordulás, az országban több alternatív munkaerő-piaci szolgáltatást végző szervezet vállalta fel a fogyatékos és a megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci szolgáltatását, a probléma leküzdésében szorosan együttműködve a munkaügyi központokkal és kirendeltségeikkel.

2.2. A Motiváció Alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatásának fejlődéstörténete

Létrejöttét követően az alapítvány széleskörű felmérést végzett az alapítók, a munkatársak, a segítők kapcsolati rendszerének igénybevételével annak érdekében, hogy az alapítványi szolgáltatások körét az igények messzemenő figyelembevételével alakítsa ki.

Elsőpró többségben voltak, akik a munkavállalást segítő szolgáltatásokra való igényüket jelezték. Erre reagálva hozta létre már 1992 elején az alapítvány a Munkaközvetítői szervezeti egységét. Eleinte ez elsősorban munkaajánlatok összegyűjtésére és a bejövő ügyfelek részére történő felajánlására szorítkozott. Nagyon rövid időn belül rájöttünk azonban, hogy ez a szolgáltatási modell a legkevésbé sem fedi le azokat az alapelveket, amelyek mentén működni kívántunk, mert:

- nem vette figyelembe az egyéni igényeket,
- nem vette figyelembe az egyéni jellemzőket,
- nem alakult ki a szolgáltatás során segítői kapcsolat.

Ezért kerestük és megtaláltuk számos nyugat-európai országban az Önálló Életvitel Központok modelljében azokat az elemeket, amelyek fejlesztésével 1992-ben kialakult a későbbi Speciális Munkaközvetítő Iroda.

Melyek voltak az alapelvek:

- a szolgáltatás személyre szóló legyen,
- vegye figyelembe az egyéni igényeket,
- vegye figyelembe a megmaradt és fejleszthető képességeket,
- közösen kialakított választás szerint határozódjon meg a munkakör,
- ne csak a munkáltató által felajánlott munka legyen a választás alapja, hanem a munkavállaló igényéhez igazodva keresse meg a megfelelő munkahelyet.

A munkaközvetítői szolgáltatás szemléleti meghatározásának újszerűsége mellett az is fontos szempont volt, hogy a segítői kapcsolatban részt vevő személyek többsége a célcsoport tagja legyen (peer consulting).

A Speciális Munkaközvetítői Iroda megfogalmazás számos ponton nem fedte le az elvégzett feladatokat, ekkor változtattuk meg a szolgáltatás nevét Munkaerő-piaci Szolgáltató Irodára, majd Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatóra. A névváltoztatás hűen tükrözte a szolgáltatás változását is, annak fejlődését, az igényekhez mind jobban történő igazodását.

Folyamatosan bővült és szélesedett a szolgáltatás új szolgáltatási elemekkel, az elemeken belüli lépésekkel és fejlődött a tapasztalatok, tudások, visszajelzések által. A munkatársak létszáma, képzettsége, felkészültsége is folyamatosan fejlődött a személyes igényekre, a külső szakmai változásokra reagálva.

2.2.1. Speciális Munkaközvetítő Iroda (1992–1994)

Tevékenysége elsősorban az információk gyűjtésére és továbbítására szorítkozott. Közvetítői szerepet vállalt fel, ennek során felkutatta a lehetőségeket és átirányította az ügyfelet a megfelelő szolgáltatóhoz. A Fővárosi Munkaügyi Központtal kötött szerződés adta lehetőséggel élve a Pszichológiai Szakszolgálathoz küldte az egyént munkaalkalmassági vizsgálat elvégzése érdekében. Gyűjtötte a képzési lehetőségeket, a munkaajánlatokat (elsősorban álláshirdetéseket), munkaközvetítést végzett.

2.2.2. Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (1995–2001)

Az alapítvány által működtetett munkaerő-piaci szolgáltatás módszerét, folyamatát, szakmaiságát és dokumentációs rendszerét az 1992 óta felhalmozott gyakorlati tapasztalatok alapján határozta meg.

Ez rugalmas, az irodát felkereső, egyénhez igazítható szolgáltatás volt. A folyamat kapcsolat-felvétellel kezdődött, ahol az ügyfél hozzájutott azokhoz a közérdekű információkhoz, amikkel dönthetett arról, hogy igénybe veszi-e a szolgáltatást, vagy csak annak valamely elemét, mivel a szolgáltatások egymásra épültek, egymást kiegészítve működtek.

Azok az ügyfelek, akik határozott elképzelésekkel érkeztek, de önmaguk nem tudtak munkalehetőséget felkutatni, lehetőséget kaptak, hogy a munkaaajánlatokból kiválasszák a legalkalmasabbat, majd az alapítványi munkatárs segítségével igénybe véve, vagy önállóan léptek tovább.

Akinek igénye és szüksége volt a tanácsadásban való részvétellel, az először a munkatanácsadóval vette fel a kapcsolatot, majd vele közösen kialakított döntés alapján részesülhetett pályaaorientációs, álláskeresési, pszichológiai, jogi, életvezetési tanácsadásban.

A tanácsadási folyamatokban való részvétel száma a szükségletekhez igazodott. A munkahely-feltáró feladatot a munkaadói kapcsolattartó munkatárs végezte, az ő feladata volt a munkaközvetítést követően elhelyezett munkavállalók utókísérése is, a munkaadók információval történő ellátása.

A munkaadói kört elsősorban a célvállalatok tették ki. Az alapítvány szoros napi kapcsolatban állt a fővárosban működő célszervezetekkel. Ez lehetővé tette, hogy a célszervezetek munkaerőigényük egy részét az alapítványi ügyfelekből fedezzék. Az agglomerációban működő célszervezetekkel hasonlóan jó kapcsolat alakult ki.

Az iroda szolgáltatásának szerves részét képezte az elhelyezkedést követő további kapcsolattartás mind a munkavállalóval, mind a munkaadóval.

A kapcsolattartás eredményeként az ügyfeleknek lehetőségük volt arra, hogy probléma, panasz esetén segítséget kérjenek és kapjanak az alapítvány szakembereitől. A munkaadók is szívesen vették igénybe a lehetőséget, mivel a fluktuáció miatti munkaerőigényüket az alapítványi szolgáltatásból pótolhatták.

A szolgáltatás erősségei voltak:

- komplexitás,
- a célcsoport segítése a megmaradt képességekre összpontosítva,
- az egyénre szabott munkahely felkutatása,
- a befogadó környezeti, gyógyászati és adaptációs eszközökre történő javaslatok kidolgozása,
- segítő szolgálatok működtetése (személyi segítség, szállítás, jelyelvi tolmács),
- a munkavállaló támogató hátterének felkutatása és bevonása a folyamatba,
- munkaadók és a munkahelyi munkatársak felkészítése a megváltozott munkaképességű, fogyatékkal élő személyek fogadására.

2.2.3. Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (2001–2005)

2.2.3.1. HELYZETELEMZÉS

Az alapítvány által végzett munkaerő-piaci szolgáltatás a '90-es évek közepén kísérleti jellegű, innovatív kezdeményezés volt, az OFA és a Fővárosi Munkaügyi Központ pályázati támogatása tette lehetővé a folyamatos működését, fejlődését.

A nonprofit szervezetek lehetőségei ebben az időben igen korlátozottak voltak, semmiféle jogi szabályozás nem támogatta működésüket, 1999-ben került be a foglalkoztatási törvénybe, hogy a munkaügyi központok kisserződhetnek nonprofit szervezetekkel feladatátadásra. Ezzel a szabályozással vált lehetővé, hogy megszülessen a 30/2000-es GM-rendelet, amely meghatározta a munkaerő-piaci szolgáltatások körét és „kvázi” normatív finanszírozási feltételeit. Ez a rendelet megteremtette a feltételét annak, hogy a Fővárosi Munkaügyi Központ közszolgáltatási szerződés keretében szolgáltatóvásárlással 2 évre kisserződjön a Motiváció Alapítvánnyal.

Így alakult ki a Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás modellje, módszertana, folyamata, dokumentálási és elszámolási rendszere.

2.2.3.2. A SZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA

A szolgálat komplex szolgáltatást biztosított, amely a speciális munkavállalói csoport szükségleteihez igazodva és azokat a lehető legszélesebb körben kívánta lefedni. A szolgáltatási folyamat a meghatározott szervezeti felépítés az egymásra épülés és a kiegészítés elvén alapult. A szolgáltatások lehetőséget biztosítottak a célcsoportra jellemző problémák kezelésére, a hatékony és eredményes célmegvalósításra.

2.3. Szolgáltatásfejlesztés, új megközelítés

A szolgáltatásfejlesztés folyamatának fontos mérföldkövét jelentette programunk országos telepítési lehetősége. Ennek jelentősége elsősorban az volt, hogy az alapítvány által kidolgozott modelltől kiderüljön, hogy más szervezetek által is alkalmazható-e a módszer, a folyamat, a dokumentáció, vagyis valóban modellértékű-e a szolgáltatás.

Ehhez ismét az OFA teremtette meg a lehetőséget, országos pályázat meghirdetésével. A nyertesek köre mind területileg, mind településszerkezetileg, mind az ügyfélkört tekintve igen változatos volt. A modellt átvevő szervezetek közül három budapesti szervezet kifejezetten egy célcsoporttal foglalkozott csak (pszichiátriai betegek, súlyos értelmi fogyatékossgal élő emberek és szüleik), egy szervezet Pest megye egyik városában működött, egy szervezet Békés megye egyik 17 kistépülést összefogó településén (Mezőkovácsházán) valósította meg a telepítést.

A program sikerességét bizonyította, hogy az OFA a következő évben is kiírta a telepítési pályázatot, amelynek hat nyertese volt. Az ország különböző megyéinek székhelyén – Békéscsaba, Kaposvár, Szeged – működő szervezetek, és ismét egy kistépülés, Alsómocsolád vállalták a telepítésben való részvételt.

Az első telepítés tapasztalatai az alapítvány szolgáltatási modelljére is hatással voltak, új elemek épültek be tevékenységének folyamatába.

A második telepítési program keretében a bevezetett új elemek szükségessége, működőképessége, a szolgáltatás minőségének az ügyfélkör igényeihez jobban igazodása igazolódott vissza.

Egy – a változást, a modell finomítását, új elemekkel történő kiegészítését befolyásoló – tényező volt a HEFOP 2.3.2 nyertes pályázatának, a „Alternatív foglalkoztatási szolgálatok” megvalósítása során szerzett tapasztalataink felhasználása.

A program lényege, hogy a bejövő ügyfelek közül 200 fő részére 10 hetes, csoportos tréningeket biztosítva érjük el azt a fejlesztést, amelynek eredményeként a bevont személyek 50%-a nyílt munkaerőpiacra kihelyezhetővé válik.

A programban nagy hangsúlyt kapott a munkaerő-piaci szolgáltatást kiegészítő mentális, rehabilitációs, szociális szolgáltatások elemeinek bevonása, a pszichoszociális tevékenységnek nagy szerepe van abban, hogy a fejleszthető képességek, készségek, adottságok és tudások megismerése mellett feltérképezhetővé váljon azoknak a természetes segítőknak a köre is, akik erőforrásként mozgósíthatók, igénybe vehetők a sikeres fejlesztéshez, a munkaerőpiacra történő kilépéshez.

A pozitívumok erősítéséhez, a hátrányok leküzdéséhez, kezeléséhez szakemberek (pszichológus, szociális munkás) bevonására is szükség lehet. A pályázat időtartama alatt az egyéni tanácsadás és a csoportos tréningek párhuzamosan folytak. Rövid időn belül kiderült, hogy a kétféle szolgáltatásnak nem szabad külön-külön működni, sokkal hatékonyabb egy új szolgáltatási folyamat kialakítása, amely ötvözi magában a kétféle tevékenységi folyamat előnyös tulajdonságait, a komplex, variálható szolgáltatáshoz felhasználható elemeket.

Így alakult ki a jelenleg működő komplex munkaerő-piaci szolgáltatás.

Beépített új elemek

- az egyéni tanácsadásnak ki kell egészülnie csoportos tréningekkel;
- az egyéni tanácsadást és az ügyféllel összefüggő teljes folyamatot egy személy (esetgazda) tartsa kézben, ő koordinálja a tevékenységeket, őhöz fűssanak be az összes információk, az ügyfél és az ő közös döntése, szerződése legyen a meghatározó a munkához vezető úton végig;
- az egyéni tanácsadási és csoportos tréning módszerek szükségessége, melyek arányát az egyéni jellemzők határozzák meg;
- az önsegítő csoportok működtetésének szükségessége;

- az ügyfeleknek a szolgáltatáshoz történő mind széleskörűbb hozzáférése érdekében „mobil iroda” működtetése. Az irodai szolgáltatás bizonyos elemeit ki kell vinni azokra a helyszínekre, ahol a kapcsolati hálóban lévő partnerek megteremtik annak lehetőségét (például CsSK, roma önkormányzat, érdekvédelmi szervezetek, hajléktalanszállókkal foglalkozó szervezetek);
- hálózatban működés szükségessége. Alkalmazása a fejlesztésben, a tapasztalatok és tudások folyamatos cseréjében elengedhetetlen. A kölcsönösség elve alapján a szervezetek folyamatos kapcsolatban vannak egymással, ennek során kicserélik tapasztalataikat, tájékoztatják egymást új innovatív elemek bevezetéséről, sikereikről, kudarcaikról;
- a hálózatban együttműködés megteremtheti a szakmapolitikában való közös fellépést, lobbytevékenységet.

Az EU-hoz történő csatlakozást követően még fokozottabbak az elvárások a munkaerőpiacra összefüggésben. Az aktív korú inaktív személyek nagyobb arányú bevonása a munka világába – ehhez tartozik a fogyatékossgal élő és a megváltozott munkaképességű emberek igen jelentős hányada is – kiemelten szerepel az EU-s irányelvek között. Ehhez szükség van egyrészt az egyének aktivizálására, alkalmassá tételére, de legalább akkora hangsúlyt kell kapnia a munkaadók befogadási hajlandóságának is.

A munkaadói kör elköteleződésének, befogadóvá válásának érdekében a szolgáltatásban nagy hangsúllyal kell szerepelnie a velük való kapcsolatépítésnek, az információs tanácsadói szolgáltatásnak, a munkahelyfeltárásnak, a munkakörnyezeti tanácsadásnak.

2.4. Összegzés

A piactegyesítésre való áttérést követően a munkaadók a megbízható, nagy teherbírású, lojális, keveset hiányzó, megfelelő szakképesítéssel, munkatapasztalattal rendelkező munkavállalókat, keresik és veszik fel a különféle munkakörökbe.

A megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek közül igen kevesen tudnak azonnal megfelelni ezeknek az elvárásoknak, számosan közülük hosszú évek óta nem dolgoznak, vagy még sohasem voltak munkavállalók. Az oktatás, a szakképzés hiánya miatt többségük alacsony iskolai végzettségű.

A munkaadók nem rendelkeznek ismeretekkel az állapotukat, munkavégző képességüket illetően, emiatt előítéletesek velük szemben, félnek tőlük.

Ahhoz, hogy a célcsoport a munkaerőpiacon lehetőségekhez jusson, részükre olyan komplex szolgáltatásokat kell biztosítani, amelyek segítségével hátrányaik leküzdhetők és esélyessé válhatnak a foglalkoztatásra. A komplex munkaerő-piaci szolgáltatás ezt a lehetőséget kínálja fel számukra, ennek során lehetőségük nyílik megmaradt képességeik felismerésére, fejlesztésére, önismeretük, ön-becsülésük növelésére, olyan technikák és ismeretek elsajátítására, amik képessé teszik őket munkakeresésre és munkába állásra. A szolgáltatás során elsajátítanak, vagy felelevenítenek olyan képességeket, amelyek segíti őket abban, hogy közösségben dolgozhassanak, hogy kapcsolatokat építhessenek, hogy képesek legyenek életritmusukat átrendezni, napi feladatokat elvégezni, célokat elérni.

A munkaerő-piaci szolgáltatást igénybe vevők köre is rendkívül nagy változáson ment keresztül. A '90-es évek elején a leépítéseket követően olyan emberek is munkanélkülivé váltak, akik adottságaikat tekintve akár önállóan is képesek lettek volna munkát találni maguknak, ha felkészültebben érik őket az addig példa és minta nélkül álló leépítések.

Az idők múlásával az aktív, dolgozni vágyó emberek többsége segítséggel, vagy önállóan képes volt munkába állni, ugyanakkor a munkaerő-piaci szolgáltatást igénybe vevők többsége jelenleg olyan személy, aki hosszú évek óta kiesett a munka világából, aki elavult végzettségét nem kívánta megújítani, vagy akinek halmozottan hátrányos helyzetét súlyos fogyatékossg okozza.

Ezen okok miatt a szolgáltatás milyenségét is meg kellett változtatni, jóval nagyobb hangsúlyt kellett, hogy kapjon a motiváció, a megmaradt képességek feltárása, az önismeret és mindazon készségek fejlesztése, amelyek a munkavállaláshoz szükségesek (például kapcsolatteremtés, kommunikáció, közösségi lét, munkavállalói szerepre való felkészítés).

Mindezen készségek és képességek fejlesztése nagyon időigényes és rendkívül aktív részvételt igénylő tevékenység. Jellemző a jelenlegi ügyfélkörre, hogy többségében ilyen fajta szolgáltatásokra van a legnagyobb igényük.

Ezt felismerve kerestük meg azokat a szolgáltatási elemeket, amelyek az ügyfelek igényeihez, szükségleteihez a legjobban megfelelnek és a lehető legnagyobb eredményhez vezethetnek. A szolgáltatási folyamat során a legtöbb energiát azokba az elemekbe kell befektetni, amelyek kimozdíthatják az ügyfeleket a hosszú évek rossz beidegződéseikből és elindítják őket az álláskereséshez, a munkaközvetítéshez, a munkahely megtartáshoz vezető úton.

Nagy hangsúlyt kell fektetni a feltáró beszélgetésre, aminek során felszínre kerülhetnek mindazok a gátló tényezők (például az egyén állapota, egészségügyi helyzete), amelyek befolyásolhatják a munkavállalási, munkahely-megtartási, előrehaladási esélyeit. Meg kell ismerni azokat a tényezőket is, amelyek az egyén erősségei (saját értékeinek valós megismerése), amelyek valamilyen munkakör betöltésére alkalmassá teszik. Fel kell térképezni továbbá egyéni adottságait (végzettség, tudás, gyakorlat stb.), környezeti helyzetét és mindazon elemeket, amelyek mobilizálhatók a pozitív elmozdulás érdekében.

3. fejezet

A Motiváció Alapítvány alapelvei

Alapítványunk 1991-es megalakulása óta kiemelkedően fontosnak és alapfeladatának tekinti a fogyatékossgal élő és a megváltozott munkaképességű emberek számára munkaerő-piaci szolgáltatása működtetését.

A Motiváció Alapítvány 1991-es alapító okiratában és szervezeti működési szabályzatában deklarált elvek:

A Motiváció Alapítvány küldetése:

Az alapítvány célja, hogy szolgáltatásai révén elősegítse a fogyatékossgal élő emberek társadalmi beilleszkedését, hozzájáruljon az egyenrangú állampolgári lét megvalósulásához, az önrendelkező független életvitel megismertetéséhez, elfogadtatásához, elterjesztéséhez.

A Motiváció Alapítvány szolgáltatásainak küldetése:

Az alapítvány tevékenységének célja modellértékű szolgáltatások kidolgozása, megvalósítása, működtetése, széles körben való megismertetése, módszereinek átadása.

A Motiváció Alapítvány létrejöttének alapelvei:

A fogyatékossgal élő emberek a társadalom egyenrangú polgárai, a velük való törődés, a jogaik érvényesítésének segítése nem szociális, hanem emberjogi kérdés. Joguk van az egyenértékű életre, a társadalom más tagjaihoz hasonlóan (például: az oktatásban, a foglalkoztatásban, a szabad mozgásban, az épített környezet egyenrangú használatában) az önálló önrendelkező életre, a családalapításra, a gyermeknevelésre.

Az alapelvek csak abban az esetben valósulhatnak meg, ha a társadalom az ezekhez szükséges feltételeket biztosítja számukra.

Ezek a feltételek:

- Segítő Szolgáltatások (szociális):
 - személyi segítő, szállító szolgáltatás
 - információ, tanácsadó szolgáltatás
- Egyenlő hozzáférést biztosító környezet:
 - akadálymentes környezet
 - kommunikációs akadálymentes környezet
 - akadálymentesen kialakított munkahelyek
 - testközeli segédeszközök
 - testtávoli segédeszközök
 - munkavégzést segítő speciális eszközök (adaptációs).
- Jogi szabályozás
- Munkaerő-piaci szolgáltatások

- Fogyatékossgal élő személyekkel foglalkozó szakemberek (szociális munkás, rehabilitációs szakember, tervező-fejlesztő szakember stb.)

Alapítványunk a feltételek megteremtése érdekében már 1992-ben létrehozta személyi segítő, szállító szolgáltatását (a Porsche Hungária és a Fővárosi Önkormányzat támogatásával), felmérési módszert dolgozott ki az akadálymentes környezet vizsgálatára, javaslatokat tett a megfelelő kialakításra, kézikönyvet állított össze a megvalósítás segítésére (a Soros Alapítvány támogatásával), munkaközvetítői tevékenységet indított el (az OFA támogatásával).

1993–94-ben az Önálló Életvitel Központok kialakításának segítése érdekében országos hálózat létrejöttét koordinálta, műhelyek működtetésével segítette az önrendelkező életvitel szemléletének elterjesztését a fogyatékossgal élő emberek körében (a Soros Alapítvány támogatásával).

Munkatársaink már a szociálismunkás-képzés beindításakor, 1992-ben részt vettek a képzésben és szociális munkás diplomát kaptak.

Az alapítvány munkatársai között megalakulásunk pillanatától jelen voltak és részt vettek a tanácsadási szolgáltatási folyamatban a különböző fogyatékossgai csoportok képviselői (mozgás-, látás-, hallássérült személyek).

Megvalósított és ma is működő szolgáltatások:

- Személyi Segítő Szolgálat
- Munkaerő-piaci Szolgáltatás
- Akadálymentes környezetért program
- Információ, tanácsadás

4. fejezet

Komplex Emberközpontú Foglalkozás-rehabilitációs és Információs Szolgáltatás (KEFISZ)

4.1. Alapelvei

Mottónk:

„Nem fogyatékossgal élő embert, hanem munkavállalót ajánlunk.”

Küldetésünk:

Az egyént holisztikusan kezelő komplex munkaerő-piaci szolgáltatás.

Célcsoportunk, azaz „kiknek”:

Megváltozott munkaképességű és fogyatékossgal élő (látás-, hallás-, mozgássérült, enyhén értelmi fogyatékos) embereknek és a munkaadóknak.

Területi behatárolás:

A fővárosban és az agglomerációban élőknek.

Miért:

Az értelmes, önrendelkező, egyenlő esélyű, teljes körű társadalmi részvételért.

Stratégiánk:

Komplex, egyéni szükségletekhez és munkaerő-piaci igényekhez igazodó, széles körű szolgáltatás, elkötelezett, kvalifikált munkatársakkal, annak érdekében, hogy a célcsoport tagjai mind nagyobb létszámban jelenjenek meg a munka világában, képességeiknek, ismereteiknek lehető legmagasabb szintjét elérve, tartós foglalkoztatásban részesüljenek, elkötelezett, befogadásra felkészült munkaadók együttműködésével.

A szolgáltatás szellemiségét igyekeztünk a névváltoztatásban is kifejezésre juttatni a Komplex Emberközpontú Foglalkozás-rehabilitációs és Információs Szolgáltatás (KEFISZ) elnevezéssel.

Komplex a szolgáltatás azáltal, hogy a megváltozott munkaképességű, és fogyatékossgal élő emberek széles körének szánjuk.

Korcsoport szerint:

- 16–62 év, a munkavállaláshoz szükséges kor betöltésétől az öregségnyugdíj-korhatár eléréséig.

A munkavállalással kapcsolatos ismeretek szerint:

- Munkatapasztalattal nem rendelkezők, pályakezdők;
- munkatapasztalattal rendelkezők;
- képzettségük szerint:
 - semmiféle képzettséggel nem rendelkezők,
 - alap-, közép-, felsőfokú végzettségűek,
 - nem piacképes végzettséggel rendelkezők.

A fogyatékoság, vagy a megváltozott munkaképesség kialakulása szerint:

- veleszületett,
- később vált azzá.

Az állapot, vagy az egészségkárosodás szerint:

- bármely egészségügyi probléma miatt vált megváltozott munkaképességűvé (például: belső szervi, szív-, érrendszeri, mozgásszervi stb.);
- látás-, hallás-, mozgás, enyhe fokban értelmi sérült.

A fogyatékoság súlyossága szerint:

- I., II., III., csoportba tartozó,
- kevésbé, vagy súlyosan fogyatékos.

Komplex a szolgáltatás azáltal is, hogy igyekszik lefedni a célcsoport munkavállalását akadályozó lehető legtöbb tényezőt, legyen az pszichoszociális, munkaerő-piaci, rehabilitációs vagy képzettségi probléma.

Komplex a szolgáltatás azáltal, hogy a munkaerőpiac minden szereplője azonos hangsúllyal jelenik meg a szolgáltatás célcsoportjaként (munkavállaló, munkaadó, képzőintézmény stb.).

Komplex a szolgáltatás azáltal is, hogy a kapcsolódó, együttműködő szervezetek körét úgy választottuk meg, hogy az megfelelő kimenetet biztosítson a problémamegoldáshoz (más speciális munkaerő-piaci szolgáltatást végző civil szervezetek, Állami Foglalkoztatási Szolgálat, önkormányzatok stb.).

Emberközpontú a szolgáltatás azáltal, hogy a szolgáltatási folyamat minden lépése az egyénhez, a munkavállalást felvállaló személy igényeihez, lehetőségeihez igazodik.

A foglalkozási rehabilitáció elveit követő szolgáltatás keretében arra törekszünk, hogy az egyén eljusson képességeinek, képzettségének és lehetőségeinek legalább arra a szintjére, hogy alkalmas legyen a hosszantartó munkavállalásra.

Információhiány az egyik oka annak, hogy csak lassan változik a szemlélet, annak érdekében, hogy a célcsoporttagok között minél többen szándékozzanak kilépni a munkaerőpiacra és a munkaadók befogadó munkahellyé váljanak. Ezen kíván változtatni a szolgáltatás széles körű információk gyűjtésével és továbbadásával, kiadványok, rendezvények, találkozók, műhelybeszélgetések szervezésével, vagyis az információk áramoltatásával.

Szolgáltatásunk minden eleme multiplikálható. Ezt támasztja alá az FMM és az OFA által támogatott pályázati keretben két alkalommal megvalósított telepítési programunk. A pályázók köre lefedte a nagyvárosi, a városi és a kistélepi modellt. Az általunk kidolgozott folyamat, módszer, dokumentáció minden esetben adaptálható és hasznosítható volt.

A településszerkezeti különbségekhez hasonlóan jól multiplikálható modellünk más célcsoportra is (például: intellektuális fogyatékosággal élő emberre).

A HEFOP 2.3.2. és a Fogyatékos Esélye Közalapítvány pályázatainak keretében konzorciumi partnerként újabb szervezetek vették át modellünket, hasonlóan jó tapasztalatokkal. Eddig 14 szervezet alkalmazza az általunk kidolgozott modellt, ennek során szoros együttműködés is kialakult a szervezetek között. A folyamatos kapcsolattartás megteremtette a hálózatban működés, a tapasztalatok, a javaslatok cseréjének, a modell fejlesztésének lehetőségét.

A tartós kapcsolat eredményének tudható be a Munkacsoport az integrált foglalkoztatásért megalkulása és több mint egy éves működése.

A munkacsoport tagjai a Motiváció Alapítvány, a Salva Vita Alapítvány és a telepítési programjainkban részt vett szervezetek többsége.

A modell módszertanának, folyamatának, dokumentációjának kidolgozásán túl már 2001-ben megvalósítottuk a feltételét a magán-munkaközvetítői engedélyre való jogosultságnak, MSZ EN ISO 9001:2001 tanúsított minőségügyi rendszerben működünk, 2006-tól újabb 3 évre akkreditálták alapítványunkat.

4.2. A KEFISZ előnyei

- ötvözi magában a munkaerő-piaci és a segítői rendszereket,
- ötvözi magában az egyéni és a csoportos tanácsadást,
- a komplex rendszerből, a szolgáltatási választékból az egyén igényeihez igazodó a leghatékonyabb elemvariáció állítható össze;
- a folyamatban részt vevő egyén fejlődésének folyamatos nyomon követését, fejlődésének folyamatát egy személy koordinálja, tartja kézben (esetgazda);
- az esetgazda a munka eredményessége érdekében más szolgáltatói rendszereket is bevon a feladatmegvalósításba, együttműködési képessége nő;
- az esetgazda az egyén problémáját holisztikusan képes vizsgálni, a feltáró beszélgetés lehetőséget biztosít az ügyfél és környezete mély és alapos megismerésére;
- az esetgazda széles körű, komplex segítői szemléletet sajátít el;
- az esetgazda szakmai tudása, ismereteinek bővítése érdekében belső képzések szükségesek;
- legfőbb előny: „képesse tevés” munkavállalásra, alaposan felkészített, alkalmas munkavállaló kibocsátása, akinek megnöttek az esélyei a foglalkoztatásra;
- a modellben együttesen jelen van a munkatanácsadói és a szociális munkási szemlélet.

4.3. A KEFISZ lehetséges kockázatai

- a folyamatkövetés miatt egy esetgazdához korlátozott ügyfélszám tartozhat,
- sikertelenség esetén nagyobb a kiegész veszélye,
- nagyobb település esetén nagyobb létszámú szolgáltatás szükséges,
- az esetgazdától komplex szaktudást igényel (előny és hátrány), nehezebb alkalmas szakembert találni a munkakörre,
- a kisebb ügyfélszám, a nagyobb munkatársi létszám, a magasszintű szakmai tudás, a belső képzések mind költségnövelő hatásúak.

4.4. A KEFISZ szolgáltatási folyamata

A szolgáltatás működtetését segítő tevékenységek:

- kapcsolati háló kialakítása, működtetése;
- információgyűjtés, adatbázis létrehozása, karbantartása;
- marketingtevékenység;
- a célcsoport tagjainak felkutatása, feltérképezése;
- a szükségletek folyamatos megismerése (munkavállaló, munkaadó).

A szolgáltatás folyamata ügyfelek esetén:

- tájékoztatás, felvilágosítás, orientálás (kapcsolatfelvétel az ügyféllel);
- tanácsadás (esetgazda):
 - munkavállalást akadályozó tényezők feltárása,
 - megoldás segítése, fejlesztési terv készítése,
 - megvalósulást segítő eszközök
- Célzott tanácsadások:
 - pályaválasztási,

- álláskeresési,
- pszichológiai,
- szociális esetkezelés,
- jogi.
- Tréningek:
 - kulcsképeség-fejlesztő,
 - önismereti,
 - asszertivitási,
 - pályorientációs, pályaismereti,
 - álláskeresési technikákról,
 - kommunikációs,
 - jogi ismeretekről,
 - önálló életvitelt segítő.
- A fejlesztési terv megvalósítása:
 - nyomonkövetés,
 - értékelés,
 - szükség esetén módosítás,
 - álláshelyek feltárása, munkaadói kapcsolattartás keretében,
 - képzési lehetőségek feltárása,
 - munkaközvetítés,
 - utókísérés,
 - a beilleszkedés segítése,
 - folyamatos kapcsolattartás.

A szolgáltatás folyamata munkaadó esetén:

- tájékoztatás, felvilágosítás, orientálás (kapcsolatfelvétel a munkaadóval),
- tanácsadás (befogadó munkahely érdekében),
 - általános ismeretek átadása a célcsoportról,
 - általános ismeretek átadása a befogadást segítő környezeti és egyéb feltételekről (például jogi),
 - általános ismeretek átadása az egyenlő bánásmód feltételeiről,
 - a munkahelyi közösség felkészítése a célcsoporttag befogadására,
 - a munkahelyi beilleszkedés segítése.
- a tanácsadás eszközei:
 - egyéni, csoportos,
 - motivációs tréningek.

Kiegészítő szolgáltatások:

- támogató szolgálat,
 - személyi segítség,
 - szállítás,
- jelnyelvi tolmács,
- program- és rendezvényszervezés (FFRISS),
- egyenlő hozzáférést biztosító környezeti tanácsadás,
- munkahelyi, munkakörnyezeti adaptációs tanácsadás (ergonómiai).

A szolgáltatást segítő egyéb tevékenységek:

- önsegítő csoport működtetése,
- munkaadói, munkavállalói találkozók,
- munkavállalói műhelytalálkozók,
- jó gyakorlatok gyűjtése.

5. fejezet

A szolgáltatási tevékenységek részletes leírása

5.1. A szolgáltatás működtetését segítő előkészítő tevékenységek

5.1.1. Kapcsolati háló

Az alapítvány egyik legfontosabb alapelve az együttműködés, hiszen elszigetelten, önmagában egyetlen szervezet sem lehet működőképes.

A szervezet küldetésének és stratégiájának megfelelően, azok megvalósítása érdekében kell feltérképezni mindazokat a szervezeteket, intézményeket, szakembereket, amelyekkel, akikkel együtt kíván működni, és ennek megfelelően kell kialakítani együttműködési stratégiáját, meghatározni a módszert, az időbeliséget, az okot, és ami nagyon fontos, a kapcsolattartó személyt.

A kapcsolati háló kialakítását természetesen elsősorban a szervezet által megvalósított tevékenységnek és ügyfélkörnek kell meghatároznia.

A Motiváció Alapítvány tevékenységi köre rendkívül szerteágazó. A működtetett szolgáltatások kapcsolatban állnak az egészségüggyel, a szociális, a munkaerő-piaci, a kulturális, a turisztikai, a sporttémával, a környezet- és a közlekedésüggyel egyaránt.

A munkaerő-piaci szolgáltatás szempontjából az alábbi szereplőknek kiemelt a szerepe:

- a foglalkoztatáspolitikáért és a munkaügyi igazgatásért felelős minisztérium;
- az Állami Foglalkoztatási Szolgálat egységei (munkaügyi központok és kirendeltségek, Rehabilitációs Információs Centrumok [RIC]),
- civil munkaerő-piaci szolgáltatást végző szervezetek, alapítványok (például Soteria, Szigony, Salva Vita, Fehér Bot Alapítvány stb.),
- fogyatékossgal vagy egészségkárosodott emberekkel foglalkozó érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, SINOSZ, MGVYOSZ, ÉFOÉSZ stb.),
- a munka világában tevékenykedő egyéb szervezetek, intézmények (például családsegítő központok),
- Nonprofit Humán Szolgáltatók Szövetsége,
- szociális szolgáltatást végző szervezetek,
- hátrányos helyzetű, a célcsoporttal kapcsolatban álló egyéb szervezetek (például hajléktalan-szállók),
- szakmai szervezetek (például Szociális Szakmai Szövetség, tréningekkel, képzéseket felvállalva),
- önkormányzatok (például szociális osztályok),
- szakemberek (munkaerő-piaci, szociális, rehabilitációs, jogi, építészeti, ergonómiai),
- képzőintézmények,
- munkaadók szervezetei (például BKIK),
- munkaadók (például vezetők, HR-esek),
- a célcsoport ellátásával foglalkozó intézmények.

A kapcsolati háló működtetése elengedhetetlenül fontos a munkaerő-piaci szolgáltatás rendszerében. A szolgáltatás folyamatában külső segítséget kell igénybe venni azokban az esetekben, amelyeket az alapítvány saját szolgáltatási körében nem képes ellátni (egészségügy, foglalkoztatási egészségügy, OOSZI), vagy amelyek nem tartoznak a kompetenciájába (például dokumentumok kiadása), vagy tevékenységi körébe (például középsúlyos, súlyos értelmi fogyatékossgal élő emberek, vagy autisták, intellektuális fogyatékossgal élő személyek, napközbeni ellátás, munkakipróbálás stb.).

5.1.2. Információgyűjtés, adatbázis létrehozása, karbantartása

A kapcsolati háló kialakításával szorosan összefüggő tevékenység az információgyűjtés. Az információk körének meghatározásánál szintén igazodni kell az alapítványi stratégiához, mivel az információk köre rendkívül szerteágazó.

Prioritások az információkban:

1. A kapcsolati hálóba tartozó, a feladatmegvalósítást segítő szervezetekről, intézményekről, szakemberekről,
2. a jogi környezettel összefüggő információk gyűjtése,
3. a foglalkoztatás és a rehabilitációt elősegítő egyéb információk (például segédeszközök, adaptációs eszközök, új trendek az alkalmassági vizsgálatokban).

Az adatbázis-szolgáltatás szerteágazó funkciója csak abban az esetben érvényesülhet, ha az folyamatosan karbantartott, naprakész.

5.1.3. Marketingtevékenység

A szolgáltatási tevékenység csak abban az esetben tölti be funkcióját, ha az széles körben ismert, mindenki számára hozzáférhető. Ehhez igénybe kell venni mindazokat az eszközöket, amelyek ezt lehetővé teszik.

A marketingtevékenység által el kell érni:

- az érintett célcsoportot;
- a kapcsolati háló szervezeteit, intézményeit, szakembereit;
- a munkaadókat;
- a döntéshozókat.

Ennek eszközei:

- szórólap,
- hirdetés,
- újságcikk,
- internet, honlap,
- rendezvényeken, konferenciákon való részvétel.

Az új marketingszemlélet alapelve a „vevőkkel” hosszantartó partnerség megteremtése. Ez szolgáltatásunk esetében egyaránt vonatkozik a munkavállalókra, a munkaadókra, a megrendelőkre (pályázató szerződéses viszonyba lévő szervezetekre). A vevő igényei határozzák meg a szolgáltatás milyenségét, azt kell kielégítenie a terméknek, jelen esetben a szolgáltatásnak. A szükségletfeltárásnak kell a szolgáltatás alapjának és meghatározójának lennie.

A mai kor technikai fejlődésének eredményeként a marketing egyik fontos eszköze lett az internet. A partnerek mindegyike szívesen használja egyszerű elérhetősége, gyors tájékoztatási lehetősége miatt. A kapcsolattartás, a partnerségi viszony alapeszközzé vált az e-mail használata is. A szükségletek megismerésénél is nagy szerepet kell kapnia az internetnek, egyrészt a partnerek (vevők) igényeinek a megismerésében, másrészt az igények felkeltésében. Az interaktív kapcsolat lehetővé teszi, hogy a vevő megismerje azt, hogy mit tud felajánlani a szolgáltatás, s a szolgáltatás is megismeri a vevői

igényeket. A jól működő szolgáltatás képes ezekre rugalmasan reagálni és a vevői igényeket figyelembe véve változtatja szolgáltatási választékát.

Alapítványunk is nagy hangsúlyt kíván fektetni ezen eszközök működtetésére annak érdekében, hogy szolgáltatásai mind szélesebb körben lefedjék a vevői igényeket.

5.1.4. Kapcsolatfelvétel. A nyilvánosság eszközei

Szórólap

A legegyszerűbben terjeszthető tájékoztató anyag, bárhová kitehető, eljuttatható, előállítása alacsony költségű, figyelemfelkeltő információt tartalmazó hirdetés. Fontos, hogy rövid, egyértelműen fogalmazott legyen, a legfontosabb információkat tartalmazza. Gyakorlati tapasztalat, hogy eredményessége alacsony szintű, ügyfeleink többsége nem a szórólapok hatására kereste fel szolgáltatásunkat, ennek ellenére mégis fontos eszköze a toborzásnak.

Hirdetés

Hirdetéseinkben elsősorban az ingyenes lehetőségeket vesszük igénybe, vagy azokat a felajánlásokat, amelyek alacsony díjszabásúak. A hirdetések mindegyike igen kis terjedelmű, megfogalmazásakor csak a legfontosabb adatok kerülnek bele, elsősorban figyelemfelkeltő céllal.

Újságcikk

Kiterjedt kapcsolati hálónknak köszönhetően bármely fontosabb esemény kapcsán lehetőségünk nyílik arra, hogy riport formájában megjelenjünk a helyi, vagy az országos sajtóorgániumokban. Ennek igen nagy jelentősége van, mivel sokan olvassák, és az információinkat nagyobb terjedelemben közlik.

Rádió-, tévériport

Nagyobb, vagy aktuális eseményekkor széleskörű sajtótájékoztatás segítségével, az MTI-hez eljuttatott figyelemfelkeltő információval többször volt lehetőségünk a köz- és kereskedelmi csatornák által készült interjúk kapcsán tájékoztatni a szervezetünkről és ezen belül a munkaerő-piaci szolgáltatásunkról.

Kapcsolati háló

A kapcsolati háló a toborzás egyik legfontosabb terepe.

A kapcsolatépítés során fokozott figyelmet kell szentelni a munkaerő-piaci trendek változásának, így a kapcsolati hálónk rendszerében egyre nagyobb helyet kell kapnia a képzőintézményekkel kialakított együttműködésünknek.

Hasonlóan fontos az új kapcsolatok felkutatása, kiépítése, a kör folyamatos bővítése annak érdekében, hogy minél több potenciális ügyfélhez jusson el az igénybe vehető szolgáltatásról szóló információ. Leghangsúlyozottabb a szoros együttműködés a munkaerő-piaci szolgáltatást végző intézményekkel, szervezetekkel, és a fogyatékossgal élő, megváltozott munkaképességű emberekkel foglalkozó szervezetekkel, munkaadókkal, önkormányzatokkal, amelyek lefedik a keresleti oldal teljes körét.

Internet

A lehetőségek kiaknázása saját honlap készítése, más honlapokra történő kapcsolódással. A honlaptól elvárható az akadálymentesség, vagyis a fogyatékossgal élő emberek szükségleteit figyelembe vevő megjelenés és használhatóság.

Eredmények publikálása

A szolgáltatás minden lépését dokumentáljuk, ennek folytán folyamatos, naprakész adatokkal rendelkezünk. A különböző adatokra rendezhető statisztikák és tevékenységek tükrében igény szerinti összefoglaló anyagok elkészítésére van lehetőség.

A szolgáltatás szerződéses viszony keretében történő megvalósítása esetén az eredmények bemutatása a szerződésben foglaltak szerint történik, a szolgáltatás eredményei általában felkérésre, más – a témában készülő – kiadványok részeként jelennek meg.

Jó gyakorlatok gyűjtése

A szolgáltatás során megvalósult jó gyakorlatokat, sikeres eseteket a munkafolyamatot vezető munkatársak gyűjtik, az ebben a módszertani kézikönyvben közöltek is ezekből a gyűjtésekből, saját tapasztalatainkból kerültek ki.

5.2. A KEFISZ munkafolyamata (összefoglaló) táblázat

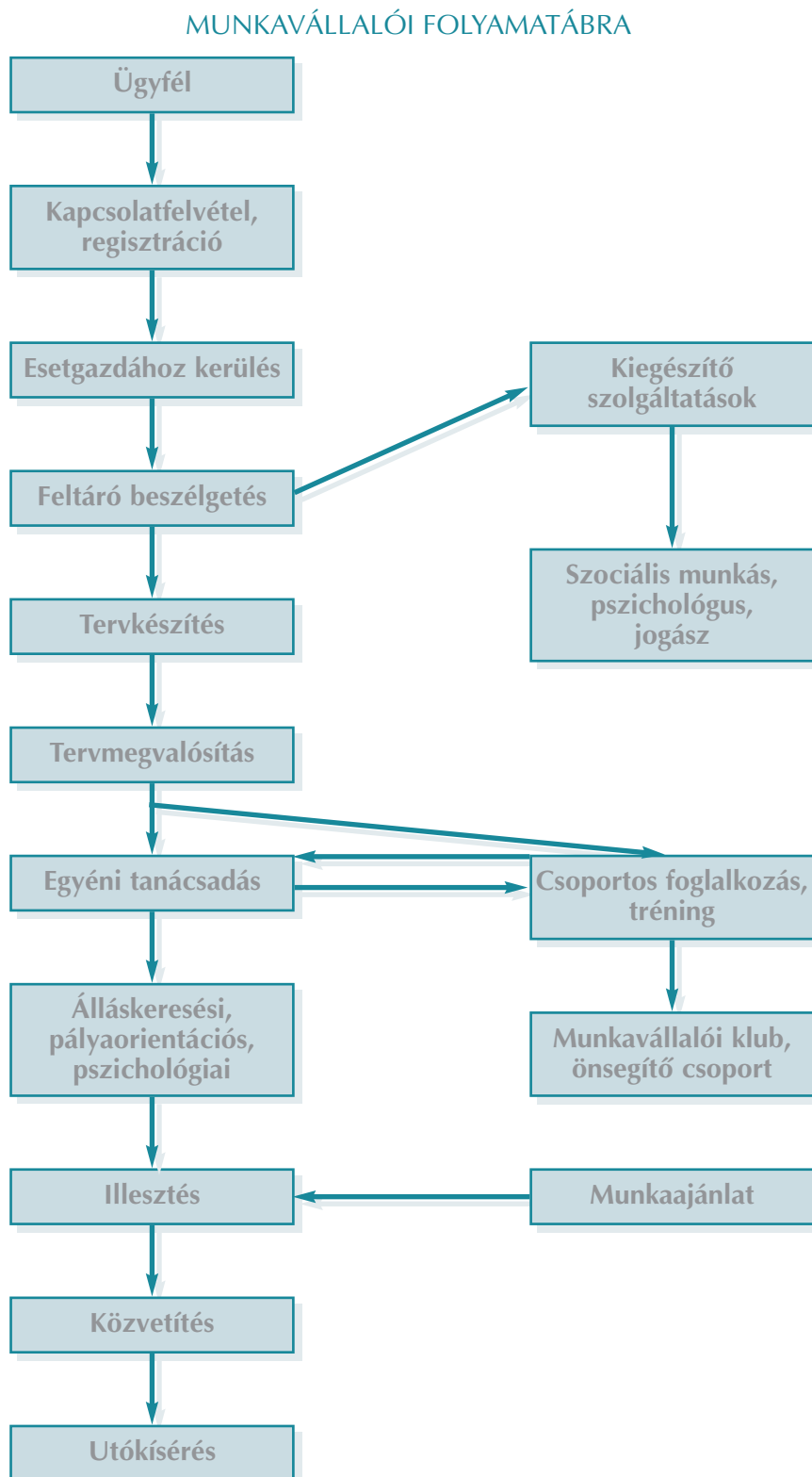
KOMPLEX, EMBERKÖZPONTÚ FOGLALKOZÁSREHABILITÁCIÓS ÉS INFORMÁCIÓS SZOLGÁLAT

Feladatcsoport	Feladat	Kimenet	Dokumentáció
Marketing-tevékenységet végez	• Szolgáltatásokról tájékoztató anyagok készítése • Minden nyilvános fórum lehetőségét igénybe veszi (tömegkommunikációs csatornák, szóróanyagok, rendezvények stb.) • Hálózat és kapcsolatok kialakítása, bővítése, folyamatos szintentartása (szociális, egészségügyi, foglalkoztatási) • Adatbázisok összeállítása • Eredmények publikálása • Jó gyakorlatok gyűjtése	A munkaerőpiac szereplői számára (munkaadók, munkavállalók, döntéshozók, döntéshozók) folyamatos, naprakész információk juttatása a szolgáltatásról, igénybevételi lehetőségekről, eredményeiről	Szórólap Levelezés Újsághirdetések Kiadványok Közlemények
Felveszi a kapcsolatot az ügyféllel (Regisztráció, információközlés)	• Meghatározza a szolgáltatás ügyfélkörét (ki a szolgáltatás ügyfele) • Felkutatja és/vagy fogadja az ügyfeleket • Törzslapkiállítás • Tájékoztat az igénybe vehető alap- és kiegészítő szolgáltatásokról, a szolgáltatásban való részvétel feltételeiről • A szóbeli tájékoztatáson túl írásos tájékoztató anyag átadása • A lehetőséget igénybe venni szándékozó ügyfelekről alapadat felvétele • Szerződésalkötés	Az ügyfél megismeri a szolgáltatást és annak feltételrendszerét, döntést hoz igénybeviteléről. Ha nem veszi igénybe, akkor vagy kilép, vagy dönt, hogy elfogadja-e az alapítvány egyéb szolgáltatásait (FFRISS, Támogató Szolgálat), vagy arról, hogy kér-e más szervezet kapcsolatfelvételéhez segítséget. Ha egyiket sem, kilép a szolgáltatásból.	Időpontegyeztetés Sorszámnyilvántartás Törzslap Adatlap Együttműködési nyilatkozat Napi forgalomjelző Tájékoztató
Tanácsadási folyamat Tanácsadás, ügyfélprofil készítése	• Tanácsadásba, esetgazdához irányítás • Helyzet- és problémafeltáró interjú (egyéni beszélgetés adatlap szerinti adatfelvétel), munkavállalást akadályozó tényezők feltárása; képességek, készségek, igények megismerése (tanácsadás). A munkavállalási cél, eszköz megismerése (értékalapú tanácsadás). Szükség esetén a felmérés folyamatába, a problémakezelésbe más szakemberek bevonása (szociális munkás, pszichológus) az esetgazda vagy a szakmai team felállítja a diagnózist, következtetéseket vonnak le a problémáról, tervezetet állítanak össze a továbblépésekről • Az esetgazda ezt megismerteti az ügyféllel • Közös kidolgozzák az egyéni fejlesztési tervet • Lépések meghatározása (munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs tanácsadás) • Együttműködési megállapodás, a terv ellenjegyztetése az ügyféllel	Az ügyfél az információk birtokában dönt az önálló álláskeresésről, továbblép, vagy kilép a rendszerből. Az esetgazda megismeri az ügyfelet, átfogó képet kap mind a pszichoszociális, mind a munkavállalással kapcsolatos preferenciáiról. Megismerik az egyéni tervben meghatározott lépésekhez igénybe vehető külső és belső kiegészítő szolgáltatások körét. Ha az ügyfél úgy dönt, hogy nem kíván együttműködni, kilép a rendszerből.	Adatlap Egyéni fejlesztési terv

Feladatcsoport	Feladat	Kimenet	Dokumentáció
Tervmegvalósítás I. Egyéni tanácsadás	Az egyéni fejlesztési tervben meghatározott lépések megvalósítása, szükség esetén különböző tanácsadások biztosítása (álláskeresési, munkapálya-, pszichológiai)	Az ügyfél együttműködik a terv megvalósításában, részt vesz a tanácsadásokban, vagy a képzésbe lép át, folyamatosan felkészül a munkavállalásra.	- Tanácsadás, - Napló (munka, pálya, állás, pszichológiai, szociális munka, napi forgalom-jelző)
Tervmegvalósítás II. Csoportos tanácsadás	Csoportos foglalkozás, csoportos fejlesztés (pályaismereti, álláskeresési, kommunikációs, asszertivitási, önismereti tréningek és jogi, akadálymentes környezeti ismeretek, amelyek kiegészítik az egyéni tanácsadást.	Az ügyfél megismeri a programot, dönt arról, hogy részt kíván-e venni benne, vagy az egyéni fejlesztési tervet választja, és a megfelelést, a részvételt igazoló referenciakártyát.	- Mentori-, napi munkanapló - Jelenléti ívek - Azonosító lap - Toborzó nyilvántartólap - Tréningnapló - Referenciakártya
Munkaadói kapcsolatépítés, kapcsolat-tartás	- Széleskörű kapcsolati háló kialakítására munkaadókkal - Címlisták készítése - A potenciális munkaadók feltérképezése - Tájékoztató a szolgáltatásokról, annak igénybevételéről - Információ szóban és írásban támogatásokról, kedvezményekről, kötelezettségekről, lehetőségektől, jogi szabályozásokról - Szolgáltatási csomag összeállítása a jogszabályi lehetőségekről - Szemléletformáló tréningek szervezése befogadó munkahely érdekében - Jó gyakorlat megismertetése írásos formában gyűjtve és személyes találkozások az elkötelezett munkaadókkal klubfoglalkozások keretében - Börze szervezése a munkavállalók megismerése érdekében, helyszíni munkakipróbálás lehetőségét biztosítva - Képzésekkel kapcsolatos információk, ajánlatok, lehetőségek gyűjtése	- A munkaadók tájékozottak lesznek - Igényfelkeltés a befogadásra - Tájékozottság a befogadás feltételeiről, a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatásáról - A munkaadó érdeklősége egyértelművé válik - A munkáltató tájékozott lesz a támogatásokról, kedvezményekről, kötelezettségekről, jogi változásokról - A munkáltatók érzékennyé válnak a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatására - Létrejön a munkavállaló és a munkáltató kapcsolata	- Szórólap - Levelek - Együttműködési megállapodás - Munkaajánlati lap - Munkáltatói nyilvántartó - Kedvezmények könyve
Állásfeltárás	- Felkutatni és/vagy fogadni a munkaadói állásajánlatokat - Az ügyfelek számára elfogadható munkajánlatok felkutatása - A munkakör betöltéséhez szükséges feltételek megismerése	A beérkezett állásajánlatok kiajánlása munkavállalóknak, realizálódik a munkajánlat	- Munkaajánlati lap - Munkáltatói nyilvántartólap
Munkaközvetítés	- A munkakör, a munkafeltételek személyes megismerése (látogatás a munkáltatónál) - A munkalehetőségek és az ügyfelek összehárosítása - Az igények és a lehetőségek összeillesztését követően a partnerek egymással történő megismertetése - Állásinterjú megszervezése, az ügyfél felkészítése az állásinterjúra, szükség esetén elkísérése	- Az ügyfél számára optimális munkalehetőség feltárása - Az ügyfél és a munkaadó kölcsönös megismerkedése - Állásinterjú realizálódása, bejelentett, legális munkaviszony létrejötte	- Közvetítőlap - Elhelyezetti lista - Közvetítőlap

Feladatcsoport	Feladat	Kimenet	Dokumentáció
Utókísérés	• Segítség a hosszantartó munkahelymegtartás érdekében • Rendszeres személyes (negyedévenkénti) kapcsolattartás a munkaadóval, a munkavállalóval • Szükség esetén konzultáció, konfliktuskezelés, szakértői tanácsadás	Az ügyfelet, a munkavállalót a munkaadó tartósan foglalkoztatja Az esetleges problémák feltárása, kezelése Rendszeres kapcsolattartás és folyamatos konzultációs lehetőség a problémák megelőzése érdekében	Utókísérő lap
Fejlesztés	• A munkaadók, a munkavállalók visszajelzésének folyamatos figyelembevétele • A munkaerő-piaci, a jogi környezet változásainak folyamatos nyomonkísérése	Tevékenységünk az ügyfél igényeihez igazodó, aktualizált	Értékelőlapok

5.3. Folyamatábra (munkavállalók)



6. fejezet

A KEFISZ folyamatának részletes ismertetése

6.1. Ügyfelekkel való foglalkozás

6.1.1. Kapcsolatfelvétel, regisztráció

A kapcsolatfelvétel lényege a rövid, kölcsönös tájékozódás, információcsere. Az ügyfelek telefonos vagy személyes jelentkezését a recepción dolgozó asszisztensek fogadják.

Az ügyfelek a szolgáltatásról értesülhetnek:

- a munkaügyi kirendeltségen,
- az alapítvánnyal kapcsolatban álló állami, önkormányzati, civil szervezetektől,
- munkaadóktól,
- a médiából (újságcikkek, hirdetések, programbemutatók kapcsán),
- rendezvényeken, konferenciákon, állásbörzéken való részvétel során,
- személyes tapasztalati információk által (ismerős, volt ügyfél),
- az alapítvány egyéb szolgáltatásain keresztül,
- marketingtevékenységünk által (szórólapok, ismertetőik).

A szolgáltatás alapja a személyes részvétel. A folyamat, a valódi kapcsolatfelvétel abban az esetben indul be, ha az ügyfél megjelenik a szolgáltatásban.

A kapcsolatfelvétel során megtörténik

- a törzsadatok felvétele (név, cím, életkor),
- a rövid tájékoztatás a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentumokról,
- időpont-egyeztetés.

A regisztrációt végző asszisztensek az ügyfél részére átadják az írásos tájékoztatót, amely magában foglalja a szolgáltatások körét, igénybevételük módját, az ügyfél jogait és kötelességeit. Ha az ügyfél szóbeli kiegészítést is igényel, azt is megkapja, látássérültek esetén igény szerint felolvasásra is sor kerül. A kapcsolatfelvétel ezen szakaszában már kiderül, hogy az ügyfél valóban igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vállalja az ezzel járó kötelezettségeket. Előfordul, hogy nem is munkaerő-piaci szolgáltatásra van igénye, ebben az esetben választhat az alapítvány egyéb szolgáltatásaiból, vagy segítünk abban, hogy a megfelelő szervezethez eljusson.

Ha a bejelentkező nem tartozik ügyfélkörünkbe, igény esetén felajánljuk részére a továbblépés lehetőségét, aminek során a problémája megoldásában kompetens, segíteni képes szervezet veszi át.

Segítünk az együttműködő szervezetekkel történő kapcsolatfelvételben, időpont-egyeztetésben, mozgássérültek esetében szállításban, vakoknak személyes kíséretben, hallássérülteknél jeltolmács biztosításával.

Az átirányítás tényét a törzslapon regisztráljuk, a közvetítőlaphoz hasonló átirányítási lapot töltünk ki az ügyfél segítése érdekében, amelyben feltüntetjük a szervezet nevét, címét, telefonszámát és a felkeresendő szakember nevét.

A szolgáltatást felvállaló ügyfelek kitöltik az adatlap személyes adataikra vonatkozó részét, ha igénylik, akkor az asszisztensek segítenek a kitöltésben, ha kell, jelnyelvi tolmácsot biztosítunk. A szükséges okiratokat az asszisztensek összehasonlítják a beírt adatokkal. Hiányosság esetén kéri pótlását, ha nincs meg az okirata az ügyfélnek, akkor az okirat beszerzésében segítséggel járunk hozzá a pótlásához.

A kapcsolatfelvétel után az ügyfelet az esetgazdához irányítják. Itt kerül sor a szerződés kötésre, ennek során az ügyfél aláírásával hitelesíti, hogy igénybe kívánja venni és vállalja a szolgáltatásban való részvétel feltételeit. Az együttműködés egyik nagyon fontos eleme ez a lépés, mivel az ügyfél, ha valóban komolyan gondolja a munkahelykeresést, az állásba kerülést, akkor a közösen egyeztetett következő időpontban meg is fog jelenni (ha az esetgazdák időbeosztása lehetővé teszi, az előzetes megbeszélés nélkül megjelenő ügyfelet azonnal fogadják).

6.1.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a recepció munkafolyamatának tevékenységei és részletes lépései

Készítette: Vargáné Cserpes Anikó és Kovács Andrásné asszisztensek

A recepció munkafolyamatának fő tevékenységei és részletes lépései:

1. Igényfelmérés

A KEFISZ-t személyesen vagy telefonon megkereső személyek igényeinek felmérése (milyen célból kereste fel az irodát), az alapítvány szolgáltatásairól információ (tájékoztató anyag) átadása.

2. Tájékoztatás és információ (telefonon és személyesen):

Az irodát először megkereső ügyfelek részére tájékoztatást adunk a KEFISZ szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges dokumentációról, az iroda ügyfélfogadási idejéről, és kérésére időpontot egyeztetünk a személyes találkozáshoz.

Szükség esetén segítséget adunk az ügyfélnek az alapítvány tömegközlekedési eszközzel történő megközelítéséhez.

Az ügyfél személyes dokumentumainak hiánya esetén információt adunk arról, hol és hogyan szerezheti be (az esetek többségében az OOSZI-szakovélemény hiányzik). Hiányzó dokumentumok beszerzésében segítség.

3. Időpont-egyeztetés (személyesen és telefonon):

Időpont megbeszélése a személyes találkozáshoz, figyelembe véve a tanácsadók arányos terhelését.

4. Ügyfelek fogadása:

A KEFISZ-nél lehetőség szerint előzetes időpont-egyeztetés alapján fogadjuk az ügyfelet. Időpontot személyesen, telefonon (esetenként e-mailben) adunk az ügyfelek részére.

5. A recepció munkafolyamatának tevékenységeihez kapcsolódó feladatok:

- az időpontra előjegyzett ügyfél megérkezését azonnal jelezzük a tanácsadónak,
- a tanácsadók időpont-beosztásának folyamatos vezetése,
- pszichológusi tanácsadás esetén időpont-egyeztetés az ügyféllel és a pszichológussal,
- beérkező telefonhívások fogadása, üzenetek átvétele, a keresett személy kapcsolása,
- az elhelyezkedést segítő 10 hetes tréningünkről információ az érdeklődők számára,

- liftkezelés (kerekeszékes ügyfél érkezése esetén),
- a tréning és pszichológusi tanácsadás céljára szolgáló szoba használatára való igény egyeztetése időpont-ütközések elkerülése érdekében.

6. Adminisztrációs tevékenységek:

Ügyfélhez kapcsolódó adminisztráció

- adatfelvétel,
- sorszámnyilvántartás folyamatos vezetése,
- ügyfildosszié előkészítése,
- törzslap, adatlap alapadatainak kitöltése (név, születési hely, idő, anyja neve, lakcím, TAJ-szám, adószám),
- az együttműködési nyilatkozat kitöltése, aláírása az ügyféllel,
- adatlap továbbítása az esetgazdához, itt fejeződik be az adatlap kitöltése az ügyféllel.

A KEFISZ munkájához kapcsolódó feladatok:

- adatlapok átadása számítógépes adatrögzítésre,
- a számítógépen rögzített adatlapok rendszerezése tanácsadók szerint,
- használatos nyomtatványok folyamatos biztosítása (fénymásolás),
- szükség esetén az ügyfél régi ügyfélanyagának megkeresése,
- fax küldése, fogadása és továbbítása a célszemélyhez,
- tréninganyagok fénymásolása a csoportfoglalkozásokra.

Egyéb feladatok:

- Az ügyfél-tájékoztató faliújságra kitett anyagok folyamatos figyelemmel kísérése és frissítése,
- hibabejelentések, karbantartási, javítási munkák jelzése karbantartónak (fénymásoló stb.),
- terepgyakorlatosok részére a munkafolyamat ismertetése és bemutatása,
- stábüléseken való részvétel,
- rendezvényekre, konferenciákra anyagok összeállítása,
- a pályázati előrehaladási jelentés elkészítésében részfeladatok elvégzése (fénymásolás, pecsételés).

6.1.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – alapszolgáltatás, rendszerbe fogadás és elutasítás

Készítette: Révész Anna szociális munkás

Alapszolgáltatás

1. Ügyfelek fogadása:

- Telefonon: beszélgetéssel annak feltérképezése, hogy a hívó milyen ügyben telefonál. Ha a munkaközvetítő célcsoportjába (aktív korú megváltozott munkaképességű vagy fogyatékkal élő személy) tartozik, akkor tájékoztatás a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről (papírok, korcsoport stb.), időpont-egyeztetés személyes találkozásra.
- Személyesen:
 - Üdvözlés, rövid párbeszéd annak céljából, hogy kiderüljön: új ügyfél-e, vagy járt már nálunk.
 - Új ügyfél: tájékozódás annak érdekében, hogy kiderüljön, milyen ügyben keresi az alapítványt. Ha munkaügyben, abban az esetben a szükséges dokumentációk közös átnézése, szakmai szempontú átgondolása, hogy tudunk-e foglalkozni vele és tudjuk-e segíteni a munkába állítását.
 - Régi ügyfél: archív dokumentációk megkeresése, tanácsadójához irányítás, a rendszerbe vétel megújítása.
 - Régi-új ügyfél: tanácsadója már nem nálunk dolgozik, a dokumentáció megújítása, és új tanácsadó kijelölése.

2. Ügyfél felkeresése otthonában:

Kihelyezett adatlapfelvétel, beszélgetés és az otthon végezhető távmunka-lehetőségek felkutatása (technikai feltételek környezeti felmérése). Abban az esetben fordul elő ilyen fajta ügyfélmegkeresés, amikor az ügyfél előre jelzi, hogy személyesen nem tud befáradni az irodába és a szállítást nem szeretné igénybe venni, ekkor felajánljuk az otthoni tanácsadást.

3. Levélben megkeresés

Ha levelében és az elérhetőségek között telefonszámot ad meg az ügyfél, akkor azon vesszük fel vele a kapcsolatot. Ha nem ad ilyen elérhetőséget, akkor iktatószámmal ellátott levélben reagálunk megkeresésére. Ebben tájékoztatunk az alapítvány és a munkaközvetítő szolgáltatásairól a levél tárgyának megfelelően. A legfontosabb cél a személyes találkozás kezdeményezése.

Rendszerbe fogadás és elutasítás

- A szolgáltatás alanya lehet minden olyan aktív korú (16 évesnél idősebb, az öregségnyugdíjkorhatárnál fiatalabb) fogyatékossgal élő illetve megváltozott munkaképességű ember, akinek nincs súlyos pszichés zavara, vagy nem középsúlyos illetve súlyos értelmi sérült, azaz önálló döntéshozásra és képviselőre képes ember.
- Elutasítás a fenti két súlyos esetben történik, de ezekben az esetekben is kap az ügyfél egy rövidebb tájékoztatást (akár belevonva a gondnokát, hozzátartozóját) arról, hogy milyen más szervezetek foglalkoznak számukra szolgáltatásokkal. A tájékoztatás ezen szervezetek elérhetőségeinek megadásával történik.
- Ha nem megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő ember fordul hozzánk, akkor tájékoztatjuk a munkanélküliekkel foglalkozó szervezetek elérhetőségeiről (pl. munkaügyi központ, családsegítők álláskereső klubjai stb.). A szolgáltatásba történő bevonás elutasításának adminisztrálása a törzslapon történik, ezen tüntetjük fel, hogy mikor, kit és melyik szervezethez irányítottunk.

Adatfelvételt követően elutasításra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az ügyfél magatartása veszélyt jelent a többi ügyfélre, illetve a munkatársakra nézve.

6.2. A tanácsadás, az ügyfélprofil-készítés, a feltáró beszélgetés folyamata

6.2.1. Kapcsolatfelvétel

Az ügyfél megismerkedik az esetgazdával, akinek a helyzet- és a problémafeltárás a feladata. Az esetgazda felsőfokú végzettséggel rendelkező szakember, aki képes a munkája során együttműködő, egyenrangú partneri viszonyt kialakítani, amely megteremti a feltételét a nyílt, őszinte, bizalmi légkörnek. Az esetgazda az a személy, aki a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt végigkíséri az ügyfelet, folyamatosan segíti a cél elérését.

A munkaerő-piaci szolgáltatás legfontosabb célja, hogy számba vegye mindazoknak az erőforrásoknak a körét, amelyek hozzásegítik az ügyfelet ahhoz, hogy piacképessé, keresetté váljon. Ennek alapján a feltáró beszélgetésnek elsődleges célja kell, hogy legyen az ügyfél pozitívumainak, erősségeinek, adottságainak, tudásának, készségeinek felszínre hozása, megismerése. A feltáró beszélgetés további céljai az egyén munkavállalási motivációinak, valamint a munkavállalását akadályozó tényezőknek a feltárása, megismerése és a már említett készségek, képességek, adottságok szintjének meghatározása.

A kapcsolatfelvétel, a feltáró beszélgetés során felszínre kell kerülnie az ügyfél jellemző tudásainak, kompetenciáinak, ami alapján a későbbiek során meghatározható, hogy milyen munkakörök betöltésére alkalmas, milyen tevékenységeket képes ellátni.

Elengedhetetlen, hogy a kompetencia alapú megközelítés során az esetgazda képet tudjon alkotni arról, hogy ügyfele milyen ismeretekkel, jártasságokkal, készségekkel, képességekkel rendelkezik. A feltáró beszélgetést úgy kell irányítani, olyan kérdéseket kell feltenni, amelyek lehetővé teszik a szük-

séges következtetések levonását, tényszerű megállapítását, azt, hogy az ügyfél mely erősségei teszik lehetővé, hogy egy bizonyos munkakörben sikeres legyen.

A kompetencia alapú feltáró beszélgetés során az esetgazda téjékozik az ügyfél:

- végzettségéről, képzettségéről,
- munkahelyi tapasztalatairól, sikereiről, kudarcairól,
- jövőbeni terveiről, karrierelképzeléseiről,
- jövedelmi elképzeléseiről,
- hobbijáról, érdeklődési köréről,
- attitűdjéről,
- képet alkothat önismeretéről, erősségeiről, fejleszthető területeiről,
- személyiségi adottságairól,
- érdekeiről, értékrendszeréről, érdekérvényesítő képességéről,
- munkahellyel kapcsolatos elvárásairól,
- problémakezelési, problémamegoldó képességeiről,
- fogyasztói szükségleteiről (háztartás), szociális háttéréről, családjáról, életszínvonaláról,
- felelősségtudatáról, megbízhatóságáról, pontosságáról,
- az egészségügyi állapotával összefüggő gátló tényezőkről,
- az ügyfél munkaerő-piaci ismereteiről,
- arról, hogy az általa keresett munkakör mennyire igazodik az iskolai végzettségéhez,
- állhatatosságáról, kitartásáról,
- szabálykövetéséről, alkalmazkodásáról.

Természetesen az erősségek feltárása mellett kellő hangsúlyt kell kapjon a meglévő problémák (munkavállalást akadályozó tényezők) megismerése és kezelése is.

6.2.2. A feltáró beszélgetés leírása

A feltáró beszélgetés felszínre hozza mindazokat a befolyásoló tényezőket is, amelyek a kliens személyiségjegyeiből, szociális helyzetéből fakadóan akadályozzák munkavállalását. Ezekben az esetekben a tervkészítést meg kell előznie pszichológussal, vagy szociális munkással történő problémakezelésnek.

Az esetgazda és az általa bevont szakemberek által felállított problémadefiníció határozza meg a további lépéseket.

A team általi lépések lehetnek:

- pszichológiai tanácsadásban való részvétel (önismeret, önértékelés, önbecsülés, torzult önkép stb.),
- szociális esetmunka, munkavállalást akadályozó szociális problémák felszámolása (lakhatás, adósságkezelés, családi problémák, gyermekelhelyezés, segélyezés stb.).

A feltáró beszélgetés során az ügyfelek egy része számára a továbblépéshez elegendő a munkavállalással, a munka világával, az aktuális munkalehetőségekkel és jogi lehetőségekkel kapcsolatos információk biztosítása. Ezen tájékoztatások átadását követően az ügyfél már önállóan képes lesz a továbblépésre. Ebben az esetben az ügyfél közös megegyezéssel kilép a szolgáltatásból annak a lehetőségnek a felkínálásával, hogy a továbbiakban szükség esetén ismét felveheti a kapcsolatot esetgazdájával.

Hasonlóan rövidebb az együttműködés azzal az ügyféllel is, akinek világos elképzelései vannak a munkakörrel, a foglalkoztatással kapcsolatban, s a feltáró beszélgetés során egyértelműen kiderül, hogy akár azonnali munkavállalásának sincs akadályozó tényezője.

Ebben az esetben az élő, naprakész munkaaajánlati listából kiválaszthatja a számára megfelelő munkahelyet. Ha a listában nincs megfelelő ajánlat, akkor az ügyfél által megfogalmazott igények ismeretében az esetgazda a munkahelyfeltáró munkatárs bevonásával célirányosan keres rá az igényhez legközelebb álló vagy azonos munkahelyre. A megfelelő munkahely megtalálása esetén az eset-

gazda azonnal értesíti az ügyfelet, időpont-egyeztetést követően megszervezi a munkáltatóval történő találkozást és közvetítőlappal a kiválasztott munkahelyre irányítja.

A feltáró beszélgetés során ügyfeleink egy részéről kiderül, hogy szívesen venne részt képzésben. Tanulási készségét magasabb végzettség iránti igénye, új ismeretek, tudások, elavult végzettség helyett piacképes végzettség megszerzése motiválja.

Ezekben az esetekben az esetgazda tájékoztatja az ügyfelet a naprakész képzési lista alapján az aktuális lehetőségekről. Megfelelő képzés esetén az esetgazda segíti az ügyfelet a képzőintézménnyel történő kapcsolatfelvételben, időpont-egyeztetést követően irányítólappal képzésbe kerül az ügyfél.

Azokban az esetekben, ha szükség van a más szakemberhez történő irányításra, annak a folyamatnak a befejezését követően kerül vissza az ügyfél az esetgazdához.

A feltáró beszélgetés során felszínre kerülő erősségek és problémák megoldását segítő szolgáltatások lehetőségének figyelembevételével kerülhet sor a tervekészítésre. A tervekészítés során pontosan és részletesen meghatározzák mindazokat a célokat, eszközöket, időbeniségeket, amelyek hozzásegítik az ügyfelet ahhoz, hogy a megmaradt képességekre és ismeretekre, készségekre alapozott fejlesztési folyamatban részt vehessen, természetesen közös megállapodás esetén.

6.2.3. A feltáró beszélgetés jellemzői

Strukturált beszélgetés, elsősorban az információgyűjtés a célja. Technikája a nyílt, beszélgető kérdések feltevése, parafrázis, érzélem visszatükrözése, összegzés használata, hogyan, miképpen, mit, mivel, kivel, mit gondol, mi a véleménye. A kérdések a kliens elgondolkodtatására irányuljanak, rávezető kérdések legyenek, amelyek során az ügyfél eljuthat a megoldás felismeréséig. Ez nagyon fontos abból a szempontból, hogy ha az ügyfél sajátjának érzi az általa megfogalmazott megoldást, aktívabban vesz részt annak megvalósításában.

A feltáró beszélgetések során kerülendő minden olyan kérdés, ami vallató, egyetértést követelő, kioktató, az esetgazda saját véleményét tükröző. Elsődleges szempont, hogy a kérdések, a beszélgetés stílusa szintje teljes mértékben igazodjon az ügyfél egyéniségéhez, ismereteihez, képességeihez.

A feltáró beszélgetés során érezze az ügyfél, hogy az esetgazda meghallgató, megértő, odafigyelő, ösztönző, megerősítő személy, aki képessé teszi őt arra, hogy problémáit megoldja és támogató háttérrel biztosít a számára.

Jellemzői:

- személyközi kapcsolat,
- az esetgazda személyisége a munkaeszköze,
- normák, szabályok szerint működik,
- meghatározott módszerekre, ismeretanyagokra támaszkodik,
- az ügyfél igényeire épül,
- célorientált problémamegoldó folyamat,
- önként, tudatosan vállalt szolgáltatási tevékenység,
- bizalmon alapuló kapcsolat mindkét fél részéről.

A feltáró beszélgetés tényezői:

- időkeret,
- térbeli tényezők (hely, megközelíthetőség, hozzáférhetőség),
- kor, nem, társadalmi státusz,
- érzelmi tényezők,
- szimpátia, antipátia,
- tanácsadási körülmények.

Az esetgazdától elvárható jellemzők:

- személyre szabottság,
- egyéni igények figyelembevétele,
- elkötelezettség,

- érzelmi bevonódás kerülése,
- empátia,
- hitelesség,
- objektivitás,
- az ügyfél elfogadása, emberi méltóságának tiszteletben tartása,
- nem ítélkezhetünk felette, tiszteletben kell tartani másságát, másképp gondolkodását,
- titoktartás,
- a személyi jogok védelme.

Végezetül rendkívül fontos, hogy a segítő személy széles körű és magas szintű szakértelemmel rendelkezzen.

A feltáró beszélgetés során az esetgazdának el kell érni, hogy az ügyfél meg tudja fogalmazni problémáit, érzéseit, félelmeit, elképzeléseit, az általa elképzelt elérendő célokat.

6.2.4. Összegzés

A feltáró beszélgetések ideje alatt el kell jutni addig, hogy az ügyfél kellően pozitív módon álljon a tervkészítéshez és annak megvalósításához.

Az alternatív munkaerőpiaci szolgáltatást kínáló szervezeteknek tisztában kell lenniük azzal, hogy az ügyfélkörükbe tartozó személyek legtöbbje azért veszi igénybe az általa felkínált lehetőségeket, mert külső segítség nélkül már nem képes kimozdulni a jelenlegi hátrányos helyzetéből.

Feltételezhetően már minden olyan lehetőséget kiaknázott, minden olyan erőforrást mozgósított, amely segítette volna pozitív elmozdulását, leggyakrabban utolsó lehetőségként veszik igénybe az állami, vagy más szervezett szolgáltatásokat. A közben eltelt idő, a számos kudarc megélése fokozatosan aláásta önbecsülését, elavulttá tette képzettségét, ennek következtében elvesztette hitét és folyamatosan leépült kommunikációs és kapcsolatteremtő képessége, hiányoznak belőle „önmaga eladásának” technikái, amelyek a sikeres munkaerő-piaci be-, vagy újrabelépését segítették volna.

A rossz tapasztalatok rossz beidegződéseket alakítottak ki. Van, aki a segítézésbe menekült, van, aki a passzivitásba, egyesek a túlzott elvárásokba, s van, aki az igényszintjének, életminőségének minimalizálásával kívánja „túlélni” a helyzetét. A szolgáltatás folyamatát, lépéseit, módszerét ezekre az ismeretekre építve kell meghatározni.

Az eszközök megválasztásának, a munkatársak kiválasztásának, a szolgáltatás szellemiségének, filozófiájának, megfogalmazásának mind azt kell sugallnia, hogy van kilépési lehetősége.

Az ismeretek birtokában megválasztott módszerek csak abban az esetben érik el a várt eredményt, ha ahhoz nagyon egyértelmű, szigorú szabályozások társulnak.

A szabályok betartása és betartatása az egyik legnehezebb feladat, hiszen a segítői attitűddel rendelkező személy számára nehezen megélhető folyamat nemet mondani, esetleg valakit kizárni a segítségből.

Mindenképpen leszögezhető, hogy az ügyfél és a segítő (esetgazda) együttműködésének eredményessége csak akkor fog megmutatkozni, ha nagyon következetesen, nagyon őszintén, céltudatosan tesznek lépéseket a közösen megfogalmazott cél érdekében.

6.3. Az esetgazda

6.3.1. Feladata

Feladata, hogy az ügyfelet képessé tegye a munka világába történő integrálódásra, segítve odakerülését és hosszan tartó bennmaradását, legyen az akár nyílt vagy egyéb foglalkoztatási forma,

Az esetgazda a személyre szóló terv alapján valósítja meg tevékenységét, a tervet folyamatosan nyomon követi, menedzseli, megszervezi és segíti a feltételek megvalósulását.

Az esetgazda feladata a folyamatkövetés, amit komplex rendszerben valósít meg. Ennek része lehet többek között a tanácsadás, a tréning, a segítő beszélgetés. Lényege, hogy nem egyes szolgáltatási elemeket részesít előnyben, hanem a cél elérése érdekében a szociális és a munkaerő-piaci szolgáltatások eszköztárának elemeit ismerve, elegyítve és felhasználva alkalmazza azokat az egyén igényeihez, képességeihez, képzettségéhez és adottságaihoz igazodva.

Az esetgazda a kapcsolatfelvételtől a foglalkoztatásba kerülést követő első év végéig folyamatos és kétoldalú kapcsolatban van az ügyféllel. Ezáltal lehetősége nyílik arra, hogy vizsgálja a módszer hatékonyságát, eredményességét, s a közös elképzelés folyamatos nyomon kísérése megteremti a feltételét, hogy a problémákat időben észlelje, kezelje, az elképzeléseket szükség esetén menet közben változtassa, a körülményeket befolyásolja.

A folyamatkövetés során az esetgazda megadja a biztonságot, a folyamatosság érzését és lehetőségét az ügyfélnek, aki támaszkodhat rá, tanácsot, segítséget kaphat tőle.

Az esetgazdától elvárható a szociális munka és a munkavállalási tanácsadás eszköztárának ismerete és alkalmazása, az ügyfél egyéni adottságainak ismeretében a személyre szabott elemek bevonása.

Az esetgazdának ismernie kell mindazokat a szakterületeket és szakembereket, amelyeket, akiket igénybe vehet és akikkel együttműködhet a cél elérése érdekében (pszichológus, személyi segítő, tréner, jelnyelvi tolmács, akadálymentesítési szakember, jogász stb.).

6.3.2. Szükségességének indoklása

A korábbi szolgáltatásokban nem volt egy olyan konkrét személy, aki az első pillanattól kezdve végigkísérte az ügyfelet a szolgáltatásokon, összefogta volna az ismereteket, koordinálta volna az ügyféllel kapcsolatos tevékenységeket.

Korábban a szolgáltatásokat egymásra épülve vehette igénybe az ügyfél a munkatanácsadóval készült feltáró beszélgetés alapján, majd továbbkerült a pálya-, az állás-, a pszichológiai, a jogi tanácsadóhoz, a problémafeltárástól függően. Végül a munkatanácsadóhoz került vissza a munkahelyre közvetítés érdekében, de az utókísérést már megint más munkatárs végezte.

Az esetmegbeszélések során az ügyféllel foglalkozó összes munkatárs megbeszélte a vele kapcsolatos tevékenységeket, de hiányzott az a személy, aki folyamatában nyomon kísérte volna az ügyfelet, akihez bármikor visszatérhetett és megbeszélhette volna problémáit, feltehetette volna kérdéseit. Ezt a lehetőséget adja az új, átdolgozott modellben a folyamatkövető személy, az esetgazda bevonása.

Az is bebizonyosodott, hogy a fogyatékossgal élő illetve megváltozott munkaképességű személyek számára kínált munkaerő-piaci szolgáltatás a célcsoport problémájának és összetételének sokszínűsége miatt nem oldható meg csak a munkatanácsadás eszközeivel.

Legalább ilyen hangsúllyal kell szerepeljen a szolgáltatásban a szociálisprobléma-kezelés, a segítő kapcsolat, és mindkettőnek támaszkodnia kell a pszichológiai tanácsadásra.

6.3.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat-leírás 1.

Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Tevékenységek

- az ügyfél adatainak áttekintése (bizonyítványok, oklevelek, egészségi állapotra vonatkozó dokumentumok áttekintése – diagnózisok, betegség kezdete, saját panaszok, az ügyfél szavaival, változások az egészségi állapotában),
- az ügyfél fogadása (üdvözlés, bemutatkozás, beinvitálás),
- feltáró beszélgetés (a munkaerő-piaci helyzet meghatározása, egészségi állapot, teherbírás, jövőtervek, elképzelések),
- tájékoztatás (például: az igénybe vehető szolgáltatásokról – tanácsadástípusok, lehetőségek, egyéb szolgáltatások, az alapítványon kívüli lehetőségek),
- egyéni formában,
 - HEFOP,
 - megállapodás,
- az ügyfél visszakísérése a recepcióra, dokumentációjának átadása a megállapodás szerint,
 - recepciósnak, ha az ügyfelet nyilvántartásba vesszük,
 - az ügyfélnek, ebben az esetben információ arról, hová forduljon (cím, elérhetőség megadásával),
- törzslap kitöltése (a megállapodás értelmében),

- ha az ügyfél pszichológushoz irányítottuk, akkor a tanácsadás után konzultáció a pszichológussal,
- adatlap felvétele, áttekintése, megfelelően van-e kitöltve.
- amennyiben az ügyfél a megállapodás értelmében egyéni tanácsadásba kerül:
 - napi forgalomjelzőre felvezetés,
 - munkavállalási tanácsadás (egyéni beszélgetés): a munkavállalásra vonatkozó objektív és szubjektív tényezők átbeszélése, például: tanulmányokról, munkatapasztalatról, eddigi álláskeresésről, munkavállalási motivációról. Sok esetben konfliktus forrása, hogy az ügyfelek azonnal munkaajánlatokhoz szeretnének jutni, így a munkavállalási tanácsadás számukra hosszadalmasnak tűnik.
- munkavállalási tanácsadás: problémamegoldó folyamat, amely pszichológiai ismereteken alapuló eljárás. A munkavállalási tanácsadó a megfelelő pálya kiválasztásában és/vagy a munkaerőpiacon való eligazodásban tud támogatást, segítséget adni a hozzá fordulónak.

Lépései:

- az eseteleírás (első interjú) megalapozója a jó problémadefiníció, célja, hogy a tanácskérőt foglalkoztató kérdések közül kiválasszuk azt, amelynek megbeszélése előre viheti az aktuális élethelyzet ellentmondásainak feloldását,
- tisztázás (további lépések átbeszélése, kérdéskör kibontása, önértékelő eljárások alkalmazásával is),
- megállapodás (a tanácsadás folyamatának lezárása, a problémadefiníció megoldása, a tanácskérőtől az öndefiníció aktualizálását kérjük, lehetőség szerint munkakör, képzési lehetőség meghatározásával).
- az egyes lépések után, az ügyfél távozását követően a tanácsadási naplóban a következő beszélgetés megtervezése.
- álláskereső tanácsadás (egyéni beszélgetés):
 - eddigi álláskereső módszerek, tapasztalatok átbeszélése, aktuális, hatékony technikák megtanítása (például: kísérőlevél, önéletrajz, telefonálás, megjelenés, interjú),
 - napló kitöltése,
 - munkaközvetítés:
 - o aktuális állásajánlatok bemutatása, a kiválasztott, megfelelő munkaajánlatok részletes átbeszélése (követelmények, elvárások), megfelelő állásajánlat esetén a munkáltatótól időpont kérése, illetve az ügyfél számára a munkáltató elérhetőségének megadása,
 - o visszatérő ügyfél esetén a munkáltató által kitöltött közvetítőlap bekérése, tapasztalatainak, az állásinterjún történteknek az átbeszélése,
 - o elhelyezkedés esetén az ügyfél számára a további kapcsolattartás felajánlása, együttműködés; adott esetben megfelelőbb állás keresése.

6.3.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat-leírás 2.

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Munkafolyamat

- A recepciós kollégák behozzák az ügyfél dokumentumait, köztük az iskolai végzettséget igazoló bizonyítványokat, és az OOSZI-határozatot.
- A papírok áttekintése, majd az ügyfél beinvitálása.
- A munkatanácsadás első szintje, a problémafeltáró beszélgetés. Ekkor beszéljük meg az ügyfél munkatapasztalatait, munkanélküliségének okait, munkavállalását akadályozó tényezőket.
- Az ügyfél tájékoztatása az alapítvány szolgáltatásairól (pszichológus, munka- és pályatanácsadás, álláskereső tanácsadás, jogi tanácsadás, információs tanácsadás, FRISS, támogató szolgálat, szállító szolgálat, HEFOP, EQUAL).
- Ha szükségesnek tartom, az ügyfél számára felajánlom a pszichológiai tanácsadást.
- A tanácsadó vagy a pszichológus dönt arról, hogy az ügyfél a célcsoportunkhoz tartozik-e, azaz: megváltozott munkaképességű, aktív korú, pszichés állapota nem igényli más, erre szakosodott intézmény segítségét.

- Ha az ügyfél nem célcsoportunk, akkor átirányítom őt a számára megfelelő intézményhez (például Soteria Alapítvány, Szigony Alapítvány, Ébredések, Valentin Ház, Salva Vita Alapítvány, Kézenfogva Alapítvány, Emberbarát Alapítvány, családsegítő szolgálatok, Fővárosi Munkaügyi Központ kirendeltségei stb.).
- Ha a célcsoportunkhoz tartozik, akkor nyilvántartásba kerül, megtörténik az adatlap kitöltése, az együttműködési megállapodás aláírása, az ügyfelet felvezetjük a napi forgalomjelzőre.
- Ezután következhet a tanácsadási folyamat második szakasza, a tisztázás. Ebben a folyamatban szükséges a munkavállalást akadályozó tényezők felszámolása. Módszerei a beszélgetés és az önértékelő eljárások. Ez utóbbiak produkciófelületei: érdeklődés, képesség, érték, munkamód. Ezeket a munka szempontjából kell vizsgálni.
- A munkatanácsadás utolsó szintje a megállapodás. Ekkor határozzuk meg közösen a keresett munkakört.
- A munkatanácsadást dokumentálom a munka-tanácsadási naplóban.

A tanácsadói munkához 2006 márciusától újabb dokumentációt alkalmazunk. A tanácsadó az ügyféllel közösen elkészíti az egyéni fejlesztési tervet. Fontos változás, hogy az ügyfél jobb ellátása érdekében szorosabb kapcsolatot alakítunk ki az alapítvány többi szervezeti egységével.

A tanácsadási folyamat célja: az ügyfél birtokában legyen mindazon ismereteknek, amelyek szükségesek a munka világába történő sikeres beilleszkedéshez.

Várható eredmény lehet, hogy ezeket az ismereteket elsajátítsa, és elhelyezkedjen a munkaerőpiacon. Tapasztalataim szerint már az is lényeges előrelépés, ha rendszeresen felkeresi irodánkat, elkészíti önéletrajzát, önállóan is keres állást, tapasztalatairól beszámol.

A munka eredményessége a többi szociális területhez hasonlóan csak számokkal nem mérhető, a hatás a fejlődés mértékével mérhető.

Következmény: az aktív és együttműködő ügyfelek elhelyezhetők a munkaerőpiacon.

Az ügyfél elégedettsége verbális visszajelzéseivel, együttműködési hajlandóságával mérhető.

6.3.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat-leírás 3.

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Munkafolyamat

- Előzetes tájékozódás az ügyfélről, szűrés, a recepcióról hozzám érkező OOSZI-dokumentáció előzetes áttekintése.
- Átirányítás (ha szükséges): ha az ügyfél nem kéri felvételét az előzetes tájékoztatás alapján vagy vezető tünetként súlyos pszichiátriai beteg és a pszichológus sem javasolja a felvételét, vagy középsúlyos intellektuális fogyatékossgal élő vagy az öregségi nyugdíjkorhatárt már eléri, vagy korábban a rendszerből kizárták, nem vették fel.
- Megjelenését rögzítem, regisztrálom. A fent említett kizáró okok esetén javaslatot teszek más szervezet felkeresésére. A javasolt szervezettel felveszem a kapcsolatot. Előzetesen időpontot egyeztetetek az ügyfél számára, majd megadom a szervezet pontos címét, telefonszámát, a kirendelő személy nevét.
- Rendszerbevitel, személyes dossziéjának összeállítása, adatlap kitöltése.
- Feltáró beszélgetés az alábbi témakörökről egyénre szabottan:
 - az ügyfél köszöntése, bemutatkozás,
 - az ügyfél igényei, szükségletei, munkamotivációi,
 - a munkaerő-piaci szolgáltatások általános bemutatása,
 - a HEFOP tréning általános bemutatása.
- Szükség esetén (vezető tünetként pszichiátriai megbetegedésű, vagy nem pszichiátriai megbetegedésű, de a felvételkor rossz lelki állapotban van, epilepsziás az ügyfél, enyhe intellektuális fogyatékossgal élő az ügyfél) az ügyfélnek pszichológiai tanácsadás kérése, időpont-egyeztetéssel a recepción. Ha a pszichológus az ügyfél megjelenésekor jelen van, akkor időpont-egyeztetés nélkül azonnal pszichológiai tanácsadásba irányítás.

A feltáró beszélgetéstől azt várom, hogy rá tudjunk egymásra hangolódni az ügyféllel, hogy sikerüljön megismerni az ügyfél igényeit, szükségleteit, hogy átlássa, mi mivel foglalkozunk, és miben tudunk számára segíteni.

A feltáró beszélgetés eredményességét számszerűsítható mutatókkal nem tudom mérni. Az eredményesség az ügyfél megnyilvánulásából, viselkedéséből látható.

6.4. Tervkészítés

A felmérési szakasz lezárása a tervek készítése. Alapfeltétele, hogy az ügyfél és az esetgazda között megteremtődött a bizalmi viszony, az együttműködési feltételek, képesek legyenek a fejlődés irányának, a cél eléréséhez vezető útnak a közös megfogalmazására. Az ügyfél és az esetgazda között kialakult kapcsolat, az egymás megismerése, elfogadása, tiszteletben tartása, előítélet-mentessége a sikeres együttműködés feltétele.

Természetesen, ha a kettőjük kapcsolata nem megfelelő, akkor bármelyik fél kérheti annak megszüntetését, bármilyen hátrány nélkül. Joga van akár az ügyfélnek, akár az esetgazdának a irodavezető számára jelezni azt, hogy nem tudnak együttműködni, ebben az esetben az ügyfelet más esetgazda veszi át és az eredeti esetgazda átadja a rendelkezésre álló teljes körű információt.

A terv a feltárt tények összevetése az elérendő célokkal. Melyek azok a tényezők, amelyekre szükség van a cél eléréséhez, melyek azok az erőforrások, amelyek bevonása segíti a cél elérését, melyek azok a szabályok, amelyek betartása elengedhetetlenül szükséges a sikerhez.

A terv tartalmazza:

- az ügyfél által is elfogadott lépéseket, időpontokat, időtartamokat,
- a kölcsönösség elve alapján történő folyamatos tájékoztatási kötelezettséget,
- a terv megvalósításának ellenőrzésére vonatkozó előírásokat,
- a terv végrehajtása során elérendő mérföldköveket,
- a mérföldkövek értékelésének, megvalósulásának elemzését.

Az elkészülő tervben fontos meghatározni a fejlesztés módját az elérendő cél érdekében, ki kell térni arra, hogy a cél milyen összetevőkből áll (például munkakör, foglalkoztatás, előmeneteli lehetőségek), és azt is meg kell határozni, hogyan, milyen eszközök és feltételek mellérendelésével érhető el.

Feltétlenül rögzítenünk kell, hogy az eszközök igénybevétele milyen módszerek alkalmazásával, milyen feltételek teljesülése esetén lehetséges.

Ki kell térni azokra a kapcsolódó intézményekre, amelyek a folyamatban igénybe vehetők, vagy szükséges az igénybevételük.

Nagyon lényeges eleme a tervnek, hogy melyek azok a vállalások, amiket az egyénnek kell megvalósítani ahhoz, hogy a terv ne csak terv maradjon. Az elvárásokat tudatosítani kell az ügyfélben annak érdekében, hogy megértse, átérezze saját szerepének fontosságát, meghatározó jellegét.

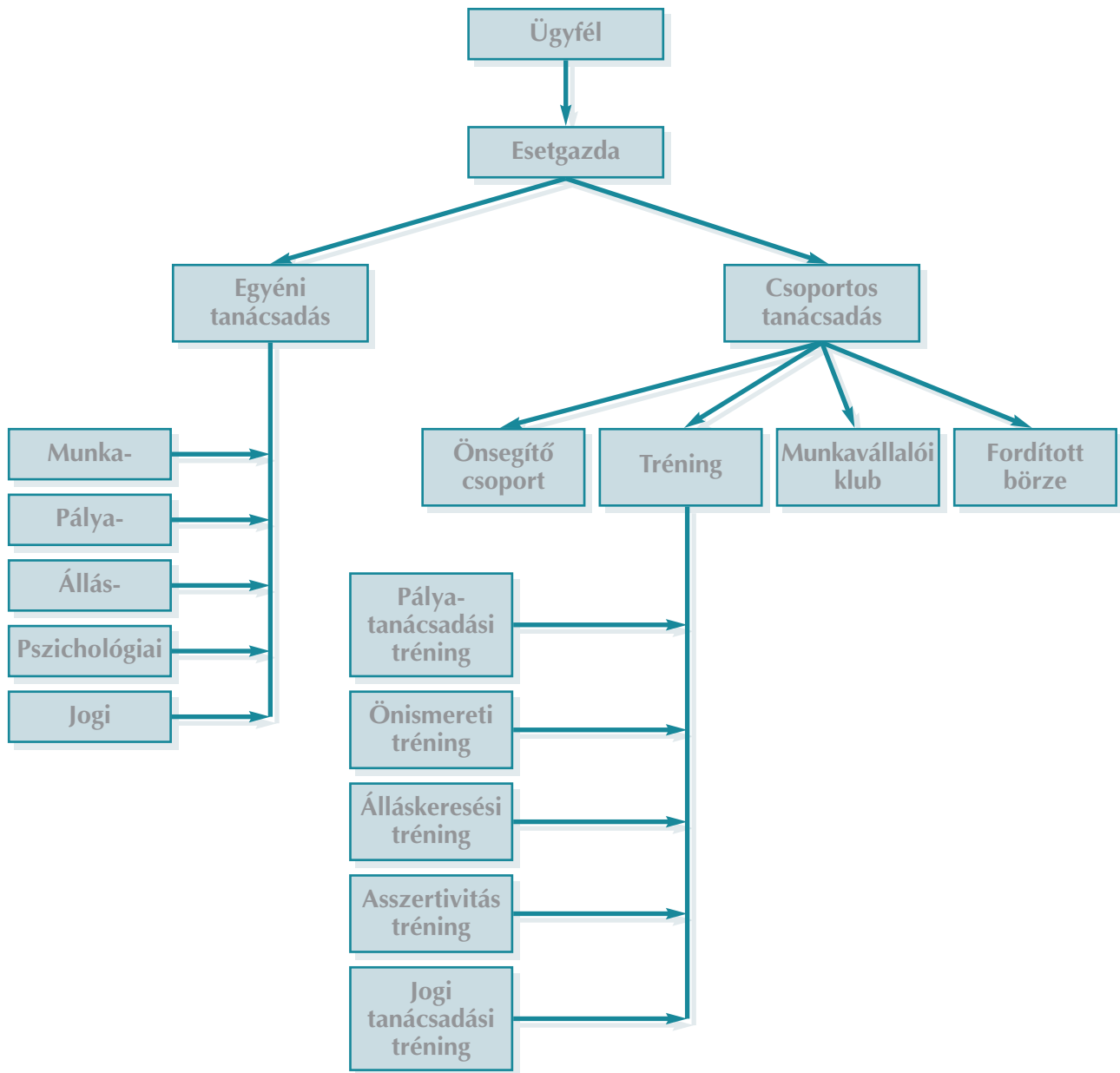
Az egyéni fejlesztési tervtől elvárható követelmények:

- elérhető cél,
- realitás,
- nyomon követhetőség,
- értékelhetőség.

6.5. Tervmegvalósítás

A terv elkészítése során megfogalmazzák azokat a szolgáltatásokat, amelyeket a cél eléréséhez az ügyfélnek igénybe kell vennie, valamint meghatározzák azok gyakoriságát, időtartamát. Meg kell határozni, hogy ezeknek a tanácsadásoknak az igénybevételével milyen eredmény érhető el, mit profitál az ügyfél rövid és hosszú távon belőlük.

TANÁCSADÓI FOLYAMATÁBRA



6.6. Tanácsadás

6.6.1. Pályatanácsadás

Célja:

- Az egyén számára, képességeinek, képzettségeinek, adottságainak, elképzeléseinek megfelelően személyre szabott pályakép kialakítása.
- Karrierterv elkészítése.
- További lépések meghatározása pályaválasztás, pályamódosítás vagy képzési lehetőség felkutatásával.
- A rendelkezésünkre álló aktuális kurzuskínálattal segítséget kínálunk az optimális képzés megtalálásához.

Módszere:

A szolgáltatást a pályaaorientációs és pályaválasztási tanácsadás alapelvei határozzák meg, ennek lépései a következők:

- Problémafeltárás:
 - ha van, az eddigi pályaut tisztázása,
 - az egyén érdeklődési körének, készségeinek, képességeinek, jellemző tulajdonságainak, munkakörnyezeti, pályaeérdeklődési, intézménytípus iránti elvárásainak feltérképezése.
- Probléma-meghatározás, összegzés
 - döntéshozatal,
 - a pályakép meghatározása és esetleg képzési terv készítése,
 - képzésbe irányítás.

Indoklás:

- Az ügyfél egészségi állapotában bekövetkezett változás sok esetben már nem teszi lehetővé, hogy az egyén korábbi képzettségének és érdeklődésének megfelelő területek felé orientálódjon.
- Az ügyfél megváltozott képességei, személyiségjegyei, adottságai nem igazodnak a munkaerő-piaci igényekhez és trendekhez, ezért érdeklődését a megváltozott lehetőségek szerint szükséges orientálni új pályakép kialakításával, s ha szükségeltetik, illetve ha az egyén ép képességei megengedik, akkor a majdani sikeres munkavállalás érdekében át-, vagy továbbképzésbe kell őt irányítani.

6.6.2. Álláskeresési tanácsadás

Célja:

A megfelelő pályaképpel, munkavállalási szándékkal rendelkező, de megfelelő készséggel, álláskeresési technikai ismeretekkel nem bíró ügyfelek álláskeresési edukációja a sikeres munkavállalás érdekében.

Módszere:

Egyéni és csoportos tréning, amely a mozgósítható, fejleszthető belső értékek felszínre hozásával, a meglévő belső motiváció erősítése és fejlesztése mellett, az eddigi tapasztalatok elemzésével és értékelésével általános és személyre szabott technikai ismereteket ad át.

Tematikája:

1. Általános tudnivalók

- ráhangolódás az első beszélgetésre,
- az első beszélgetés tervezése,
- kommunikációs attitűd az első beszélgetésen.

2. Telefonálási technika

- a bemutatkozás módja,
- célirányos érdeklődés a betölthető álláshely iránt, s ha az álláshely még betölthető, akkor személyes találkozás időpontjának egyeztetése,
- ha a megfelelő álláshely már betöltött, akkor a későbbiekben esedékesen aktuálissá váló álláshely betöltésének céljából önéletrajz elküldése.

3. Kommunikáció (verbális és nonverbális technikák):

- időbeni, pontos megjelenés,
- a bemutatkozás verbális és nonverbális elemei,
- a kommunikációs tolerancia,
- a szükséges és elégséges információ tartalma,
- a fogatékosság, a megváltozott egészségi állapot (annak várható következményei, például hosszabb kórházi ápolás, munkavégzést befolyásoló tényezők) megfelelő ismertetése a jövőendő munkáltatóval,

- érzelmeink, indulataink megjelenése a kommunikációban, és azok kezelése,
 - véleményalkotás és annak kifejezése, érvényre juttatása,
 - káros szenvedélyeink (dohányzás, alkoholfogyasztás stb.),
 - a téma felvezetése,
 - nonverbalitás (gesztus, mimika, szemkontaktus stb.).
4. Öltözködéssel, külső megjelenéssel összefüggő ismeretek
- öltözködés az időjárásnak és a körülményeknek megfelelően,
 - tiszta, ápoltság megjelenés, személyi higiénia,
 - smink és szépségápoló szerek megfelelő alkalmazása.
5. Nyílt és zárt munkaajánlatok felkutatásának módszerei:
- a) Nyílt munkaajánlatok:
- Telefonkönyv,
 - „Sárga oldalak”,
 - céginformációk és cégkatalógusok,
 - személyzeti tanácsadók,
 - munkaügyi központok,
 - munkaerő-közvetítők,
 - újsághirdetések.
- b) Zárt munkaajánlatok
- networking (kapcsolatok hálózatának kiépítése),
 - informátor által nyert információk, hivatkozás az informátorra.
6. Saját kapcsolati rendszer, ismeretségi kör feltérképezésének, hasznosításának módszerei
7. Az álláskeresés során szükséges dokumentumok megismertetése és elkészítése:
- a) Az önéletrajz három alapvető típusa:
- kronologikus (időrendi sorrendben összeállított),
 - feladatorientált (a megpályázott munkakörhöz illeszkedő képesítések és gyakorlatok felsorolása),
 - kombinált (a megpályázott munkakörhöz illeszkedő, időrendi sorrendben megadott képesítések és gyakorlatok),
- b) bemutatkozó-kártya,
- c) ajánlólevél,
- d) munkavállaláshoz szükséges okmányok,
- e) egyéb.
8. Álláshelyek jellemzőinek feltárása, értékelése, minősítése az ügyfél saját igényeinek figyelembe vételével (mindig az adott szituációra vonatkozóan)
9. Felkészítés felvételi beszélgetésre
- jövedelemalku,
 - munkaszerződés.

Indoklás:

- Az egészségkárosodottság és a fogyatékoság gyakori velejárója a többszörös frusztráció és szegregáció, aminek következményeképpen az egyén kapcsolatteremtési és kommunikációs lehetőségei is beszűkülnek, így a képességekben deficitek jelentkeznek.
- A szociális kapcsolataikban behatárolt térben mozgó és kommunikáló, valamint anyagi eszközeikben is korlátozott egyének járatlanok az egyre fejlettebb kommunikációs eszközök használatában és a modern, időszerű kapcsolatfelvételben elvárt dokumentumok alkalmazásában.

- Egészségi állapotuk, szociális és pénzügyi körülményeik hatására az ügyfelek jelentős részénél szükséges korrigálni addigi szokásaikat, hogy külső megjelenésükben is megfelelhessenek a munkáltatók által elvártaknak.
- Az álláskereső tanácsadás igénybe vehető mind egyénileg, mind csoportosan, klubfoglalkozás keretén belül.

A munkahelyfeltáró munkatárs a találkozás alkalmával röviden előszóban is tájékoztatja a munkaadót a szolgáltatás lényeges elemeiről. Mindezen információknak a célja a munkaadó érdeklődésének felkeltése, motiválásának ösztönzése.

A személyes találkozás lehetőséget teremt a munkaadói oldal által feltett kérdések megválaszolására, igényéhez igazodó további tájékoztató anyagok összegyűjtésére, újabb találkozás időpontjának kijelölésére.

A munkaajánlati lapot a munkahelyfeltáró munkatárs személyesen is bemutatja a munkaadónak, a benne lévő kérdések szükségességét megindokolja.

Az alapozó találkozás során megállapodnak a továbblépésben, aminek eredménye lehet a munkahely megismerése:

1. A munkahelyfeltáró munkatárs személyesen megismeri az adott munkahelyet. Lehetősége nyílik benyomásokat gyűjteni a körülményekről, a munkafeltételekről.
2. Személyes benyomás alapján képet alkot az elvégzendő munkáról.
3. Megismeri a munkatársakat.

Mindezen információk birtokában az esetgazdával történő megbeszélést követően valósulhat meg a munkaajánlat és a munkavállaló összeillesztése.

Ha a szolgálat adatállományában van olyan munkát kereső ügyfél, akinek a felajánlott munka megfelelő, abban az esetben az esetgazda értesíti az egyént. Kedvező döntése esetén a munkahelyfeltáró munkatárs visszajelez a munkáltatónak. Ekkor már az átadott információk a konkrét személyre vonatkoznak.

A csoportos álláskereső foglalkozások előnyei a következőkben határozhatóak meg:

- a csoportnormákkal való azonosulás gyorsítja és könnyebbé teszi a munkaerőpiacon hatékonyabb viselkedésminták elsajátítását,
- az egyéni álláskereső ismeretek és technikák hiánya a csoportban általánosítva fogalmazható meg, így az egyén frusztrációja csökken,
- az egyén már ebben a mikrokörnyezetben kipróbálhatja azokat az új ismereteket, amelyeket a csoportfoglalkozásokon sajátított el, így közvetlen visszajelzést kap a használt verbális, nonverbális, metakommunikatív viselkedés egységeiről,
- ebben a védett mikroszociális miliőben stabilan kondicionálódhatnak az új ismeretek, folyamatos megerősítést kaphatnak a pozitív reaklási formák és kioldódhatnak mindazok a negatív beállítódások, amelyek eddig eredménytelenné tették az egyén álláskereső törekvéseit.

6.6.2.1. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGI – ÁLLÁSKERESÉSI TANÁCSADÁS

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

A keresett munkakör eléréséhez szükség lehet az álláskereső tanácsadásra. Ekkor az ügyfél már tudja, hogy mit is szeretne, csak azt nem tudja, hogyan jusson el odáig. Ennek a tanácsadásnak a során az önmenedzselési technikák átbeszélése történik.

- Kommunikáció: a verbális és a nonverbális kommunikáció szerepével és egymáshoz való viszonyával ismerkedik meg az ügyfél. Fontos megemlíteni, hogy a nonverbális kommunikációt nehéz irányítani.
- Telefonálási technika: a munkáltató telefonon történő megkeresésekor hogyan kell bemutatkozni, mit kell és szabad mondani, illetve kérdezni.

- Önéletrajz: az ügyféllel megismertetem a különböző önéletrajz típusokat (hagyományos, kronologikus, az USA-ban és az EU-ban használatos). Ha szükséges, akkor számítógépes formáját elkészítheti az irodánkban található számítógépen. Ha önállóan nem megy neki, akkor segítséget is kap.
- Kísérő levél: az ügyfél megismerkedik a kísérőlevél formájával, jelentőségével, valamint azzal, mit és hogyan kell tartalmaznia.
- Öltözködés: megbeszélem az ügyféllel, milyen ruhában, milyen esztétikai megjelenéssel (fogak, köröm tisztasága, hossza, smink) érdemes elmenni az állásinterjúra.
- Állásinterjú: elsősorban azt beszéljük meg, milyen kérdésekre is lehet számítani az interjún. Ismét felelevenítjük a verbális és a nonverbális kommunikáció jelentőségét.

Az álláskeresési tanácsadás dokumentálása az álláskeresési eseménydokumentációban történik.

A megfelelő önmenedzselési technikák birtokában sor kerülhet a munkaközvetítésre. Ekkor figyelembe kell venni az ügyfél igényeit és a munkáltató követelményeit. Ha az ügyfél számára megfelelő munkaaajánlatot találunk, akkor tanácsadójaként felhívom a munkáltatót, és időpontot egyeztetek számára egy személyes találkozásra. A megállapodás alapján kitöltöm a közvetítőlapot és az ügyfél ezzel megy el a munkáltatóhoz.

Az interjú után telefonon, ha szükséges személyesen átbeszéljük a munkaközvetítés, az állásinterjú eredményeit. Szükség esetén újabb munkahelyre történő kiközvetítés is lehetséges.

Eredményes és sikeres a tanácsadás akkor, ha az ügyfél meg tudja írni az önéletrajzát, ha határozottabb, biztosabb, meggyőzőbb lesz a fellépése, ha „el tudja adni” magát, ha már önálló álláskeresésre is képes, ha tudomásul veszi, hogy a munkahelykeresés komoly erőfeszítéseket igényel. Számos kudarc is érheti, kitartása, elszántsága nélkül nem számíthat sikerre.

6.6.2.2. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – ESETLEÍRÁS 1.

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

B. E. középkorú, kellemes megjelenésű hölgy. Daganatos megbetegedése következtében megváltozott munkaképességének mértéke 50%. Közgazdasági szakközépiskolai érettségivel rendelkezik. Hosszúra nyúló válása után gyermekét egyedül neveli.

Alapítványunkkal a Fővárosi Munkaügyi Központ által rendezett állásbörzék egyikén lépett kapcsolatba. Ekkor beszéltek meg, hogy ügyfélfogadási időben felkeres engem irodánkban.

A következő héten jött is, amikor is nyilvántartásba került nálunk. Beszélgetésünk során kiderült, hogy betegsége előtt egy kórházban dolgozott adminisztratív területen. Ide már nem szeretett volna visszamenni. Érdeklődése és képességei feltárása után úgy döntött, hogy továbbra is adminisztratív munkát vállalna, de nem az egészségügy területén. Ezután áttekintettem vele, hogy milyen formai követelményeknek kell eleget tennie egy USA típusú önéletrajznak. Ezt otthon önállóan elkészítette, majd behozta irodánkba. Munkáltató kapcsolattartónknak jeleztem, hogy a hölgynek milyen elképzelései vannak. Ekkor érkezett be az U.M. Kft.-től ajánlat asszisztensi munkakörre. B. E.-t érdekelte, így megbeszéltünk számára állásinterjút. Az elbeszélgetés sikeres volt, felvételt nyert. Azóta is itt dolgozik, ennek már lassan három éve lesz.

6.6.2.3. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – ESETLEÍRÁS 2.

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Zsolt ismerősei révén jutott el hozzánk, mert alapítványunk jó híre úgymond szájhagyomány útján terjedt és az ügyfél bízott abban, hogy ha társainak tudtunk segíteni, talán neki is sikerül.

Zsolt két évvel azelőttig teljes, boldog, kiegyensúlyozott életet élt. Érettségi után egy ingatlanközvetítő irodában megbecsült, jól fizetett munkája volt. Kiterjedt baráti társaságával hétvégenként gyakorta mentek el szórakozni, mulatni. Egy ilyen jónak induló este lett később a veszte is egyben. Kifelé jövet a szórakozóhelyről olyan súlyosan bántalmazták ismeretlen tettesek, hogy súlyos, életveszélyes agysérülést szenvedett. Ezt követően hosszú rehabilitáció következett. Zsoltnak újra kellett tanulni az összes alapfunkciót, beszélni, járni.

Én először csak az OOSZI-szakvéleményével találkoztam. Ószintén megijedtem, mert amit olvastam, az olyan emberről számolt be, aki gyakorlatilag semmire sem képes egyedül. Pszichológus kol-

léga segítségét kértem. Hogy lássuk, a fiatalember súlyos agysérülését követően milyen intellektuális teljesítményre képes és milyen a munkavállaláshoz nélkülözhetetlen koncentrációs készsége, pszichológiai tesztek készültek vele, amiket a pszichológus értékelt és amelyek eredményét támogató beszélgetés során beszélte meg az ügyféllel.

A beszélgetést követően én magam is személyesen találkoztam Zsoltal. A pszichológus véleménye és a személyes találkozás azonban megnyugtató, mert Zsolt a rehabilitációnak is köszönhetően sokkal jobb állapotban volt annál, mint ami a szakvéleményében szerepelt. Tesztjei is azt mutatták, hogy ha nem is eredeti szakmájában, de képes szellemi igénybevételt jelentő adminisztratív munkát végezni. Egy mosolygós, fess fiatalember ült velem szemben. Sérülésének jól látható nyomai voltak a járásán, a beszédén és a szemén is, ugyanakkor végtelen pozitív életszemlélet, kedvesség sugárzott belőle. Reálisan látta helyzetét. Munkatanácsadáson és álláskeresési tanácsadáson vett részt ezt követően. Olyan munkaterületet kellett számára találni, amely az ő igényeinek is megfelelt, és amelyet megváltozott munkavégző képessége alapján is el tudott látni, ő is és én is azonban úgy gondoltuk, hogy valamilyen más adminisztratív területen végezhet munkát kell számára találni. Eredeti szakmájába, az emberekkel való folyamatos kommunikációt és járkálást igénylő ingatlanközvetítői munkakörben ugyanis már nem tudott volna munkát vállalni. Mint a beszélgetésekből kiderült Zsolt remekül ért a számítógéphez és nagy örömet is leli benne. Otthon saját számítógéppel és internet-hozzáféréssel rendelkezik. Közös beszélgetéseink eredményeként olyan számítógépes munkát kerestünk számára, ami nem igényel kiváló kommunikációs készséget. Az álláskeresési tanácsadás során átnéztük közösen és korrigáltuk az általa már évekkor azelőtt készített önéletrajzát.

A munkára nem kellett sokáig várnunk, mert a munkáltatói kapcsolattartónak sikerült olyan távmunkát találnia, amely a közös megbeszélésünk alapján is tökéletesen passzolt Zsoltához. A fiatalembernek rögtön szóltam és ő némi félelemmel ugyan, de nagy lelkesedéssel belevágott. Személyes varázsa a munkáltatóra is pozitív hatást gyakorolt, így a tanácsadásokat követően két hónappal már volt munkája. Távmunkásként helyezkedett el. Zsoltal pár hónapja ismét találkoztam, ezúttal az utcán sétálva. Ő elém sietett és kedvesen üdvözölt. Még mindig, egy év elteltével is távmunkásként dolgozik, közben pedig még egy masszőri tanfolyamot is elvégzett és ezt is csinálja másodállásban.

Következtetések:

Hasonlókat tudok írni Zsolt esetében, mint az előző esetben B.E.-nél. Ismételten csak hangsúlyozva azt, amit B.E. munkavállalásánál is bemutattam, hogy milyen fontos előítéletek nélkül magának az embernek a megismerése és az, hogy a távmunkának milyen nagy jelentősége van a megváltozott munkavégző képességű és a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatásában.

6.6.3. Pszichológiai tanácsadás

6.6.3.1. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – A TANÁCSADÁS FOLYAMATA 1.

Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus

A tanácsadás döntéselőkészítő folyamat, ami két részből áll:

1. Pszichodiagnosztikai tesztek:

- a) Raven-intelligenciateszt
- b) Pieron-figyelemteszt
- c) MÉK-érdeklődésteszt

2. Irányított beszélgetés:

Szintézisteremtő kapcsolatforma, amely a személyiséget a múlt–jelen–jövő dimenzióban értelmezi. Ezt a feltáró beszélgetés témakörei foglalják magukba.

Témakörök:

- a leszázalékolás oka,
- a diagnózis,
- a jelenlegi egészségi állapot,
- az iskolai végzettség,
- a szakképzettség,

- eddigi munkatapasztalatok,
- családi háttér,
- munkával kapcsolatos elképzelések,
- motiváció,
- munkahelyi kívánságok,
- lehetőségek.

A tanácsadás záróbeszélgetéssel fejeződik be, ami tartalmazza a teszt eredmények ismertetését, a következtetések levonását, a reális cél kitűzését.

Ha az ügyfél valamilyen okból (például mert súlyos vagy középsúlyos intellektuális fogyatékkal, súlyos pszichés zavarral él) munkavállalásra nem alkalmas, a megfelelő szervezethez, alapítványhoz irányítjuk.

A regisztrált új ügyfél a tesztek kitöltése után találkozik a pszichológussal (a fent leírt folyamat). A pszichológus ezután konzultál a munkatanácsadóval. A munkatanácsadó tárgyal az álláskeresővel.

Mindehhez nélkülözhetetlen az ügyfél együttműködése. Nem várható el konkrét eredmény az ő aktív közreműködése nélkül.

6.6.3.2. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – ESETLEÍRÁS

Készítette: Kun Zsuzsa, pszichológus

V. A. 1963-ban született, iskolai végzettsége: 8 általános, szakképzettsége: fonó, munkaképesség-csökkenése: 67%, oka: spondylosis, osteoporozis, magas vérnyomás, dysthimia.

Egyszerűen öltözött, koránál jóval idősebbnek látszó asszony. Két éve leszázalékolták.

A gazdasági veszteségek mellett nehezen tud belenyugodni, hogy egészségi állapota miatt nem képes elhelyezkedni.

1987–2000 között konyhai kisegítőként dolgozott, de munkáját egyre nehezebben látta el.

Fáradékonyság, szorongás, vérnyomás-problémák jelentkeztek. Munkahelyet változtat, iskolában vállal takarítást. Több kórház belgyógyászati osztályán feküdt ingadozó vérnyomása, több éve tartó szédülése, homályos látása miatt.

Családtagjai sokat segítenek, támogatják. Tömegközlekedést nem szívesen vesz igénybe – bizonytalan – ezért lakóhelyéhez közel szeretne elhelyezkedni.

Viselkedése konvencionális, kommunikációs készsége jó.

Ravenben elért eredménye (IQ 100) átlagos intellektusra utal.

Pieron tesztben (T:138 H:1 T%99) teljesítménye rövid távú, pontos figyelemkoncentrációt jelez.

A Munka Érdeklődés Kérdőívben adott válaszai alapján szociális és módszeres kérdésekhez tartozó válaszokat preferált.

Összegezve:

1. munkára motivált,
2. jó kommunikációs készség,
3. gyenge fizikai terhelhetőség.

Az ügyfél jelenleg is igénybe veszi szolgáltatásainkat, az álláskeresőse rendszeres, folyamatban van. Egyszerű, betanított ülőmunkát keres.

6.6.3.3. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – A TANÁCSADÁS FOLYAMATA 2.

Készítette: Takács Johanna pszichológus

Fő feladat a munkavállalást elősegítő és akadályozó lelki problémák, pszichés akadályok, életvezetési nehézségek feltárása és kezelése. Az alapszolgáltatás folyamatában bármikor igénybe vehető a pszichológiai tanácsadás.

A megváltozott munkaképességű illetve fogyatékkal élő ügyfeleknek változatos és minden esetben egyéni problémáik vannak. Mindenki számára mást jelent a munkaképesség megváltozása, vagy meglévő, illetve szerzett sérüléseivel való együttélés.

Általános viszont a negatív érzelmek túlradása: a döntésképtelenség, a „haszontalanság” érzése, a depresszióra való hajlam, az aktivitás csökkenése, ezért fontos minden egyes esetben a személyre szabott szakmai segítség.

Segíteni kell az ügyfelet választási helyzetekben a jó és helyes döntés meghozatalában. Támogatást kell adni számára a megfelelő, személyre szabott célok megfogalmazásához, valamint fel kell tárni és hangsúlyozni kell az ezek megvalósításához szükséges személyiség- és képességbeli jellemzőket.

Elengedhetetlen a munkavállalást elősegítő és korlátozó személyiség- és képességbeli jellemzők pontos és reális meghatározása valamint az ezzel kapcsolatos helyes elképzelések megerősítése, a bizonytalanság, a kétségek átbeszélése, kezelése a munkanélküliséggel, az egészségi állapottal járó sérült lelki egyensúly, önbizalom helyreállítása.

Fontos a verbális és a nem verbális viselkedés megfigyelése, különböző formák alkalmazása az ügyfél igényei szerint: utasító, informatív, konfrontáló, katartikus, katalizáló, támogató.

Megfelelő munkalehetőségek megtalálásához alapvető:

- a személyiség jobb megismerése,
- a belső erőforrások feltárása,
- a kudarcok, a családi, a személyes problémák feldolgozása.

Munkafolyamat

Az ügyfél vagy a munkaügyi tanácsadó kérésére

- pszichológiai tesztek felvétele, értékelése;
- pszichológiai tanácsadás;
- a probléma nehézségi fokának meghatározása:
 - nem világos döntési helyzet,
 - bonyolult döntési helyzet,
 - komoly belső konfliktus,
 - problémák kiterjedt köre,
 - nagyfokú szorongás, integrációhiány,
 - pszichés vagy organikus patológia,
 - probléma és megfelelő módszer alkalmazása,
- kivételes esetben személyre szabott pszichológiai tesztek felvétele;
- minden esetben a tesztek eredményének visszajelzése az ügyfélnek;
- visszairányítás az alapszolgáltatásba, vagy további személyre szabott szakmai segítség megadása;
- esetgazdákkal való folyamatos kapcsolat fenntartása, esetek megbeszélése, konszenzus kialakítása és azok továbbítása az ügyfélnek.

Mit, hogyan és miért

- Tanácsadás:
 - döntéshozatalban való segítség,
 - bizonytalanabb érzelmi és viselkedési problémák megoldása,
 - élete problémái közt való eligazodás,
 - nem kívánatos szokásoktól való megszabadulás,
 - az együttműködési képesség kialakítása.
- Alapvető feladatok:
 - a probléma felmérése és súlyosságának megállapítása,
 - devianciák, magatartás-, alkalmazkodási zavarok megállapítása és kezelése,
 - interperszonális kapcsolatok szorgalmazása,
 - konszenzusra törekvés,
 - személyre szabott információgyűjtés,
 - önálló döntés biztosítása.

- Módszerek:
 - megfigyelés,
 - beszélgetés és exploráció,
 - pszichológiai tesztek, kivételes esetben személyre szabott pszichológiai tesztek felvétele.

Elvart eredmény és az eredményesség mérése:

- Pszichológiai tanácsadás során kialakult:
 - reális jövőkép,
 - megerősödött motiváció,
 - konkrét célok megfogalmazására való képesség, és e célokhoz vezető út lépéseinek meghatározására való képesség,
 - megfelelő önismeret,
 - képességek, erősségek reális ismerete,
 - döntéshozatal, képes problémáit megfogalmazni, alternatívákat kiemelni, egy alternatívát elkülöníteni és amellett dönteni.
- Többszöri találkozás esetén:
 - pszichológiai mérőeszközökkel kimutatható pozitív változás,
 - viselkedésbeli, kommunikációs magatartás pozitív változásai,
- Esetgazdákkal visszajelzés alapján:
 - az ügyfél motiváltabb, érzékenyebbé, érdeklődőbbé vált más tanácsadásra,
 - aktív részvétel a megbeszélte terv megvalósításában,
 - aktív részvétel az álláskeresés folyamatában,
 - együttműködési, döntéshozatali képesség.

Következtetések levonása, és azok értékelése, megbeszélés vagy írásbeli értékelés az esetgazda számára, a kliens:

- állapotáról,
- munkavállalási attitűdjéről,
- döntési képességéről,
- személyiségbeli, pszichológiai adottságairól,
- alkalmazkodási, viselkedésbeli jellemzőiről,
- mindezt az ügyfél beleegyezésével és a következtetések tudomására hozásával.

6.6.3.4. A PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁSBAN FELHASZNÁLT PSZICHODIAGNOSZTIKAI ESZKÖZÖK

1. CPI (California Psychological Inventory)

A kérdőív az alábbiakat vizsgálja: dominancia, szociabilitás, önmagunk elfogadása, felelősség-tudat, önkontroll, tolerancia, jó benyomáskeltésre való képesség, flexibilitás stb.

2. DET

Az érdeklődés vizsgálatára szolgáló eljárás. Kis cédulákon különböző tevékenységek nevei láthatók, amelyeket a v.sz.-nek osztályoznia kell aszerint, hogy a kettő közül inkább melyiket végezné el. Az eredmények alapján meg lehet állapítani, hogy melyik szakterület irányában erősebb az érdeklődés.

3. Eysenck (Eysenck-féle intelligenciateszt)

Eysenck intelligenciatesztjének eredeti célja az volt, hogy lehetőséget adjon bárki számára a saját intelligenciájának felmérésére. Elterjedését segítette, hogy csoportos vizsgálatra is alkalmas.

4. IST: (Intelligenz–Struktur-Test)

Olyan intelligenciateszt, amely nemcsak az intelligencia szintjét, hanem struktúráját is megbízható módon méri. Elsősorban csoportos vizsgálatoknál használatos.

5. LEARY (Leary interperszonális személyiség diagnóza)

Rendszere a személyiséget az interperszonális magatartás terminusaiban több szinten méri. A magatartásformák a következők:

- vezető, irányító magatartás,
- öntörvényű, nárcisztikus,
- versengő, másokat kizsákmányoló,
- büntető, ellenséges,
- agresszív (szadisztikus),
- lázadó, nonkonformista,
- bizalmatlan, kétkedő,
- önbüntető, mazochisztikus,
- gyenge, önalávető,
- könnyen irányítható,
- függő, ragaszkodó,
- kooperatív,
- szeretetteljes,
- gondoskodó,
- nagylelkű,
- sikeres, csodálatot keltő.

A 16 kategóriát egy koordinátarendszerben helyezte el, amelynek tengelyeit a dominancia – önalávetés és a szeretet – gyűlölet alkotja.

6. LÜSCHER

A teszt használatát felnőtt korosztály, egyéni vizsgálat esetén ajánljuk. A szerző a pálcika- és csaprendszereken alapuló eltérő pszichofiziológiai és érzelmi, pszichés történéseket kísérleti és gyakorlati eszközökkel összehangolja. A színtáblák már műfénnyben is használhatók. A teszt lapjai finoman tisztíthatók. A teszt színek választásán alapuló, könnyen és gyorsan felvehető és kiértékelhető. Felvételi ideje maximum 10 perc.

7. MAWI (Magyar Wechesler Intelligenciateszt)

A MAWI 10-60 éves korú személyek egyéni vizsgálatára alkalmas. A próba elvégzésének ideje 60 perc, a teszt eléggé időigényes, ugyanakkor a vizsgált személy intellektuális képességeiről gazdag információt nyújt.

8. MÉK (Munka Érdeklődés Kérdőív)

16 éves kortól használható önértékelő eljárás, mely segít a főbb munkaterületek megtalálásában. Elsősorban szakmunkás, középfokú vagy felsőfokú képzésben részt vevők körében alkalmazható. A kérdőív 5 érdeklődési típust tartalmaz (irányító, újíto, szociális, módszeres, tárgyias). Az 50 állítást 5 fokozatú skálán kell megválaszolni.

9. MILLER

A műszaki értelmesség mérésére szolgáló eljárás. A kapott eredmények tájékoztatnak nemcsak a térelképzelésen és a technikai érzéken nyugvó műszaki értelmesség fokáról, hanem a feladatmegoldó munkastílusról is.

10. MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory – Minnesotai Többfázisú Személyiség kérdőív)

Az Amerikai Egyesült Államokból eredő kérdőív a leggyakrabban használt személyiségkérdőív a világon. Papír-ceruza teszt, amely közel 550 állítást tartalmaz, amelyekre igaz és téves válasz adható és csak a legnehezebben eldönthető állítások esetén enged meg is-is választ. Önmagára vonatkoztatva kell az alanynak megmondania, hogy igazak vagy hamisak-e rá nézve az állítások. A kérdések úgy vannak szerkesztve, hogy a rájuk adott válaszok felszínre hozzanak bizonyos személyiségjellegzetességeket, különösen azokat, amelyeket a lelki zavarra való hajlammal szokás összefüggésbe hozni.

11. OTIS I.

A mentális képességek vizsgálatára szolgál. Nem a memória által megszerzett ismeretek helyzeti előnyére épít, hanem elsősorban az értelmi képességek szintjére, rugalmasságára, felhasználhatóságára kíváncsi.

12. OTIS II.

A mentális képességek vizsgálatára szolgál. Nem a memória által megszerzett ismeretek helyzeti előnyére épít, hanem elsősorban az értelmi képességek szintjére, rugalmasságára, felhasználhatóságára kíváncsi.

13. PIERON

A teszt igen alkalmas a figyelemkoncentráció ingadozásának és főleg kifáradásának mérésére erősen monoton munkánál, ahol a szöveg és egyéb összefüggés a koncentrációt nem segíti.

14. RAVEN

Az általános feladatmegoldó intelligencia mutatója. Magas értéke az új feladathoz való biztos alkalmazkodást, tanulási képességet, mentális önszabályozást jelez; alacsony értéke pedig érzelmi rigiditásra utal.

15. Révész-Nagy

A teszt viszonylag egyszerű mentális teljesítmény alapján méri a figyelemösszpontosítás nagyságát, a koncentráció stabilitását, illetve ingadozását. A hibák eloszlásával rámutat a kifáradás jellemző jegyeire.

16. Rybakoff-Meili

A teszt a kombinatív illesztési térelképzelés vizsgálatára bevált eljárás.

17. SUPER

13 éves kortól használható önértékelési eljárás, amely közép- vagy felsőfokú képzésben részt vevőkkel is könnyen alkalmazható. 15 értékkört tartalmaz, amelyek a következők: szellemi ösztönzés, munkateljesítmény, önérvényesítés, anyagi ellenszolgáltatás, altruizmus, kreativitás, társas kapcsolatok, presztízs, irányítás, változatosság, esztétikum, függetlenség, felügyeleti viszonyok, munkával kapcsolatos biztonság, fizikai környezet. A 45 állítást 5 fokozatú skálán kell megjelölni.

18. Tájéoló

Érdeklődésvizsgáló teszt, fiatalabb korosztály és aluliskolázott felnőttek számára ajánlott papírceruza alapú kérdőív.

19. TAT (Thematic Apperception Test – Tematikus appercepció teszt)

Henry Murray amerikai egyesült államokbeli pszichológus által kidolgozott projektív technika, amely kétértelmű és elmosódó (általában egy vagy két emberalakot ábrázoló) rajzokat tartalmaz, s a vizsgált személynek ezek egyikéről ki kell találnia egy történetet.

6.6.4. Jogi tanácsadás

6.6.4.1. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – A TANÁCSADÁS FOLYAMATA

Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász

Az igény felmerülésének helye	A kapcsolódás indoka
Munkavállalási tanácsadás	Munkavállalást akadályozó jogi probléma adódik a tanácsadás során
Munkaadókkal kapcsolatot tartó egység	A munkaadó jogi segítséget igényel a foglalkoztatáshoz
Recepció	Az ügyfél a bejelentkezéskor jogi problémáról számol be

A JOGI TANÁCSADÁSI FOLYAMAT ELEMEI SZEMÉLYES MEGKERESÉS ESETÉN

Az elem leírása	Az elem szükségszerűsége
Az ügyfél fogadása, bemutatkozás	szükségszerű
Személyes adatok felvétele	*részben szükségszerű
Az ügyfél problémáinak föltárása	szükségszerű
Jogi problémák meghatározása	szükségszerű
Tájékoztatás egyéb szolgáltatásainkról	csak akkor szükségszerű, ha egyéb, nem jogi probléma is van, illetve kérésre
Későbbi időpont egyeztetése	csak akkor szükségszerű, ha nem adható azonnali tájékoztatás
Az ügyiratok tanulmányozása	csak akkor szükségszerű, ha az ügyfél iratokat bocsát rendelkezésre
Vonatkozó jogszabályok meghatározása	szükségszerű
Tájékoztatás, állásfoglalás kérése illetékes szervtől	csak értelmezési probléma esetén szükségszerű
Jogi tájékoztatás az ügyfélnek	szükségszerű
Az ügyfél részére okiratszerkesztés	ha az ügy elintézéséhez szükséges
Tájékoztató az eljárás eredményéről	ha a segítség eljárási cselekményre irányult

Ha a megkeresés levél, elektronikus levél, vagy telefon útján történik, akkor a modell értelemszerűen alkalmazható azzal a különbséggel, hogy az 1. elem a levél vagy e-mail elolvasását, telefonhívás esetében a telefonos kapcsolatfelvételt jelenti.

* A részbeni szükségszerűség azt jelenti, hogy az ügyfélnek meg kell adnia a nevét és valószínűsítítenie kell jogosultságát a szolgáltatás igénybevételére, de egyéb adatait nem köteles közölni.

A SEGÍTSÉGNYÚJTÁSI FOLYAMAT MEGSZAKADÁSÁNAK OKAI ÉS AZ ILYENKOR ELVÉGZENDŐ FELADATOK

Megszakadási ok	Elvégzendő feladat
Az ügyfél problémája nem jogi jellegű	A megfelelő szolgáltatás felkutatása és ajánlása.
A jogi probléma megoldásához ügyvédet kell megbízni	Ügyvéd igénybevételének szükségességéről való tájékoztatás, külön kérésre ügyvéd keresése.
Az ügyfél önkéntes kilépése a folyamatból	Lehetőség szerint a későbbi segítség felajánlása.

VISSZACSATOLÁS A MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

A szolgáltatás megnevezése	A visszacsatolás módja
Munkavállalási tanácsadás	A tanácsadó a jogi szakértőtől és az ügyféltől tájékoztató a jogi probléma megoldásáról, a segítség eredményéről
Munkaadói tanácsadás	A kapcsolattartó tájékoztató a jogi tájékoztatás megtörténtéről, tartalmáról
Recepció	A recepció tájékoztató a jogi segítségadás megtörténtéről

A fentiek mellett a 3. sorban jelzett esetben szükséges, hogy – ha az ügyfél a munkavállalási tanácsadásba is bekapcsolódik – a recepció jelezze a munkatanácsadónak, hogy az ügyfél egyidejűleg a jogi tanácsadásban is részt vesz.

A komplex munkaerő-piaci szolgáltatás egyik kiegészítő eleme a jogi tanácsadás. Ha a recepción dolgozó munkatárs, vagy a munkaerő-piaci szolgáltatást végző esetgazda az ügyféltől olyan jogi problémáról szerez tudomást, amely a munkavállalást akadályozza, vagy hátrányosan befolyásolja, akkor a munkatárs az ügyfelet a jogi tanácsadóhoz irányítja.

A jogi tanácsadó az ügyféllel folytatott megbeszélés, továbbá az ügyre vonatkozó iratok áttanulmányozása során feltárja a jogi problémákat, majd az ügyfél igényeinek és a probléma jellegének figyelembe vételével az alábbi szolgáltatásokat kínálhatja:

- Felvilágosítást ad az ügyfélnek az adott kérdésre vonatkozó jogszabályok tartalmáról. A jogszabályi rendelkezéseket a jogi tanácsadó ilyen esetben nemcsak ismerteti az ügyféllel, hanem meg is magyarázza azok tartalmát, továbbá – ha ez szükséges – felvilágosítja az ügyfelet a bírósági vagy a közigazgatási gyakorlatról, vagyis tájékoztatja arról, hogy a hivatalos szervek hogyan értelmezik, alkalmazzák az érintett jogszabályokat.
- Ha a jogi probléma megoldásához valamilyen hivatalos eljárás megindítása szükséges, akkor a jogi tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy kihez kell fordulni az eljárás megindítása végett, és várhatóan milyen iratokat kell beadni az eljárás sikeres lefolytatásához. Ha az eljárás illetékköteles, tehát fizetni kell az eljárás megindításáért, akkor a jogi tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet erről a tényről.
- Ha a jogi probléma megoldásához valamilyen okirat (például hivatalos levél, keresetlevél, fellebbezés stb.) elkészítésére is szükség van, akkor a jogi tanácsadó igény szerint segítséget nyújt az okirat elkészítéséhez. Mivel az alapítvány és a jogi tanácsadó hivatalos ügyekben nem képviseli az ügyfelet, az iratok minden esetben az ügyfél nevére készülnek és azokat nem a jogi tanácsadó, hanem az ügyfél írja alá. A jogi tanácsadó tehát csak az irat elkészítésében segít, de nem jár el az ügyfél helyett a hivatalos eljárásban.
- Ha a jogi probléma feltárása során arra derül fény, hogy az ügyfélnek pert kell indítani és a per során az ügyfél ügyvédi segítséget igényel, akkor a jogi tanácsadó az ügyfelet ügyvédhez, vagy ingyenes, illetve kedvezményes jogi képviselő biztosításával foglalkozó szervezethez irányítja, mivel a jogi tanácsadó alapítványunknál nem lát el perbeli képviselőt. Ha az ügyfél a perben nem igényel ügyvédi segítséget, akkor a jogi tanácsadó az ügyfelet a tárgyalásra felkészíti, tájékoztatja jogairól és kötelezettségeiről.
- Ha a tanácsadás során a jogász olyan problémáról szerez tudomást, amelynek megoldása más szakember közreműködését igényli, akkor erre az felhívja ügyfél figyelmét, és ha az ügyfél kéri, segít a szükséges szolgáltatás megtalálásában.
- A jogi tanácsadó a tanácsadás végén felajánlja az ügyfélnek további segítségét mind az adott ügyben, mind pedig más jogi probléma megoldásában. Ebből a célból az ügyfélnek – kérésére – megadja elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím).
- Az ügyfél a jogi tanácsadásban való részvételhez csak akkor köteles személyes adatokat megadni, ha ez a jogi tanácsadás sikeres megvalósításához szükséges. Ilyen eset – általában – akkor fordul elő, ha az ügyfél részére okiratot is kell szerkeszteni, és az okiratban szerepelnie kell az ügyfél egyes személyes adatainak. Egyebekben az ügyfél a munkaerő-piaci szolgáltatásba való bekapcsolódáskor az adatlap kitöltése során megadja szükséges adatait, így további adatokat a jogi tanácsadáshoz nem kell szolgáltatnia.

6.6.4.2. AHOGY A GYAKORLÓ SZAKEMBER VÉGZI – ESETLEÍRÁS

Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász

A középkorú hölgy ügyfél azzal a problémával keresett meg, hogy előző munkahelyén jogellenesen mondtak föl neki, és nem fizették ki részére az elmaradt munkabért. A felmondás óta már két év telt el, ám korábban az ügyfél nem fordult jogászhoz, így nem volt tudomása arról, hogy a felmondás jogellenes. Miután tájékoztattam a vonatkozó jogszabályokról, javasoltam neki, hogy indítson munkaügyi pert a volt munkáltatója ellen. A hölgy ebbe beleegyezett, és a rendelkezésemre bocsátott munkaszerződés, valamint munkáltatói felmondó nyilatkozat alapján részére a keresetlevelet elkészítettem. A keresetlevél a bíróságra megérkezett, ám ezt követően a bíróság tájékoztatta az ügyfelet arról, hogy a keresetlevél beérkezését megelőzően néhány nappal a cég ellen felszámolási eljárás indult, így igényével a felszámolást végző céghez kell fordulni.

A fenti végzés kézhezvételét követően levelet fogalmaztam az ügyfél nevében a felszámoló cég részére, amelyben kértem a felmondási időre járó munkabér megfizetését. Egyéb követelések, így kamat megtérítésére nem volt esély, mivel a cégnek nem volt értékesíthető vagyona, ám a munkabértartozás az állami bérgarancia-alapból kiegyenlíthető. A cég ezt követően felhívta az ügyfelet, hogy hitelezői igényének nyilvántartásba vétele végett fizessen meg 1000 Ft eljárási illetéket a bíróság számlájára.

A cég ezen felszólítása jogszabályellenes volt, mivel a munkabér-követelés esetében nem kell eljárási illetéket fizetni a hitelezői igény nyilvántartásba vételéhez. Erre levélben fel is hívtam a felszámoló cég figyelmét, ahol észrevételemnek helyt adtak, és intézkedtek a tartozás kifizetéséről.

6.7. Csoportfoglalkozások (tréningek)

6.7.1. Bevezető

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Az utóbbi évek tapasztalatai, a telepítési programban részt vett szervezetek véleménye is alátámasztja, hogy az egyéni tanácsadást ki kell egészíteni csoportos tréningfoglalkozásokkal, felhasználva annak előnyeit.

Az egyéni tanácsadás keretében az ügyfél csak saját helyzetével, problémáival szembesül, nincs összehasonlítási lehetősége másokkal.

A csoportfoglalkozások számos olyan előnyt nyújtanak, aminek a későbbiek során nagy hasznát látják a benne részt vevők.

A munkaerő-piaci szolgáltatást igénybe vevők többsége tartós munkanélküli, hosszabb ideje kiesett a munka világából, elszokott a közösségtől, ismeretlen emberekkel történő közös feladat-megvalósítástól, közös célokért való együttműködéstől, egyéni elképzeléseivel nem mindig egyező szabályokhoz való igazodástól. A csoportban újra megtanulhatja, hogy vannak korlátok, szabályok, elvárások, keretek, figyelni kell másokra.

A csoport működése során fontos az őszinteség, a titoktartás, a „passzolás” joga. A csoportban a döntéseket, a csoportnormákat, a csoportműködésre vonatkozó szabályokat közösen alakítják ki. A csoportműködés során elsajátítható a tolerancia és az empátiaképesség.

A csoportban az egyén megismerheti mások élethelyzetét, rájön arra, hogy mások is élnek hasonló vagy rosszabb helyzetben. Felismerheti, hogy a külső segítség igénybevétele nem szégyen, hanem fontos lépés a problémák felszámolásában. Az új modell ötvözi az egyéni tanácsadást és a csoportfoglalkozásokat, tréningeket. Aránya személyfüggő, az esetgazda és a bevont szakemberek javaslatainak figyelembevételével határozzák meg a tervekészítés során.

A csoportfoglalkozás célja:

- közösséghez szoktatás,
- ismeretlen emberekkel közös feladatok megvalósítása, együttműködés;
- az egyénnel nem mindig egyező szabályokhoz igazodás elsajátítása,
- elfogadni, hogy vannak korlátok, amiket figyelembe kell venni.

A csoportfoglalkozás előnyei közé tartozik, hogy biztonságot, védelmet, támogatottságot jelent. A közösen kialakított normák, szabályok erősítik az össze- és valahová tartozás élményét. A csoporton belüli interakciók lehetőséget teremtenek a pozitív önértékelésre, növelhetik az egyén önbecsülését, hatékonyságát.

A csoportkohéziót erősítő elemek:

- közös sors, közös út, közös cél,
- személyes preferenciára épülő feladatok.

6.7.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaorientációs tréning és álláskeresési technikák tréning

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

A pályaorientációs csoportfoglalkozás célja

A legfőbb cél a résztvevők önismeretének bővítése az érdeklődés, a képesség, az érték és a munkamód területén. Ennek keretében annak végig gondoltatása a résztvevőkkel, hogy ők milyennek látják magukat, milyen szakmai érdeklődés jellemzi őket, mely pályaterületek, szakmák vagy munkakörök vonzzák őket. Milyen megmaradt képességeik vannak, miben jók, miben erősek, mik azok a megszerzett készségek, tudások, tapasztalatok, amelyeket jól fel tudnak használni a munkakeresés során. Hogyan szeretnek feladatokat megoldani, milyen munkastílus jellemzi őket. Mely dolgok fontosak számukra az életben általában és a munka világában. Milyen motivációk mozgatják őket, amikor munkát vállalnak, milyen szempontokat mérlegelnek, mire törekednek.

Az álláskeresési technikák csoportfoglalkozás célja

Az a cél, hogy a résztvevők elsajátítsák a modern, hatékony álláskeresési technikákat. Tanuljanak meg önéletrajzot és kísérőlevelet írni, ismerjék meg a nyílt és a zárt munkaajánlatok felkutatásának módszereit, készüljenek fel a munkáltatói interjúra és szituációs gyakorlatok alkalmával gyakorolják is ezt, ismerjék meg a megjelenéssel, az öltözködéssel kapcsolatos követelményeket, valamint a telefonálási technikákat és konkrét szituációban gyakorolják is be ezeket.

Amit el akarnak érni, amilyen eredményeket várnak

A pályaorientációs csoportfoglalkozás alkalmával bővüljön a résztvevők önismerete, reálisan, tisztán átlássák erősségeiket, a számukra fontos értékeket, célokat tűzzenek ki maguk elé. Reálisan lássák saját lehetőségeiket és azt, hogy céljaik megvalósításáért mit tehetnek. A csoporttagok aktivizálják magukat a foglalkozások alkalmával, gondolatilag vonódjanak be egy-egy témakör megbeszélése kapcsán. Tegyenek erőfeszítéseket annak érdekében, hogy életük jobb és sikeresebb legyen, hogy sikerüljön elhelyezkedniük vagy továbbképezni magukat. Az álláskeresési technikák tréning alkalmával a pályaorientációs csoportfoglalkozáshoz hasonlóan aktivizálják magukat a csoporttagok, bővüljenek az álláskeresési technikákkal (lásd bővebben 2. pont) kapcsolatos ismereteik. A technikák elsajátításával váljanak magabiztosabbá, határozottabbá, hogy jobban el tudják adni magukat a munkaerőpiacon.

A tréning módszerei és alkalmazásuk okai

Mind a pályaorientációs mind az álláskeresési technikák csoportfoglalkozásánál nagy szerephez jut az induktív eljárások alkalmazása. Az ügyfelek konkrét tapasztalataiból, ismereteiből építkezünk. Ezekből a konkrétumokból általánosítunk, vonunk le következtetéseket, amelyeket minden ügyfél aztán otthon magában továbbgondolhat, és újra értelmezhet. A foglalkozások elején bemutatkoznak a résztvevők, megbeszéljük a csoportszabályokat. A tréner ismerteti a tréning célját és a tréningtematikát. Minden foglalkozás megkezdése előtt az ügyfelek motiválása, ráhangolása céljából hangulat-teremtő játékokat játszunk, illetve az egyes nagyobb blokkok után is, amikor az ügyfelek látszólag már elfáradtak.

A csoportfoglalkozások az érdeklődés, a képesség, az érték, a munkamód szerint szerveződő, strukturált foglalkozások. Az egyes tématerületek feldolgozásában mindvégig a résztvevők aktivizálására törekszünk. A résztvevők aktivizálása változatos feladatokkal, játékokkal, szituációs játékokkal, beszélgetéssel történik. A résztvevők aktivizálása azért fontos, mert a tréning értük van, az ő boldogulásukat szolgálja.

A tréning akkor lehet hosszú távon eredményes, ha a résztvevők maguk is átlátják ennek jelentőségét, maguk is elgondolkoznak a megoldásokon, hiszen így tehetnek a legtöbbet magukért, és azért, hogy sorsuk valóban jobbra forduljon.

A trénernek alternatívákat kínálhatnak fel, motiválhatnak, rávezethetnek problémákra, gondolatokat ébreszthetnek, de a tréningen részt vevők problémáit helyettük nem tudják megoldani. Az aktivizálás

történhet egyéni, csoportos vagy páros feladatmegoldással, illetve beszélgetéssel. A munkaformák variálása változatosságot visz a tréningbe és megvan az az előnye az egyéni feladatmegoldásokkal szemben, hogy a közös munka során észrevétlenül, indirekt módon is hat a társas befolyásolás a csoporttagok között, s ennek sokkal nagyobb meggyőző ereje és motiváló hatása van, mintha a tréner direkt módon, előadásszerűen vezeti a foglalkozást. A feladatmegoldások során nincs jó vagy rossz válasz. A feladatmegoldás után levonhatjuk közös megbeszéléssel a következtetéseket, tanulságokat, s ezeket minden résztvevő aztán saját magára vonatkoztatva újra átgondolhatja.

A pályaorientációs csoportfoglalkozások struktúrájában akár az érdeklődésről, képességekről, értékről vagy munkamódról is legyen szó, ennek megfelelően az elvont fogalmak meghatározását úgy kezdjük, hogy az ügyfelekkel szabad asszociációban összegyűjtjük azt, mi jut eszünkbe ezekről a fogalmakról általában. A tréner az ügyfelek által elmondottakat a táblán rögzíti, segít ezeket rendszerezni, így megszületik a csoport közös fogalomdefiníciója.

Az általános fogalommeghatározás után az ügyfelek figyelmét a munka világára koncentrálnuk, és ezekről a fogalmakról a munkával való összefüggésében beszélgetünk tovább. Így kerül szóba az, hogy mi is jellemzi az ügyfelek munkaérdeklődését, munkaképességét, munkaértékeit és munkamódját. Ehhez eszközként használjuk az önértékelő eljárásokat (munkaérdeklődési kérdőív, általános képességvizsgáló kérdőív, munkaérték-kérdőív, munkamód-kérdőív). A kérdőívek jó kapaszkodókat, kereteket adnak a témakörök megbeszéléséhez. A kérdőívek feldolgozását a kérdőív általános értelmezésével kezdjük, majd a csoporttól függően az ügyfelek vagy kitöltik a kérdőíveket, vagy csak beszélgetünk velük ezek tartalmáról. Ha kitöltik a kérdőíveket, akkor instrukcióink segítségével ki is értékeli azokat, ezt követően pedig közösen megbeszéljük, hogy ki mire jutott, milyen munkaterületek érdeklik, miben jó, milyen munkastílus jellemzi, illetve milyen értékek fontosak számára a munka világában, milyen elvárásai, igényei vannak egy munkahellyel kapcsolatban. Választásait mindig indokolniuk is kell. Az egyes személyiségjellemzőkhöz végül konkrét pályákat, szakmákat, foglalkozásokat is kapcsolunk az ügyfelek gyűjtőmunkájának segítségével. A pályák, szakmák gyűjtésével a résztvevőknek nemcsak az önismeretük bővül, hanem lehetőségük van arra is, hogy érdeklődésüknek, képességeiknek, munkastílusuknak és értékrendjüknek megfelelő munkaterületeket, munkaköröket vagy pályákat, foglalkozásokat is megismerjenek. Így bővül pályaismeretük és végiggondolhatják a számukra lehetséges munkaalternatívákat. Az érdeklődés és a képességek megbeszélésének lezárását követően ezeket ütköztetni is szoktuk, mert nagyon fontos, hogy az ügyfél olyan munkakörben helyezkedjen el, amit nem csak hogy szeretne vagy közel áll hozzá, de amire képeségei, munkabírása szerint alkalmas is. Csak így lehet reális a munkavállalás.

Az érdeklődési területekhez kapcsolódva az önértékelő eljáráson kívül átgondolhatják azt, melyek az ügyfél kedvelt elfoglaltságai. A hobbyk, szabadidős időtöltés módjai amellet, hogy sok mindent elárulnak az ügyfélről, tippet, ötletet is adhatnak ahhoz, hogy megélhetési forrásként is használhatóak, nem is beszélve a társas kapcsolatok végiggondolásáról, ami az álláskeresésben, mint kapcsolati tőke óriási jelentőséggel bír.

A képességekkel kapcsolatban az önkitaltós kérdőív megbeszélése mellett nagy hangsúlyt fektetünk a kulcsképességekre és az átvihető képességekre. A kulcsképességek, kompetenciák jól beépíthetők az önéletrajzba, kísérőlevélbe, állásinterjúba. A munkáltató követelménye, hogy ezeket a jelentkező képes legyen meghatározni.

Ezek átgondolását segíti az álláshirdetések átnézése. Az ügyfelek kiscsoportban azt a feladatot kapják, hogy álláshirdetésekből keressék ki azokat a tulajdonságokat, elvárásokat, amelyeket a munkaadó a jelentkezés feltételeként támaszt.

Az ügyfelek által összeszedett információkat a tréner a táblára írja és segítenek rendszerezni azokat. A kulcsképességek megismeréséhez, vagy akár fejlesztéséhez további játékos feladatok is kapcsolódnak, például a kreativitás megismeréséhez az ügyfelek kis csoportokban azt a feladatot kapják, hogy megadott szavak segítségével írjanak mesét az álláskeresésről, együttműködési készségekre eljuttassák a ház-fa-kutya-játékot. A meglévő jártasságok, készségek, tapasztalatok (átvihető készségek) átgondolása szintén fontos. Ennek megoldásához konkrét listát adunk az ügyfeleknek, amit saját magukra vonatkoztatva önálló munkában átgondolhatnak, valamint segítségével, további tapasztalatokkal, jártasságokkal ki is egészíthetik azt. Ennek eredményeit is fel tudják használni (a kulcsképességek mellett) az álláskeresői technikák csoportfoglalkozáson. Fontos, mert a munkáltatóknak a megszerzett szakmák, iskolai bizonyítványok mellett egyre inkább arra van igényük, hogy átlássák, hogy a munkavállaló a valóságban, a gyakorlatban milyen területeken tudja

magát hasznosítani, enciklopédikus-elméleti ismeretei mellett milyen alkalmazható tudása, tapasztalata van.

Az „érték” témakör feldolgozásával kapcsolatban fontos szerepe van a munka, a család, a szabadidő témákról való gondolkodásnak. Az ügyfeleket arra kérjük, hogy egy kis körben jelöljék be: az életükben aktuálisan mekkora szeletet foglal e három tényező, hogyan fog véleményük szerint ez változni, ha munkába állnak. Ez a feladat jól rámutat a résztvevők életvitelére, időbeosztására. Tudatosodik bennük az, hogy a munkavállalással életvezetésük drasztikus változáson megy majd keresztül, és napjaikat kevésbé fogják tudni kedvelt elfoglaltságaiknak vagy családjuknak szentelni, mint azelőtt. A munkavállalással az időstruktúra is megváltozik és már nem csak saját belátásuk, hangulatuk szerint tölthetik el idejüket.

A munkamóddal kapcsolatban általában csak a kérdőívvel foglalkozunk, de a csoporttagok kiscsoportos feladatmegoldásaiból is jó következtetések szűrhetők le munkastílusukkal kapcsolatban. Jól látszik, ki az, aki inkább háttérbe szorul, ki az, aki szívesen irányít, ki mennyire tud együttműködni egymással, mennyire kedveli az önállóságot vagy a teammunkát.

A pályaorientációs csoportfoglalkozás záró blokkja a pályaismeret. Ez már egyes személyiségterületek megbeszélésénél korábban is szóba kerül, de még kiegészül annyival, hogy előre megadott szempontok alapján az ügyfelek újra végiggondolják, hogy ők mit tudnának megtenni, majd pedig a szempontrendszer felhasználásával pályaleírásokat készítenek kiscsoportban.

A szempontok a Foglalkozási Információs Kézikönyvből (FIK) származnak és a következők:

- iskolázottsági feltételek,
- tevékenységek, feladatok,
- fizikai megterhelés,
- a munkavégzés helye,
- munkakörnyezet,
- kapcsolódó foglalkozások.

A pályaorientációs csoportfoglalkozás végén arra kérjük az ügyfeleket, hogy készítsenek személyes profilt, vagyis gyűjtsék össze az önismereti elemeket, melyeket magukévá tettek a csoportfoglalkozás során. Összegezzék, milyen munkaérdeklődés, milyen munkastílus jellemzi őket, milyen erősségeik, jártasságaik, készségeik vannak, milyen szempontokat mérlegelnek a munkavállalás során, vagyis milyen értékek fontosak számukra. Ez az összegzés, bár nem számszerűsíthető, de jó visszajelzést ad a trénernek a tréning eredményességéről is amellet, hogy visszajelzést ad a csoporttagoknak maguknak is arról, hová sikerült eljutniuk a foglalkozás végére.

Az álláskeresési technikák csoportfoglalkozásokban eddig csak az első részben vettem részt, így erről van ismeretem.

Ebben a részben az első héten a bemutatkozás és a csoportszabályok megbeszélése után az álláskeresési módszerekről, az önéletrajzírásról, a kísérőlevél-írásról, a telefonálási technikákról, a kommunikációról és az öltözködésről beszélünk.

Az álláskeresési módszerekkel kapcsolatban megkérjük az ügyfeleket, hogy gyűjtsék össze eddigi tapasztalataikat, ezeket táblára rögzítjük és rendszerezzük. Tudatosítjuk bennük, hogy vannak belső, illetve külső munkaajánlatok és az a módszer, ahogy a munkáltatók munkaerőt keresnek, teljesen eltér attól, ahogy a munkavállalók munkát keresnek. Míg az előbbiek inkább belső információkat, a munkatársak kapcsolatrendszerét használják, a potenciális munkaerő külső forrásokat használva álláshirdetéseket néz. Ezért fontos a munkahely keresésében a belső munkaajánlatok, a személyes kapcsolatok jelentősége.

Ezt követően szociális atom megrajzoltatásával kérjük a résztvevőket arra, hogy gondolják végig, milyen kapcsolati tőkét tudnának felhasználni az álláskeresésben, milyen ismerőseiktől, barátaitól tudnának segítséget kérni.

Az önéletrajzírás során először elméletben átbeszéljük az önéletrajz tartalmi és formai követelményeit, majd önéletrajzsablon alapján a résztvevők elkészítik saját önéletrajzukat. Az önéletrajzokat a trénerék számítógépre viszik és kinyomtatják.

A kísérőlevelek megbeszélése ugyanezzel a módszerrel történik. Álláshirdetést is megfogalmaznak, melyben megpróbálják eladni magukat a munkáltatónak.

A telefonálási technikákkal kapcsolatban először a telefonálás folyamatábráját beszéljük meg. A telefonálás célja az, hogy az álláskereső valahogy elérje, hogy a munkáltató személyesen találkozzon vele, vagy el tudja küldeni, be tudja vinni önéletrajzát. A telefonálási technikák elméleti megbeszélését követően a gyakorlatban is kipróbálhatják magukat az ügyfelek. Telefonkönyvből vagy az Aranyoldalakból, cégből, cégek keresnek ki, melyeket aztán fel is hívnak, esetleg konkrét állásajánlatokra jelentkeznek. Miután minden ügyfél telefonált, közösen megbeszéljük a telefonálás tapasztalatait, tanulságait.

A kommunikációs gyakorlathoz az ügyfelek több kis csoportra oszlanak. Színes papírokra írt kifejezéseket, szavakat kapnak, melyeket csoportosítaniuk kell. A csoportképzési szempontot nem mondjuk meg, nekik kell rájönniük, miről van szó. A szavak egyik része, például gesztus, mimika, kézfogás stb. a nonverbális kommunikációhoz tartoznak, a másik részük, például kérdezés, elbeszélés stb. a verbális kommunikáció részei. Az ügyfeleknek ezt kell felismerniük. Mivel az asszertivitás tréningen már beszélnek a verbális kommunikációról, mi az álláskereső technikák csoportfoglalkozáson inkább a nonverbális jelzésekkel foglalkozunk, hiszen az állásinterjú kapcsán ezeknek a jó benyomást keltő gesztusoknak sokkal nagyobb szerepük van annál, mint amit a jelentkező szóban megfogalmaz. Beszélgetünk arról, hogy milyen távolságra, hová kell leülni a munkáltatóhoz képest, hogyan kell kezdet fogni stb. Az ügyfelek szabadon elmondhatják ezzel kapcsolatban tapasztalataikat, javaslatukat.

Végül még az öltözködésről beszélünk, arról, hogyan kell megjelenni az állásinterjún és arról, hogy a munka jellege és az öltözködés, megjelenés hogyan függ össze egymással.

A tréning szükségességének indoklása

A pályaorientációs és az álláskereső technikák csoportfoglalkozást sokféle körülmény indokolja, melyek a következők:

- A tréningek azáltal, hogy 4 hétig mindennap zajlanak, rendszerességet visznek a sokszor már évek óta otthon ülő passzív ügyfelek életébe.
- A tréningen részt vevők ezen túl a csoportban lehetőséget kapnak arra, hogy emberek, sorstársak között legyenek, kapcsolatokat teremtsenek, ami megvédi őket az izolálódástól, az elmagányosodástól. Ezáltal jobb kedvűek lesznek, átérezhetik a valahova tartozás élményét. A tréning résztvevői ezen túl olyan emberekkel oszthatják meg félelmeiket, gondjaikat, problémáikat, akik maguk is hasonló helyzetben vannak, ez erőt adhat számukra a továbblépéshez, hiszen láthatják, nincsenek egyedül.
- A tréning ezen túl lehetőséget ad a résztvevőknek arra, hogy magukba nézzenek, végig gondolják eddigi életüket, pályafutásukat és új célokat fogalmazzanak meg önmaguk számára, újra tartalommal töltsék meg életüket. Praktikusán a kapcsolatteremtés megkönnyítheti elhelyezkedésüket, a pályaorientációs csoportfoglalkozás hozadékait jól tudják hasznosítani nemcsak szakmai énképük fejlesztéséhez, hanem az álláskereső csoportfoglalkozás során önéletrajzuk, kísérőlevelük elkészítésében, az állásinterjúra való felkészülésben. Az álláskereső technikák csoportfoglalkozás során megismerkedhetnek a modern álláskereső és önmenedzselési technikákkal, melyeket aztán jól tudnak hasznosítani az önálló álláskereső során.

Az eredmény mérése

A pályaorientációs és álláskereső technikák tréning eredménye egyénenként más és némely eleme nehezen mérhető. A résztvevők önismeretének bővülése, aktivizáltsági szintje egyénenként nagyon eltérő és mindig relatív, az ügyfélnek az önmagához viszonyított fejlődése értékelhető és ez nagyon szubjektív, számszerűsíthető mutatókkal nem kifejezhető. Az eredmény nagyon sokféle formában megnyilvánulhat. Lehetnek látványos eredmények, amik mutatókban, számszerűsíthető módon kifejezhetők, mint például a tréningen részt vevők el tudnak-e helyezkedni a nyílt munkaerőpiacon, sőt képesek-e hosszútávon a munkahelyen maradni, sikerül-e beilleszkedniük és megfelelniük az elvárásoknak. Eredmény lehet az is, ha az ügyfél felismeri a tovább- vagy átképzés fontosságát és tesz is érte, például beiratkozik egy tanfolyamra és el is végzi azt. Eredmény az is, ha az ügyfél a tréning befejezését követően aktivizálja magát, rendszeresen tartja mentorával a kapcsolatot, erőfeszítéseket tesz céljai megvalósítása érdekében. Elkészíti önéletrajzát, kísérőleveleket ír. Ezeknek a mérése az elhelyezkedettek számával, a képzésben részt vevők számával, a legalább hat hónapig munkahelyükön

maradó ügyfelek számával, az ügyfél által felkeresett munkáltatók számával, a mentorral való találkozások számával, az ügyfelek által elkészített önéletrajzok és kísérőlevelek számával, a képzésre irányított ügyfelek számával, a képzést befejező ügyfelek számával mérhetők. Ugyanakkor eredmény az is, ami számokkal, egzakt mutatókkal nem kifejezhető, csak a tréningen részt vevő megnyilvánulásaiból, viselkedéséből, elmondásaiból megfigyelhető. Például nő az önbizalma, javul a hangulata, sikerült társas kapcsolatokat kialakítania, fejlődik az önismerete, motiválttá válik. A pályaaorientációs tréning végén a tréning eredményességéről nem kifejezhető mutatóban az is számot ad, hogy a személyes profil elkészítését az ügyfél hogyan oldja meg. Ez visszajelzés arról, hogy a tréning során hová sikerült eljutnia, öndefiníciója mennyire fejlődött, változott a foglalkozás során.

Mit teszek, ha nem úgy működik a tréning, nem azt az eredményt hozza, amit elvártam

Ha az ügyfelek nem aktivizálják magukat, passzívak maradnak, nem vonódnak be gondolatilag, és ezáltal nem fejlődik önismeretük sem, akkor a csoportra vonatkoztatva változtatni kell a tréningtematikán. Szükséges lehet egyes mozzanatok elhagyása, vagy a tréning bővítése az igényeknek megfelelően új elemekkel. Például: van olyan csoport, amely szívesen tölt ki önismereti kérdőíveket és ezt fontosnak, hasznosnak tartja. Van olyan csoport, amelyik ezt fölösleges időpocsékolásnak véli. Ekkor elhagyjuk a kérdőívek kitöltését és kitöltés helyett azok tartalmáról szóban, közösen beszélgetünk, nyitva hagyjuk annak lehetőségét azonban, hogy akit érdekel, a foglalkozás után egyénileg kitölthesse.

Hogyan vizsgálom a tréningben részt vevők elégedettségét?

A tréningen részt vevők elégedettségükről vagy elégedetlenségükről tapasztalatom szerint minden folyamatnál folyamatos szóbeli visszajelzéseket adnak vagy magatartásukkal, megnyilvánulásaikkal ki is fejezik azt. Az egyes feladatoknál maguk a trénerek is kérnek visszacsatolásokat a résztvevőktől. Meggyőződnek arról, hogy megértették-e a feladatot, hogyan haladnak a feladatmegoldásban, szükséges esetén ötletekkel, javaslatokkal segítséget is nyújtanak. A tréning befejezésével a tréningről egyénenként a zárás során szóbeli vagy írásbeli visszajelzéseket is szoktunk kérni, ahol az ügyfelek szabadon megfogalmazhatják véleményüket, észrevételeiket. Ezek tapasztalatait fel szoktuk használni a következő tréningek alkalmával. Én, mint mentor, ha nem is tartok csoportfoglalkozást, a foglalkozások alatt is figyelemmel kísérem, mi történik a mentoráltjaimmal, és szóban visszajelzést szoktam tőlük kérni arról, hogyan érzik magukat a csoportban, miket tanultak.

Mit csinálok, ha az ügyfél nem elégedett?

Ha az ügyfelek többsége nemtetszését fejezi ki valamilyen feladattal kapcsolatban, azonnal reagálunk. Átalakítjuk a foglalkozás menetét az igényeknek megfelelően. Ha sarkalatos, az álláskeresésben kulcsfontosságú feladatról van szó, például a telefonálás gyakorlása, önéletrajzírás, ezt nem hagyhatjuk ki a foglalkozásból. Ilyenkor a meggyőzés technikájával élhetünk, azért, hogy a résztvevők lássák az aktuális feladat fontosságát és hosszú távú hasznát. Ha ez az elégedetlenség csak 1-2 résztvevőt érint a csoportban, a spontán működő csoportnyomás hatására arra készíti a résztvevőt, hogy részt vegyen a feladatmegoldásban, és szembenállásával ne akadályozza a többiek előrehaladását. Ha az elégedetlenkedő ügyfél elégedetlensége unalomból fakad, mert már van megfelelő ismerete a témával kapcsolatban és azt a tréner is látja, más szerepbe kerül és segítő facilitátorként javaslataival, ötleteivel segítheti a többi résztvevő munkáját. Ebből ő maga is sokat nyerhet, tanulhat. Például azok az ügyfelek, akik már a tréning megkezdésekor saját jól megírt, felépített önéletrajzzal rendelkeznek, páros munkában segíthetnek azon társaiknak, akiknek nincs ilyen ismeretük.

Milyen eszközöket használok a lemorzsolódás elkerülése érdekében?

Nekem ezzel kapcsolatos tapasztalataim nincsenek, mert még nem morzsolódott le ügyfelem a csoportból. Úgy gondolom, ilyenkor az ügyfél mentorára helyeződik a hangsúly. A trénerek ugyanis folyamatosan tájékoztatják a mentort – már ha nem a mentor jelenik meg, mint a csoport trénere – ügyfelük előmeneteléről és arról a körülményről, ha egymást követően két alkalommal is hiányzik a foglalkozásról és nincs róla semmiféle információ sem. Ilyen esetben a mentor feladata az, hogy felkeresse az

ügyfelet, tájékozódjon arról, mi történt vele, miért nem jár el a foglalkozásokra. Ha az ügyfél abba akarja hagyni a csoportfoglalkozást, a mentor az, aki próbálja ezt megbeszélni vele és meggyőzni arról, hogy folytassa a tréninget, de kényszeríteni senkit sem lehet, hiszen az ügyfelek szabad akaratlan rendelkező, felnőtt emberek.

Hogyan, milyen módszerekkel érem el a csoportkohéziót?

A csoportkohézió a 10 hetes foglalkozássorozat folyamatában látens módon az együtt töltött idő, élmények, közös feladatmegoldások során alakul ki az ügyfelek között, mint a szociálpszichológiából ismert csoportfejlődés egyik állomása az ismerkedést és a csoportszerepek kialakítását követően. A foglalkozássorozat első tréningje az önismereti csoportfoglalkozás, feladata az, hogy összekovácsolja egy kicsit a résztvevőket, hogy kölcsönösen megismerkedjenek egymással és ráhangolódjanak a további foglalkozásokra. A foglalkozássorozat 6. hetében a pályaorientációs és asszertivitás tréninget követően találkoznak ügyfeleink velünk, tanácsadókkal, mint trénerekkel.

Ekkorra már ismerik egymást, már kialakulnak barátságok, ismeretségek közöttük. Előfordulhatnak persze ellentétek, rivalizálások is, a vélemények a beszélgetések során ütközhetnek. A csoportkohéziót az álláskeresési és pályaorientációs foglalkozások során ebben a tekintetben próbálhatjuk helyreállítani. Türelemre inthetjük a résztvevőket és megpróbáljuk rávezetni őket arra, hogy demokratikus szellemben, főleg ha nagyon szubjektív önismereti kérdésekről van szó, sokféle elképzelés lehetséges és mindegyiknek megvan a helye a csoportban. Csak a nagyon radikális, destruktív megnyilvánulások nem elfogadhatóak.

Mik a közös normák, szabályok és ezeket hogyan alakítom ki?

Mind a pályaorientációs, mind az álláskeresési csoportfoglalkozás a közös normák, szabályok meghatározásával veszi kezdetét. A kölcsönös elvárásokat, elfogadható viselkedéseket a tréner moderálásával közös beszélgetés során a csoporttagok a maguk alakítják ki olyan formában, hogy az mindenki számára elfogadható legyen. A csoportszabályok minden csoportnál mások, és ezeket többnyire már a foglalkozássorozat elején átbeszélték a többi trénerrel. Általában a következők szoktak lenni: kölcsönös tolerancia egymás iránt, a másik véleményének tiszteletben tartása, végighallgatása, titoktartás, kölcsönös tegeződés egymással és a trénerrel, az időkeretek stb.

Tolerancia a csoporton belül

Arra, hogy az ügyfelek egymással toleránsak legyenek, a tréner finoman rá tudja vezetni őket, ha netán ez sérülne. Általában a tolerancia kérdése azonban nem szokott problémát okozni, sem a trénernek, sem pedig a tréningen részt vevőknek.

A tréner által meghatározott keretek

A foglalkozások strukturáltak, felépítettek és páros csoportvezetés jellemzi őket. A tréner a foglalkozás kezdetén világossá teszi a résztvevők számára a tréning célját, tematikáját és a foglalkozás időkereteit. Ezek azok a keretek, amiket a tréner meghatároz.

6.7.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaorientációs, pályaismereti tréning 1.

Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda

A tréning összességében 10 héten át tart és kéthetente váltakoznak a különféle tréningrészek. Az első két hétben önismereti, a második két hétben asszertivitási tréning zajlik, majd az utolsó két hétben pedig a jogi problémák megvitatására van lehetőség, amelyeket a témának megfelelő végzettséggel rendelkező szakemberek tartanak. A fennmaradó négy hetet az alapítvány tanácsadói által tartott tréningek teszik ki, nevezetesen pályaismereti, vagy pályakorrekciós, valamint álláskeresési tréning, amelyekben én magam is tréneri, csoportvezetői feladatokat láttam és látok el.

A pályaaorientációs tréningek tematikái, a csoporttagok érdeklődésétől, hozzáállásától függően történő változtatásokkal a következőképpen alakulnak:

1. nap Bemutatkozás, hangulatteremtés játékokkal, beszélgetésekkel, illetve a tréningen részt vevők képességeinek meghatározása, különös tekintettel a megmaradt, és még felhasználható képességekre, illetve e képességek csoportosítása aszerint, hogy milyen munkakörben használhatóak.
2. nap Az úgynevezett kulcsképessegek átbeszélése, jelentése, jelentősége, alapformái, valamint jelentőségük és előfordulásuk az álláshirdetésekből. Ezen kívül, ha az időbe belefér és ha a csoporttagok érdeklődnek a kérdőívek iránt, akkor az egyik kérdőív kitöltése következhet, illetve a kérdőív eredményeinek megfelelően az eredményekhez kapcsolódó szakmák összegyűjtése.
3. nap A különféle képességekhez, mint például kreativitás, gondolkodás képessége, problémamegoldó képesség, tanulási képesség stb. kapcsolódó egyéni, illetve kiscsoportos feladatok megoldása, illetve ehhez kapcsolódó és ezeket fejlesztő játékok.
4. nap Ezen a napon áttérünk a munkaérdeklődés témakörére, azaz tisztázzuk a fogalmát, szerepét, és átvesszük az érdeklődési típusokat. Ezek után a csoporttagok kitöltik a MÉK-et, azaz a munkaérdeklődési kérdőívet, amire azért van szükség, mert nagyon sok ember nem tudja azt saját magáról, hogy milyen jellegű munkakörök érdeklik őt, és milyen munkafolyamatok elvégzésére lenne alkalmas. Miután a kitöltött kérdőíveket értékeltük és megvan az eredményük, akkor ezekhez az érdeklődési típusokhoz megpróbálunk munkaköröket keresni, és hozzárendelni.
5. nap Az eddigi témák, azaz az érdeklődés és a képességek összekapcsolása, a munkamód meghatározása, azaz hogy hogyan dolgozunk egy-egy munkakörben, majd pedig a Hogyan dolgozom? című kérdőív kitöltése, értékelése, végül az eredmények csoportszinten történő megbeszélése.
6. nap Az érték fogalmának meghatározása, átbeszélése, majd ennek kapcsán az úgynevezett munka–család–szabadidő–kör felosztása, aminek során el kell dönteni, hogy a csoporttagok életében melyik foglal el nagyobb szerepet, azaz melyik értékesebb a számukra. Ezt követően a munkát és az értékeket megpróbáljuk összekapcsolni.
7. nap Az előző naphoz kapcsolódóan a Super-féle kérdőívet kitöltjük, majd közösen értékeljük, és megbeszéljük az eredményeket, utána pedig összekapcsoljuk a munkakörökkel.
8. nap Foglalkozás-egészségügyi ismeretek áttekintése a munkakörökhöz kapcsolódóan és azokra vonatkozóan, majd a foglalkozási főcsoportok, azaz kapcsolódó foglalkozások, iskolázottsági feltételek, fizikai megterhelés, tevékenységek, munkavégzés helye, munkakörnyezet átbeszélése. Ezek után sorra vesszük a foglalkozást kizáró, illetve azokat korlátozó tényezőket, okokat. Mindezek befejezéseként pedig áttekintjük a konkrét álláshelyekre vonatkozó korlátokat.
9. nap Ezen a napon az eddigi témakörök átbeszélése, átvisszafutása, illetve ezen ismeretek átvezetése a következő kéthetes blokkra, azaz az álláskeresési technikákra. Az elmúlt két hét egyéni eredményeit is megbeszéljük és összegyűjtjük, vagyis az egyéni képességeket, érdeklődési irányokat, munkamódokat, értékeket, és az egyéni célokat. Ez azért is különösen fontos, mert a későbbiekben megírandó önéletrajzhoz, kísérőlevélhez és az állásinterjúk gyakorlásához is szükség lesz ezekre.
10. nap Az eltelt két hét játékos levezetése, átbeszélése és átvezetése a következő két hétre.

6.7.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaorientációs tréning 2.

Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Célja

Az ügyfelek pályaismeretének fejlesztése, ismerjenek meg minél több foglalkozást, a hozzájuk tartozó ellátandó feladatokat, képesítési elvárásokat, a szellemi-fizikai igénybevétel szintjét, egészségre ártalmas tényezőket stb. Célja továbbá, hogy az ügyfelekben tudatosítsa érdeklődési irányultságukat, jó és felhasználható képességeiket, munkamódjukat, a munka világával kapcsolatos értékrendjüket.

Indokoltsága

Az ügyfelek sok esetben tartósan kiestek a munka világából, így ezen ismereteik hiányosak, vagy egyáltalán nincsenek. Minden esetben fontos a résztvevőkben reális, elérhető célok kialakítása annak érdekében, hogy képességeiknek, érdeklődési körüknek, képzettségüknek, egészségi állapotuknak megfelelő munkakörökben helyezkedjenek el.

Hogyan

A csoportfoglalkozások a következő módon épülnek fel:

- hangulatteremtés (célja: ráhangolódás a csoportmunkára; játékos feladatok, melyek az aznapi feladathoz – például: az általános, szakmához kötődő-, vagy kulcsképessegekhez, értékekhez stb. – kapcsolódnak),
- célkitűzés (aznapi téma, annak fontossága; szükség esetén az előző nap, napok feladatainak, megszerzett ismereteinek összefoglalása, rendszerezése) – rövid direkt meghatározás,
- ismeretfeldolgozás (a tréning tematikájának megfelelően; egyénileg, párban, kiscsoportban vagy nagycsoportban; technikája: önértékelő eljárások, beszélgetés stb.) Az önértékelő eljárások alkalmazásának célja az egyén öndefiníciójának mélyítése, pontosan körvonalazza a vizsgált személy számára az adott kérdőív produkciófelületét,
- személyes hozam (az egyén számára hasznosítható ismeretek, tanulságok megbeszélése),
- a következő foglalkozás előkészítése.

Eredmény

A tréningen részt vevők megismerik a rájuk jellemző munkaérdeklődési típusokat, a jó, felhasználható képességeiket, ezen ismereteikre alapozva a későbbiekben meg tudják írni a kísérlévlél, önéletrajz megfelelő részeit, telefonálásnál, állásinterjúnál hasznosítani tudják. Kialakul a résztvevőkben, hogy milyen munkakörökben kívánnak elhelyezkedni. Ha a tréning nem a céljának megfelelően működik, fel kell tárni annak okát, és célirányosan arra megoldást kell keresni (változtatás a feladatokban, más technikákkal, nagyobb létszámban, például kiscsoport helyett az egész csoport oldja meg a feladatot közösen, esetleg az adott ügyféllel egyéni foglalkozás keretében).

Miért ezzel a módszerrel

A csoportban kialakulnak a személyes kapcsolatok, a csoportdinamika, amelyre a trénerek építhetnek. A csoportos támogatás révén többletinformációkhoz jutnak a csoporttagok. A munkakeresést nagyban hátráltatja, hogy az emberek kapcsolatai elszegényednek, életterük beszűkül, nehezen képesek alkalmazkodni a változásokhoz. Amikor az egyének nem képesek megérteni vagy megítélni gondolataikat, érzéseiket, úgy érzik, hogy valakinek segítenie kell a helyzeten; ilyenkor külső segítségforrást keresnek. Ezt a segítséget a csoportban megtalálhatják. A csoport rendelkezik azzal a képességgel, hogy biztosítsa tagjai számára az összetartozás érzését.

A tréningben részt vevők elégedettsége a tréning során visszajelzéseikből folyamatosan megismerhető. Ha nem elégedettek, meg kell tudni annak okát, tudatosítani kell a tréning illetve az aznapi feladat célját, hasznosságát, szükségességét; ezekben az esetekben mindig a gyakorlati megközelítés a szükséges, (például munkakeresésnél az adott ismeretre hol lehet szükség, milyen

szituációk fordulhatnak elő, például az önéletrajzba beépíthető személyes jellemzők tartalmi összetevője).

Az ügyfelek lemorzsolódása a tréning elején jellemző, előfordulhat, hogy a tájékoztatás ellenére más elképzelései voltak. A pályaorientációs csoportfoglalkozás időszakában a csoportban már személyes kötődések alakulnak ki, belátják az ismeretek hasznosságát, hiszen számos új, hasznosítható ismeretre tesznek szert, ugyanakkor nem elhanyagolható tényező a képzési támogatás, mint motiváló erő, valamint a munkaaajánlatok elérhetősége.

Csoportkohézió

A csoport tagjai, miután összeismerkedtek, valamint előzetes közös élményeik kapcsán a csoportkohézió (mint spontán folyamat) a pályaorientációs foglalkozás előtt már kialakul, (ebben a szakaszban tehát már alapozni lehet rá, szükséges is a feladatok megoldásához).

A közös szabályok normál kialakítása az első napon történik, amikor a csoport tagjaival összegyűjtjük azokat. A közös szabályok vizualizációja elengedhetetlen, a későbbi megsértésük esetén utalni lehet rá, szükség esetén rá is lehet mutatni. Jellemzően meghatározzuk az időkereteket, valamint rögzítjük, hogy egymást meghallgatjuk, egymás véleményét tiszteletben tartjuk, a tudomásunkra jutott információkat titkosan kezeljük.

Tematika

1. nap Bemutakozás (páros feladat), közös szabályok meghatározása, hangulatteremtés (3 perces próba), célkitűzés (a képesség fontosságának bemutatása a munkavállalás, álláskeresés kapcsán), ismeretfeldolgozás, képesség meghatározása (kiscsoportban), személyes hozam átbeszélése, következő foglalkozás előkészítése (utalás a következő nap programjára).
2. nap Hangulatteremtés (játékos feladat, például boltilopás-, pletyka-játék stb.), célkitűzés (kulcsképessegek szerepe), ismeretfeldolgozás: kulcsképessegek meghatározása, kulcsképessegek csoportos gyűjtése, kulcsképessegek gyűjtése kiscsoportban álláshirdetésekből), személyes hozam (saját erős kulcsképessegek meghatározása), a következő foglalkozás előkészítése.
3. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (szakmához kötődő képessegek szerepe), ismeretfeldolgozás, önértékelő eljárás kitöltése, egyéni feladat, a résztvevők képessegeinek a tréner általi csoportosítása, majd kiscsoportos foglalkozásgyűjtés), személyes hozam (saját erősségeknek tartott képessegek, az összegyűjtött foglalkozásokból elképzelhetőnek tartja-e, hogy valamelyikben elhelyezkedik).
4. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (érdeklődés szerepének fontossága a pályák kiválasztásánál, munkavállalásnál), ismeretfeldolgozás, önértékelő eljárás kitöltése – egyéni feladat, az eredmények tréner általi csoportosítása, foglalkozások gyűjtése kiscsoportban), személyes hozam (saját munka-érdeklődés típus meghatározása, az összegyűjtött foglalkozásokból azok kiválasztása, amelyekben a résztvevő el tudná képzelni magát), a következő csoportfoglalkozás előkészítése.
5. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (az érdeklődés és képessegek kapcsolata, munkamód szerepe), ismeretfeldolgozás (munkamód fogalmának meghatározása – nagycsoportban, „hogyan dolgozom?” önértékelő eljárás kitöltése, egyéni feladat, foglalkozások gyűjtése), személyes hozam (hogyan szeretek dolgozni? egyéni meghatározása, a választott foglalkozás, ennek megfelele-e), következő foglalkozás előkészítése.
6. nap Hangulatteremtés („hogyan érkeztem” – egyéni elbeszélés), célkitűzés (értékek szerepe életünkben), ismeretfeldolgozás („munka–család–szabadidő”-kör felosztás egyénileg, majd annak bemutatása, kifejtése, értékek gyűjtése – miért érdemes munkát vállalni?), személyes hozam (saját munkával kapcsolatos értékek, mi ösztönöz a munkavállalásra), következő foglalkozás előkészítése.

7. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (értékek szerepe a munkavállalásban), ismeretfeldolgozás (Super-féle önértékelő eljárás kitöltése egyénileg, átbeszélés), személyes hozam (eredmény összekapcsolása munkakörökkel), következő foglalkozás előkészítése.
8. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (foglalkozás-egészségügyi ismeretek jelentősége), ismeretfeldolgozás (pályaismeret, előadás, tréner, ehhez kapcsolódóan egy kiválasztott pálya jellemzése – egyéni feladat), személyes hozam (saját elképzelések realitásának felmérése), következő foglalkozás előkészítése.
9. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (összefoglalás), ismeretfeldolgozás (az eddigiek összefoglalása, ismételése, kiscsoportos munka, előadás), személyes hozam (személyes jellemzők, kiválasztott munkakörök bemutatása) a következő foglalkozás előkészítése.
10. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (következtetések levonása, játékos levezetés), ismeretfeldolgozás (egyéni anyag összeállítása az álláskeresési blokkra), személyes hozam (az egyéni anyag bemutatása), tréning lezárása.

6.7.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tréning

Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda

Megállapodás

Első lépésként meg kell állapodnunk a csoportszabályokban, különös tekintettel arra, hogy meghallgatjuk egymást, nem vágunk a másik szavába, betartjuk a szüneteket és nem illetjük egymás gondolatait és megnyilvánulásait bántó megjegyzésekkel. Ezek után a következő két hét tematikájának ismertetése következik azzal a kikötéssel, hogy ha bármely csoportagnak más elképzelése vagy ötlete van a tréning menetét illetően, akkor rugalmasan tudunk rajta változtatni az igényeknek megfelelően, ha az mindenkinek hasznos lehet.

Döntés

Minden csoporttag elmondja, hogy mi alapján döntött amellett, hogy jelentkezik és részt vesz ezen a tréningen, mennyire volt ez a döntés érzelmi, mennyire volt racionális, és mennyire volt egyéni, azaz autonóm döntés.

Pályakorrekció

Saját életét és jelenlegi helyzetét figyelembe véve mindenki elmeséli, hogy eddigi munkatapasztalatai, végzettsége, betegsége vagy fogyatékossága tudatában és tükrében tudja-e vajon folytatni eddigi munkáját, tevékenységeit, vagy pedig korrekcióra szorul életének ez a része, és ha igen, milyen irányba kellene elmozdulnia és mekkora mértékben? Mit hajlandó megtenni a cél érdekében és életkorától függetlenül hajlandó-e tanulni és képezni magát?

Álláskeresés

Ebben a részben azt beszéljük át, hogy a tréningen részt vevők eddigi életük során hogyan kerestek állást és milyen tényezők alapján döntöttek? E tapasztalatok összegyűjtése és alkalmazása újsághirdetésekből való álláskeresés kapcsán. Ilyenkor érdemes a munkaadók szempontjait és munkaerő keresési módszereiket is figyelembe venni, és ez alapján keresni a megfelelő hirdetéseket. Érdemes egy papírra mindenkinek összegyűjteni, hogy kik azok a személyek, akikre álláskeresésnél számítani lehet, akár a szűkebb családi, akár a tágabb ismeretségi körből nézzük is. Ilyenkor legalább 30 embert fel lehet sorolni, hiszen a családtól a barátokon és a volt kollegákon át a csoporttagokig és a trénerekig bezárólag bárkit be lehet írni.

Önéletrajz és kísérőlevél

Ebben a részben összegyűjtjük a pontos és precíz önéletrajzhoz szükséges tartalmi és formai elemeket, majd ennek a mintának az alapján mindenki megírja saját önéletrajzát előbb önállóan, majd a mentorok és a trénerek segítségével kijavítják, és számítógépen megírják közösen. A kísérőlevél esetében ugyanígy járunk el.

Telefonálási technikák

Úgy, mint az előzőekben, az eddigi telefonálási tapasztalatok megbeszélése. Átbeszéljük, hogyan kell hatékonyan telefonálni, melyik álláshirdetést érdemes felhívni, mobilszámot érdemes-e hívni? Feladatként telefonkönyvből cégeket kell kikeresni, ahol esélyük lehet a cég profiljából ítélve, és ezeket felhívni, hogy van-e jelenleg aktuálisan üres, betöltésre váró álláshely, és egy önéletrajzot beküldhetnek-e?

Kommunikáció

Verbális és nonverbális, azaz a szóbeli és a metakommunikáció fajtáinak, formáinak elkülönítése. Ezek áttekintésével megbeszéljük, hogy mind szóbeli, mint testi megnyilvánulásainkban mire kell figyelniünk egy-egy állásinterjú során. Ehhez a témához kapcsolódó feladat lehet, hogy egy csoportagnak ki kell állnia a csoporttal szemben, és egy lapon lévő ábrát el kell mondania a többieknek úgy, hogy azok le is tudják rajzolni. Minden információ csak egyszer hangozhat el, és nem szabad visszajelzést adni vagy visszakérdezni.

Öltözködés

Férfiak illetve nők öltözködését külön-külön átbeszéljük aszerint, hogy miben érdemes elmenni egy állásinterjúra, mindenhova kell-e az öltöny és a kosztüm, mennyire kell igazodni az öltözködéssel a cég profiljához?

Állásinterjú

Az egyik leghasznosabb része a tréningnek, hiszen itt a leggyakrabban elhangzó interjúkérdések alapján eljátsszuk az interjúszituációt, majd pedig kielemezzük, mi volt jó és használható, illetve min lehetne még javítani, finomítani.

Munkaszerződés

Azoknak a pontoknak az áttekintése, amelyekre a tapasztalatok alapján egy munkaszerződés megkötésekor különösen oda kell figyelni, nem kihagyva az apró betűvel írt részeket sem.

Állásmegtartás

Ha már egyszer megszereztünk egy állást, akkor azt meg is kellene tartani. Ennek érdekében átbeszéljük, hogyan lehet jól beilleszkedni, a próbaidő alatt hogyan viselkedjünk és dolgozzunk, főnökünkkel hogyan célszerű viselkednünk, hogyan ejtsünk szót a fizetésünkkel kapcsolatos dolgokról, esetleges megbetegedéseinkről és a számunkra megfelelő munkakörnyezet kialakításáról.

A fentiekben leírt tematika soha sincs kőbe vésve, hiszen az igényeknek és a csoportösszetételnek, aktivitásnak és érdeklődésnek megfelelően rugalmasan tudjuk kezelni, és akár menet közben is változtathatunk rajta.

Mindkét fajta tréning elsődleges célja az, hogy a megváltozott munkaképességű vagy fogyatékos-sággal élő emberek, akik már egy ideje kiestek a munka világából, és nincsenek aktuálisan tisztában azzal, hogy milyen elvárásaik vannak ma egy munkáltatónak, és mi kell ma a munkavállaláshoz, illetve milyen hirdetésekre érdemes válaszolni, azoknak segítséget nyújtunk a munkavállalók világába való visszatéréshez. Fontos, hogy azzal, hogy naponta bejárnak adott időpontban a foglalkozásokra, visszaszoknak a kötöttségekhez és az idejük beosztásához.

Fontos az is, hogy új embereket és a hozzájuk tartozó élettörténeteket, sorsokat ismerhetnek meg, amiből láthatják, hogy másoknak is van problémájuk, de ezeken felül lehet kerekedni, és tovább kell lépni.

Ha egyenként vizsgáljuk azt, hogy mi a célja ezeknek a tréningeknek, akkor azt mondhatjuk, hogy a pályaaorientációs tréning keretében a résztvevők tisztába kerüljenek önmagukkal, megmaradt és még hasznosítható képességeikkel, azzal, hogy milyen munka lenne számukra alkalmas, kikre számíthatnak a munkahelykeresés útvesztőiben, illetve fontos célja, hogy ismeretségeket kössenek, társaságban legyenek, és tapasztalataikat megosszák egymással.

A különféle tesztek kitöltése és a beszélgetések során megismerik saját magukat, képességeiket, erősségeiket, és növekszik az önbizalmuk, aminek következtében bátrabban mernek állást keresni és megnyilvánulni.

Az álláskeresési tréning esetében az elsődleges cél, hogy olyan módszereket és praktikákat tanuljanak meg a csoporttagok mind a trénerektől, mind a csoporttársaktól, amelyek segítségével könnyebben és hatékonyabban tudnak munkát keresni, megnyilvánulni egy interjúhelyzetben. Fontos célja még az is, hogy a mai munkaerőpiacon elfogadott önéletrajzot tudjanak írni, és hogy megtanulják azt, hogy ma mire van szükség a munkavállaláshoz, és mennyi mindenre kell odafigyelni egy szerződés megkötésekor, illetve, hogy az interjúk gyakorlása során magabiztosabbak legyenek minden megnyilvánulásukban, és merjék vállalni magukat és a véleményüket, hiszen ők nem kevesebbek, mint más munkavállalók.

A csoport összetartó, és húzó erejére támaszkodva (hiszen mire az általunk tartandó tréningek sorra kerülnek, addigra már az előző négy hét alatt összekovácsolódnak, megismerik egymást), mindig van egy-két olyan erősebb egyéniségű ember, aki a bizonytalanabb csoporttagokat is magával tudja vinni, és akikre a tréninget tartó személy támaszkodni tud.

A másik módszer, amivel a célunkat, vagyis a munkába segítséget el tudjuk érni, az egyéni mentorálás, egyéni segítség, ami azt jelenti, hogy amellet, hogy a csoportban a szükséges információhoz hozzájut az ügyfél, még egyénileg is foglalkozunk vele, főként akkor, ha valami miatt egy-egy résznél a tréning során lemarad, más a meglátása, vagy egyszerűen csak például technikai dolgokban szorul segítségre. Ilyen lehet az, ha nem tud honnan telefonálni, vagy ha önéletrajza megírásához segítségre van szüksége.

Az, hogy egy-egy tréning alkalmával milyen eredményeket várok és ebből mi teljesül, az mindig több dologtól függ. Először természetesen azt várom, hogy a tréning első napján mindenki eljöjjön, aki jelentkezett a programra. Emellett az is fontos számomra, hogy mindeni befejezze, aki elkezdte a tréninget, illetve azt is várom az elején, hogy mindenkinek tudjak nyújtani valami pluszt, amitől ha csak egy kicsivel is, de több lesz, teljesebb lesz az élete. Természetesen a legnagyobb elvárásom és célom az, hogy mindenkinek sikerüljön a számára megfelelő munkalehetőséget találni, és hosszútávon sikerüljön is megtartania azt. Ehhez persze az ügyfélnek is akarni kell ezeket, és tennie is kell érte. Az, hogy amit én elvárok egy tréning kezdetekor, teljesül-e a későbbiekben, sok mindentől függ. Először is függ a csoporttagok hozzáállásától, aktivitásuktól, és attól, hogy a céljaink egyeznek-e, és mindenkinek a munkavállalás-e az elsődleges célja, vagy csak annyi, hogy egy kicsit kimozduljon otthonról, és társaságban legyen.

A tréning végeztével természetesen az is nagy eredménynek számít, ha egy csoporttag odajön hozzám, és azt mondja, köszöni szépen, hogy bevontuk őt a tréningbe, hiszen nagyon jól érezte magát, és sajnálja, hogy ilyen hamar véget ért. Eredmény az is, ha a tíz hét végeztével továbbra is tartják a kapcsolatot egymással, vagy a mentoraikkal. A legnagyobb eredmény azonban természetesen az, ha valakinek sikerül elhelyezkednie, és meg is tudja tartani az állását, közben pedig még velünk is tartja a kapcsolatot.

A tréning eredményét, hatékonyságát a résztvevők aktivitásában, sikeres munkahelykeresésében, megnyilvánulásaiban lehet megfigyelni, illetve leginkább úgy lehet lemérni, ha megkérdezzük tőlük, hogy érzik vagy érezték magukat a tréning alatt, mit várnak vagy vártak, mire lenne, vagy lett volna még szükségük. A visszajelzések ezekre a kérdésekre szinte mindig pozitívak, az ügyfelek meg vannak elégedve azzal, amit a tréningen való részvétellel kapnak. Ha véletlenül mégsem elégedettek, akkor elmondhatják, mire lenne még szükségük az elégedettséghez, és megpróbálunk ezen segíteni.

A lényeg, hogy a tréning vázlatát valamelyest követve ugyan, de megpróbálunk alkalmazkodni az egyes csoportok igényeihez, hiszen mindegyik tréningen részt vevő csoport más, és minden csoporttag is más és más, így az igényeik is eltérnek.

A tréningek során állandó létszámmal dolgozunk, hiszen ilyenkor már nem szoktak lemorzsolódni, egyrészt a kíváncsiság miatt, hogy mennyit fejlődhetnek a végéig, másrészt pedig addigra már a legtöbb esetben kialakul a csoportkohézió, amelyre, mint azt már a korábbiakban említettem, kitűnően lehet a tematikát építeni, alapozni. Azt, hogy a csoport összetartása ne bomoljon meg, közös feladatokkal, kötetlen beszélgetésekkel, néha pedig vicces játékokkal lehet elérni.

Ezek megvalósításához fontos kialakítani a szabályokat, amelyek a csoporton belül működhetsenek, és amelyek meghozatala nélkül nem lehetne ennyi emberrel előrehaladni. Ezeket a szabályokat, normákat és kereteket a csoporttagok tulajdonképpen maguk hozzák meg, a tréninget vezető személy segítségével. Ezeket felírjuk egy táblára vagy papírra, és kifüggesztjük egy jól látható helyre. Egy idő elteltével, ha valamelyik csoporttag áthágja ezeket a szabályokat, a többiek figyelmeztetik őt. Ezek a szabályok elsősorban a toleranciára épülnek. Szinte minden esetben szerepel benne az, hogy nem vágunk egymás szavába, bárki elmondhatja a véleményét, illetve senki megnyilvánulásait nem kísérik durva megjegyzésekkel, és mindenki szabadon elmondhatja a véleményét. Fontos, hogy senki sem kiabálhat a másikkal, és bekiabálásokkal, vagy nem odavaló dolgokkal nem zavarjuk meg a tréning menetét és a többiek munkáját. Néhány csoport kiköti azt is, hogy tiszteljük meg a másikat azzal, hogy nem késünk el minden nap, és nem állunk fel a másik mondatának kellős közepén csak azért, mert pár perccel átnyúlt a mondandója az időkorláton. Azok a keretek, amiket a tréner szab meg egyedül, az a tréning időtartama, természetesen a szünet hosszának kialakítása már a csoport fáradtságától függ, ezt mindig megbeszéljük velük. A másik a csoportlétszám maximalizálása, vagyis tréning közben új ember már nem csatlakozhat.

A tréning utáni kapcsolattartást a havonta megrendezett klubfoglalkozásokkal próbáljuk meg fenntartani, amelyre bárki eljőhet, aki már valamelyik csoporttal elvégezte a tíz hetet. Ez azért különösen jó és fontos, mert a különböző csoportokban végzett emberek megismerik egymást, megosztják élményeiket, tapasztalataikat, és talán még egymásnak is tudnak segíteni az álláskeresésben.

Az eddigi tréningek tapasztalatai alapján úgy látom, hogy az eddig tréninget végzett ügyfeleink mindegyikének pozitív tapasztalatai voltak a tréninggel kapcsolatban, mindenkinek tudtunk nyújtani valamit, ami egy kis lendületet, önbizalmat adott neki a továbbiakhoz. Ez megmutatkozik többek között a velünk való együttműködésben, kapcsolattartásban, és az eddig sikeresen elhelyezkedettek számában egyaránt.

6.7.6. Ahogy a gyakorló szakember végzi – önismereti tréning

Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus

Célja

A hatékonyabb munkavállalás érdekében önismeret- és személyiségfejlesztés; önbecsülés- és önbizalom-növelés, a környezethez való adaptáció javítása.

Módszere

Szabad interakció, szituációs játékok, fantáziatechnikák.

A változás, amin a csoport tagjai keresztülmennek, bonyolult és egyéni folyamat. Számos – sokszor egymástól független – tényező összehatásának eredménye. Egyéni, mert minden, a csoportban lévő személy különböző és a rájuk tett csoporthatások is eltérőek, valamint az ezekre adott reakciók is.

A változást előidéző tényezők együttesére valamilyen algoritmust vagy munkarendet nem lehet felállítani.

Normák

A csoporttagok viselkedését szabályozza, nem egyénenként, hanem az egész csoportra irányulva. A normákat maga a csoport alakítja ki, egy nem tudatos folyamat eredményeként (például lehet e foglalkozás közben mobilt használni, a megbeszélte szünetet pontosan tartják, vagy mindig hosszabítják stb.)

A normaképzés – különösen a kezdeti szakaszban – függ a tagok kezdeti elvárásaitól.

Kohézió

Úgy tekinthető, mint mindazoknak az erőknek az eredője, amelyek a csoporttagokra hatnak és a csoportban tartják őket. Szükséges a tagok közötti kielégítő interperszonális kapcsolat. A folyamatot elősegítik a célzott interaktív gyakorlatok, illetve közös feladatok sikeres megoldása.

Tolerancia

Lényeges eleme a kohéziónak. Segítőképz, konstruktív légkört kell létrehozni, amelyben a csoporttagok el tudják egymást fogadni, egymással szemben bizonyos segítőkészséggel viszonyuljanak (ez, mint alaphangulat nem zárja ki az egymással szembeni negatív, akár ellenséges indulatoknak, érzéseknek a kifejezését).

Keret

Meghatározza a csoport és a külvilág viszonyát. A csoportban elhangzottak nem kerülhetnek nyilvánosságra. Tartalmazza a helyet, az időpontot, az időtartamot, a gyakoriságot, a tagok létszámát, állandóságát.

6.7.7. Ahogy a gyakorló szakember végzi – problémamegoldás az asszertív kommunikáció használatával a munkaerőpiacon

Készítette: Csapó Gábor szociális munkás

Időtartam: 10 alkalom (30 óra)

Célja

Az eddigi tapasztalatok áttekintése. A munkaerő-piaci elképzelések reális célkitűzésekké alakításához szükséges technikák elsajátítása. Megfelelő kommunikációs stratégia elsajátítása annak érdekében, hogy a leendő munkavállaló megfelelően tudja a piacon érdekeit érvényesíteni és konfliktusait kezelni.

Módszertan

T-csoport módszer, lényege, hogy a csoport közös munkájára épít. Fontos, hogy a csoporttagok mindegyike aktívan vegyen részt a folyamatban.

Részletes tematika

- Elképzelések a megvalósítandó munkaerő-piaci célokról. Eddigi próbálkozások, tapasztalatok. Sikerek, kudarcok.
- Az elképzelések megvalósításához szükséges készségek, képességek. A vágy és lehetőség között. A realitás és a vágyak összeegyeztetésének lehetőségei.
- Kommunikáció I. a kommunikáció látens és manifeszt tartalmai. Mi jelenik meg, és mi marad rejtve? Miért fontos a pontos kommunikáció? Kommunikációs gátak és elkerülésük.
- Kommunikáció II. Konfliktuskezelés, véleménynyilvánítás. A pozitív és a negatív kommunikáció különbségei.
- Önérvényesítés I.: Hogyan fejezzük ki hatékonyan szükségleteinket? Hogyan juttassuk érvényre jogainkat?
- Önérvényesítés II.: Az önérvényesítő közlés technikái és gyakorlata.
- Önérvényesítés III.: A játszmák! A játszma lényege. Nyertes és vesztes játszmák. Hogyan kerüljük el a játszmákat.
- A problémamegoldás folyamata: A probléma észlelésétől a megoldásig.
- Problémamegoldás csoportban: A csapatmunka pozitívumai negatívumai. Hogyan legyenek hatékony a csoportban?
- Összegzés. A tanultak áttekintése. Visszajelzések.

A mai munkaerő-piaci körülmények között a szabad verseny az állások megszerzésénél is tetten érhető. Fontos, hogy az álláskereső felkészüljön a munka világában adódó helyzetek hatékony, célirányos kezelésére.

A tréning végén a tréner értékeli a csoport teljesítményét. A csoport anonim kérdőívek segítségével értékeli a tréner munkáját, amelyek eredményeit közösen megbeszélik.

A tréning során a résztvevők nem elszenvedői, hanem aktív résztvevői és alakítói a folyamatnak. Ezzel a módszerrel érdekeltté válnak a folyamatban.

A csoporton belüli kommunikáció szabályait a csoport közösen alakítja ki. Fő szabály, hogy a tagok biztonságérzetének fenntartása érdekében senki nem beszélhet az ott történt eseményekről kívülállók-nak. A csoport azonban teret enged az esetleges problémák és konfliktusok kibeszéléséhez.

6.7.8. Ahogy a gyakorló szakember végzi – jogi ismeretek tréning

Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász

Célja

A munkavállalók jogi ismereteinek gyarapítása.

- Az általános jogi ismeretek bővítése révén a résztvevők jogi kultúrájának fejlesztése, látókörük szélesítése, a saját jogaik megvédésére való általános képesség erősítése.
- A munkajogi és társadalombiztosítási jogi ismeretek gyarapítása révén a leendő munkavállalók felkészítése a munkavállalással összefüggő jogi aktusok elvégzésére.
- A munkavállalói jogok és kötelezettségek ismertetése által az álláskereső résztvevők felkészítése a sikeres munkaerő-piaci integrációra, illetve reintegrációra.
- A résztvevők kiszolgáltatottságának csökkentése jogaikról való felvilágosításuk útján, a munkáltatók általi visszaélések elleni védekezésre való felkészítés.

A tréning módszere

A tréning során az állást kereső megváltozott munkaképességű emberek interaktív formában bővíthetik jogi ismereteiket. Az előadó röviden összefoglalja az egyes témákhoz kapcsolódó leglényegesebb ismereteket, majd lehetőséget ad a témába vágó kérdések feltételére. Az előadó a kérdéseket megválaszolja, s ha a tréning idejébe beiktatható, a tanmenetben nem szereplő, de a résztvevők többségének érdeklődésére számot tartó témákról is felvilágosítást ad. Aki a többséget nem érintő személyes jogi problémát vet föl, az előadóval időpontot egyeztet, és bevonásra kerül az alapítvány jogi tanácsadó szolgáltatásába.

A tréning indokoltsága

Számos szociológiai felmérés tanúsítja, hogy a magyar állampolgárok mindennapi életben hasznosítható ismeretei, így az alapvető jogi ismeretek is igen hiányosak, szintjük messze elmarad az Európai Unió átlagától. Ez mind az ország, mind az érintett emberek számára hátrányt jelent a versenyben. Különösen nagy probléma ez a fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű emberek esetében, az ő körükben ugyanis igen jellemző az alulképzettség, továbbá a halmozottan hátrányos társadalmi és munkaerő-piaci helyzet.

A megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élő álláskeresőket valamint munkavállalók hátrányos munkaerő-piaci helyzetük miatt a többi munkavállalónál fokozottabban vannak kitéve munkahelyi diszkriminációnak és egyéb jogellenes bánásmódnak, kiszolgáltatottságuk igen nagy probléma. Jogi ismereteik gyarapodása elősegítheti, hogy hatékonyabban léphessenek föl a jogsértések ellen, az említett emberek jó része ugyanis még a meglévő lehetőségekkel sem él jogai védelmé érdekében, mivel e jogi megoldásokról nem bír tudomással.

A társadalombiztosítási és szociális jogi ismeretek bővítése nagyban segítheti a részt vevő megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élő emberek anyagi helyzetének javítását. A résztvevők gyakran nem rendelkeznek ismeretekkel a különböző társadalombiztosítási és szociális jogi ellátásokról, ezért azokat nem, vagy nem a jogi előírásoknak megfelelően igénylik, s ezáltal elesnek ezektől a juttatásoktól. Mivel az önkormányzatok ügyintézői is gyakran csupán hiányos ismeretekkel rendel-

keznek, továbbá nincs rálátásuk a teljes szociális ellátó rendszerre, nem feltétlenül tudnak pontos, és átfogó tájékoztatást adni a hozzájuk forduló állampolgároknak.

A tréning megoldást jelenthet e problémákra is, továbbá hozzásegíti a résztvevőket ahhoz, hogy megismerjék a különböző ellátások igénybe vétele esetére vonatkozó munkavállalási szabályokat. Ily módon a résztvevők úgy vállalhatnak munkát, hogy az nem veszélyezteti már megszerzett ellátásaikat (például rokkantsági nyugdíj).

A tréning eredményeként javul a résztvevők esélye arra, hogy érdekeiket hatékonyabban képviselhessék, megerősödik érdekérvényesítő képességük az egyes állami és önkormányzati szervekkel szemben. A munkaerőpiacon a képzés végeztével a résztvevők hátrányos megkülönböztetés elleni védekező képessége fokozódik. Az egyes szociális és társadalombiztosítási ellátások szabályainak megismerése akár közvetlenül is javíthatja az érintettek anyagi helyzetét.

Mivel a tréninget nem vizsga zárja, a résztvevők tudásának gyarapodását nehéz közvetlenül mérni. A jogi ismeretek átadásának eredményességére sem a tréningen, sem a későbbiekben nincsenek mérési eszközök.

Az ismeretek gyarapodása elsősorban a foglalkozások során fölvetett kérdésekkel mérhető. A koncentráció fenntartása, a résztvevők tudásának ellenőrzése végett időről időre kérdéseket tesztek föl a korábban elhangzott lényegesebb jogi információkkal kapcsolatban. Szintén mérhető az aktivitás és a jogi ismeretek bővülése azoknak a kérdéseknek alapján, melyeket a résztvevők intéznek hozzám. A kérdések helyes megfogalmazása, valamint az, hogy mennyire vágnak a témába, jól mutatja a csoport egyes tagjainak aktivitását és felkészültségét.

Ha a résztvevők nem összpontosítják figyelmüket kellőképpen a foglalkozás témájára, az oktató az interaktivitás fokozásával, a csoport tagjaihoz intézett kérdésekkel tereli a figyelmet a helyes irányba. Mindemellett fontos az udvarias, ám határozott foglalkozásvezetés. E szempontok figyelembe vételével az eredményesség biztosítható, ám emellett fontos az is, hogy a megismert személyes példák, élmények, tapasztalatok bemutatása egyre nagyobb hangsúlyt kapjon a tréningen, mivel ez képes a résztvevők érdeklődését a leginkább felkelteni.

A csoport tagjainak aktivitása, az általuk fölvetett jogi problémák megválaszolása, megoldása elősegíti az elégedettség minél magasabb fokának elérését. A résztvevők elégedettsége jelenleg a szóbeli visszajelzések alapján becsülhető meg. A csoportok tagjai általában jelzik, hogy a tanmenetben szereplő témák közül melyekről szeretnének bővebb ismereteket szerezni. Ezen igények figyelembe vétele nagyobb fokú elégedettséget tesz lehetővé. A szóbeli visszajelzések kérése mellett a későbbiekben célszerű lenne írásbeli, anonim elégedettségi felméréseket is végezni, bár a csoportok tagjai szóban eddig is számos alkalommal visszajelezték véleményüket, továbbá közülük többen felkeresték alapítványunk jogi tanácsadó szolgálatát, ez pedig – véleményem szerint – szintén elégedettségüket és bizalmukat igazolja. Ha valamely csoportban mindezek ellenére elégedetlenség tapasztalható, szintén az interaktivitás fokozása jelenti a megoldást. Az ismertetendő anyag figyelembe vétele mellett ilyen esetben fokozottabban ki kell térni a résztvevők által felvetett jogi témákra, erőteljesebben be kell vonni a csoportot a probléma fölvetésbe és megoldásba kérdések és jogesetek megvitatása révén.

A fegyelem és a megfelelő szintű együttműködés kialakítása, fenntartása érdekében fontos a csoport kohéziójának minél magasabb szintje.

A jó csoportmunka és az összetartás megerősítésének záloga elsősorban a résztvevők bevonására alapozó interaktív oktatási forma. Ennek során a résztvevők személyes tapasztalatai révén mutatjuk be az egyes jogi problémákat. A „száraz” jogszabályi rendelkezések ismertetése a csoport tagjai egyéni tapasztalatainak bemutatásával élményszerűvé, könnyebben megérthetővé válik. A jogi esetek megvitatása során a csoport tagjai közvetlen interakcióba kerülnek egymással, megismerik egymás tapasztalatait, részben egymás életét, problémáit is, ennek köszönhetően közelebb kerülnek egymáshoz, közös munka alakul ki a csoportban.

A legalapvetőbb normákat (egymás és az oktató meghallgatása, más tekintetben is udvarias kommunikáció) a résztvevők többsége már eleve elfogadja, és tiszteletben tartja. Ennek ellenére e normákra a jogi ismeretek oktatásának kezdetén az oktató a résztvevők figyelmét udvariasan felhívja. Mindemellett a csoport tagjai is javasolhatnak betartandó szabályokat, ily módon önszabályozó csoportdinamika alakulhat ki, ami mind az oktató, mind a résztvevők számára előnyös. Természetesen, ha az önszabályozás nem elegendő, a tréner a csoport tagjait szóban figyelmezteti és felhívja őket a szabályok betartására. Különösen fontos e területen egymás végighallgatása, az ellen-

vélemények tisztelete, ez biztosíthatja ugyanis a csoporton belüli toleranciát, ami – amellet, hogy fontos emberi érték – a sikeres munka egyik legfontosabb garanciáját is jelenti.

Tematika

I. egység

- Mire szolgál a jog, mi a célja, hogyan tudjuk meghatározni?
- Mit sorolunk a jogszabályok fogalmába, hogyan csoportosíthatjuk a jogszabályokat?
- Mi a polgári jog, a jogviszony rövid meghatározása, mit sorolunk a szerződés fogalmába?

II. egység

Mit szabályoz a munkajog?

- A munkaviszony és néhány fontosabb hasonló jogviszony sajátosságai.
- A munkaszerződés kötelező elemei, a munkaviszony létrejötte, mire érdemes figyelni a szerződéskötéskor.
- Néhány munkaszerződés gyakorlati megismerése.

III. egység

- A munkáltató és a munkavállaló jogai és kötelezettségei.
- A munkaszerződés létrehozása és módosítása.
- A munkaszerződés megszűnése és megszüntetése.
- Milyen ellátásokat szabályoz a szociális jog.
- Nyugellátások szabályozása, különös tekintettel a rokkantsági nyugdíjra.

6.7.9. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaerő-piaci ismeretek tréning

Készítette: Deésy Mónika munkaadói kapcsolattartó

A 10 hetes tréning során mint munkáltatói kapcsolattartó találkozom a résztvevőkkel.

Ennek kettős célja van:

1. Tájékoztatás:

- a munkaerő-piaci helyzetről általánosságban,
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók elhelyezkedésének lehetőségeiről,
- a legkeresettebb szakmákról,
- a munkáltatói elvárásokról,
- a Motiváció Alapítvány munkáltatói kapcsolatairól és elhelyezési tapasztalatairól,
- a konkrét, aktuális munkaaajánlatokról, amelyek irodánk rendelkezésére állnak.

A fenti tájékoztatással azt szeretném elérni, hogy a tréning befejeztével a résztvevők reális célokat tűzzenek ki maguk elé és a végső cél, a sikeres munkavállalás érdekében – a munkaerő-piaci igényeket szem előtt tartva – ne idegenkedjenek a tanulástól sem, legyen az akár nyelvtanulás, számítástechnikai tanfolyamon való részvétel vagy egy új szakma elsajátítása.

2. Az ügyfelek személyes megismerése:

- egészségügyi állapot, probléma (milyen munkát nem végezhet),
- lakóhely (hol lakik, vállal-e hosszabb utazást a munkába járás esetén),
- milyen munkát keres, vagy milyen képzésben szeretne részt venni,
- milyen munkatapasztalatokkal rendelkezik, van-e használható szakképzettsége,
- milyen tapasztalatai vannak a munkakeresésben, és mit szándékozik tenni a jövőben,
- miben lehetünk mi leginkább a segítségére, hogy mielőbb munkát találjon.

Az eddigi találkozók során azt tapasztaltam, hogy a leghatásosabb és legmeggyőzőbb a személyes tapasztalatok átadása – a programban részt vevők könnyebben felismerik és megértik, hogy áldozatok és erőfeszítések nélkül nincs siker, s a döntés az ő kezükben van, mi „csak” segítjük vagyunk a munkába visszatérésben.

Jó érzés azt látni, hogy a tréning végére a csoporttagok összekovácsolódnak (talán hosszabb távú barátságok is szövődnek), törődnek egymással, bátrabbak, nyitottabbak lesznek. Újra megtapasztalják, mit jelent egy közösséghez tartozni, milyen élményekre tehetnek szert, ha kimozdulnak a mikro-környezetükből.

A tréning eredményének tartom azt is, hogy a tréning során lemorzsolódás gyakorlatilag nincs, hiányzások is alig vannak és azok is többnyire csak indokolt esetben, a tréningre való napi utazással pedig a résztvevők megszokják a – munkavállalással is együtt járó – rendszeres elfoglaltságot.

A tréning befejezése után is nagyon fontos a folyamatos kapcsolattartás a programba bevont személyekkel, még abban az esetben is, ha nincs megfelelő munkaajánlatunk a számukra. Ezt a pályázati előírás is megköveteli, de elhelyezkedést segítő programunk is akkor teljesedik ki, ha minden tőlünk telhetőt megteszünk az ügyfél munkába állítása érdekében. Fontos, hogy érezze folyamatos odafigyelésünket és támogatásunkat már csak azért is, hogy a tréningen szerzett ismeretek, muníciók ne vesszenek kárba, hanem előnyösen kamatoztassa a mielőbbi munkába állása érdekében.

6.7.10. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1.

Készítette: Révész Anna szociális munkás

Neme:	nő
Kora:	29
Végzettsége:	érettségi
Egyéb ismeret:	szoftverüzemeltető, ételmezezővezető
Munkatapasztalata:	nincs
A keresett állás:	adminisztratív, dietetikus
A megváltozott munkaképesség mértéke:	100%
A megváltozott munkaképesség jellege:	mozgássérült
Elhelyezkedés:	

A Motiváció Alapítványt ismerősei ajánlották számára, később olvasta is programjainkat a honlapon. Állapotát tekintve járása nehezített, születéskor kapott agyvérzést és agyi károsodást.

Jelenleg önállóan tartja fenn magát, szülei vidéken élnek, albérletben lakik. Gyerekkorában sem integráltan élt, hanem a különböző mozgásjavító és mozgássérülteknek fenntartott intézményekben. Itt végezte tanulmányait is.

2006 márciusában kereste fel az alapítványt, csatlakozott a 10 hetes, munkavállalásra felkészítő tréningorozatunkhoz. Megállapodtunk abban, hogy amíg nem sikerül egyénileg munkát találni, addig minden nap lesz elfoglaltsága, bővítheti ismereteit önmagáról és a lehetőségeiről. Jól érzi magát és úgy érzi, sok ismerettel gazdagodott eddig.

A továbbiakban a megszerzett tapasztalataira és végzettségeihez igazítottan keresünk számára lehetőségeket.

6.7.11. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 2.

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Neme:	férfi
Kora:	27 év
Végzettsége:	gimnáziumi érettségi
Egyéb ismeret:	vámügyintéző
Munkatapasztalata:	nincs
A keresett állás:	adminisztratív
A megváltozott munkaképesség mértéke:	100%
A megváltozott munkaképesség jellege:	mozgásszervi
Képzésbe irányítás:	asszisztens telefonos ügyfélszolgálatnál

Baleset következtében kezei csonkolódtak.

Alapítványunkat a HEFOP programunkról szóló felhívás alapján találta meg.

Az elbeszélgetés során kiderült, hogy eddig még nem volt munkatapasztalata és nem is sok elképzelése van arról, hogyan is induljon neki az álláskeresésnek. A 10 hetes, munkavállalásra felkészítő tréninget ezért hasznosnak ítéltem a számára.

Az önismereti blokkban nehezen nyílt meg, a tréningek további részén azonban aktív volt. A pályorientáció két hetében behívtuk a MEOSZ OTTI munkatársát, aki a telefonos ügyfélszolgálati munkára szóló képzésért felelős. Ő részletesen ismertette a képzésüket. G. S. jelentkezett rá és fel is vették.

A mentori munkám során csupa jó híreket kapok tőle is és a képző intézménytől is. G. S. élvezi az iskolát, a hozzá kapcsolódó munkát. A szervezet munkatársa pedig elmondta, hogy a legjobbak közé tartozik a résztvevők közül. Az OKJ-s callcenter-asszisztensi vizsgát a nyár folyamán fogja letenni.

6.7.12. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 3.

Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Neme:	Férfi
Kora:	25 év
Végzettsége:	környezetvédelmi szakelőadó (technikum)
Egyéb ismeret:	bőrdíszműves
Munkatapasztalata:	bőrdíszműves, üvegcsiszoló
A keresett állás:	adminisztratív, vagy szakmájában
A megváltozott munkaképesség mértéke:	100%
A megváltozott munkaképesség jellege:	kiválasztási
Elhelyezkedés:	adatrögzítő

V. alapítványunkat munkanélküliként kereste fel, elsősorban a munkaközvetítés érdekelte. Elsősorban tanult szakmájában, környezetvédelmi előadóként szeretett volna elhelyezkedni, azonban állítása szerint is ez a munkakör telített, eddig sikertelenül próbálkozott mindenhol.

Első beszélgetésünk alkalmával kiderült, hogy egyedül él Budapesten, albérletben, ennek fenntartása miatt különösen fontos stabil munkahelyet találni számára, amelyre alapozhatja életét, ahol nem kell tartania attól, hogy egyik napról a másikra megszűnik. Kiderült, hogy munkavállalásra motivált, nemcsak anyagi okoknál fogva, hanem tevékeny, aktív személyiség. Fontos számára, hogy olyan munkát végezzen, amelyet szeret, megkönnyítette a helyzetet azonban, hogy eddigi iskoláit szerette; mindkét szakmáját, a környezetvédelmi szakelőadót és a bőrdíszművest is szívesen végezte, valamint szerette a számítógépeket is. Szülei vidéken élnek, családi helyzete nem mondható háborítatlannak, főleg édesanyja jelentős anyagi támogatást vár tőle. Jobb a közérzete azóta, amióta külön költözött. Elmondása alapján azt az érzést keltette mindez bennem, hogy gyerekkorában nem sokat törődtek vele, elhanyagolták, és most, hogy önálló keresete lehet, vált számukra fontossá; részben emiatt hagyta el a szülői házat. Budapesten jelentős, nagyszámú baráti kapcsolatot alakított ki, társasági ember, összességében nagymértékben kötődik a fővároshoz. Az eddigi időszakban alkalmi munkákból élt. Úgy érezte, hogy képes teljes munkaidőben, akár 8 órában is munkát vállalni, hogy állapota nem akadályozza semmiben. Jó számítógépes ismeretekkel rendelkezik, szereti a számítógépet, szabadideje jelentős részét az internet használatával tölti. Eddigi munkatapasztalatként három hónap gyakorlatot szerzett bőrdíszművesként, valamint üvegcsiszolóként.

V. számára javasoltam a 10 hetes, munkavállalásra való felkészítő tréninget, elsősorban pályaismeretének bővítése miatt, környezetvédelmi és egyéb ismereteinek megfelelően, továbbá érdeklődésének, képességeinek feltérképezése céljából. Szükséges volt továbbgondolni, hogy képesítése és érdeklődése milyen további munkaköröket tesz lehetővé. Egészségi állapota kevésbé volt meghatározó, mindössze azt kellett szem előtt tartani, hogy nehéz fizikai munkát ne végezzen. Hasznosnak tűnt továbbá álláskeresési technikáinak fejlesztése, hatékonyabbá tétele, hiszen nem rendelkezett tartós munkatapasztalattal, illetve ismeretei kiegészítésre szorultak. A csoportfoglalkozások során aktív, együttműködő volt. A csoportban társaihoz jól alkalmazkodott, kölcsönösen egymás segítségére voltak. A többi csoporttag rendkívül megkedvelte humorát, vidám egyéniségét, fiatalos lendületét, nyitottságát. Szívesen járt a csoportba, bár kezdetben a kezdés időpontjának betartása némi nehézséget jelentett, többször elaludt reggel. A tréning tehát elősegítette a munkavállaláskor elenged-

hetetlen időstruktúra kialakítását, betartását is. A pályaaorientációs foglalkozásokon az általa keresett pályakörök kiegészültek az irodai, adminisztratív, illetve a recepciós munkakörökkel, kiderült, hogy ezeket is szívesen végezné. Az álláskeresési technikák tréning jelentős mértékben elősegítette a munkáltatóknál történő interjún való sikeres részvételét. Kiemelkedő szerepe volt az interjú szempontjából az öltözködési szokások átbeszélésének, a gyakori kérdéseknek, amelyeket munkáltatók fel szoktak tenni, valamint annak, hogy hogyan lehet lelkiileg felkészülni, kevésbé izgulni, csökkenteni a szorongást.

A tréninget követően felkészült a munkavállalásra, elhelyezkedésre. Saját meghatározása szerint szeret közösségben, csapatmunkában dolgozni. Jó kommunikációs képességgel és megfontolt felelősségteljes tanácsokkal szívesen segít az embereknek.

Számára elsősorban nagyvállalatok, multinacionális vállalatok állásajánlatait kísértük figyelemmel, szem előtt tartva a munkahelyi biztonság iránti fokozott igényét. Ezt ki kell egészíteni azonban azzal, hogy a tréninget követő héten egy bődíszműves álláslehetőség is adódott, és mivel ezt is szerette, kedvet kapott hozzá. Elment a munkáltatóhoz megbeszélésre, azonban csak egy hónapig dolgozott ott, mivel az anyagi ellenszolgáltatással nem volt megelégedve. (Jogosan, hiszen teljes munkaidőben foglalkoztatták, ennek fejében a minimálbérnél kevesebbet fizettek neki, továbbá Budapest határán kívülre kellett utaznia, ami szintén kiadással járt). Ezt követően több helyre adtuk be az önéletrajzát, például a CITIBANK Rt.-hez, vagy a Budapest Bank Rt.-hez. Mindkét helyről kaptunk visszajelzést, állásinterjúra behívták; V.-nak a Budapest Bank Rt. ajánlata tűnt vonzóbbnak. Biztató jel volt, hogy az interjút követően véleményt, referenciát kértek róla tőlünk, amit természetesen megadtunk (telefonon, projektmenedzser ajánlásával).

V. felvételt nyert a Budapest Bankhoz, mint adatrögzítő, munkáját szereti. Munkahelyén jól érzi magát, főnökét, munkatársait kedveli. Emellett, ha ideje engedi, továbbra is vállalt alkalmi munkákat (később megkeresés érkezett a CITIBANK-tól is).

Édesanyja pár hónap után felkeresett telefonon, hogy fia elzúllik, a barátaival jár szórakozni, ahelyett, hogy családját támogatná, és megkért, hogy beszéljek vele. Alapítványunk pszichológusával konzultáltam ebben az ügyben, majd közösen arra az álláspontra jutottunk, hogy V. saját egzisztenciáját megteremti, anyagi biztonságban él, és a keresete felett maga rendelkezik, belátása szerint. V. pár nappal ezt megelőzően járt nálam, további terveiről mesélt, szándékában állt a lakbérét kifizetni, cipőt, valamint színes tévét venni.

Továbbra is bejár munkaideje után az irodába, beszélgetni, a vele történetekről beszámolni. Az alapítványnál dolgozó többi munkatársat is megkedvelte, szívesen beszélget velük. A havonkénti klubfoglalkozásokon részt vesz, és a tréningen részt vevő csoporttársaival az alapítványon kívül is tartja a kapcsolatot, szoros barátságok alakultak ki közöttük.

A féléves foglalkoztatását követően a bank humánpolitikai szakemberei felmérésük során fejleszthetőnek ítélték, így várható, hogy további feladatokat bízhatnak rá, továbbképzik.

Következtetés: Az előbbi esetből tanulság, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók – ha megfelelő képzettséggel, képesítéssel rendelkeznek – teljes értékkel tudnak ellátni minőségi, nyílt munkaerő-piaci munkaköröket, amelyek egészségi állapotukra nincsenek kihatással. Ha az ügyfél képesnek érzi magát arra, hogy teljes munkaidőben dolgozzon, meg kell adni számára a lehetőséget, nem csak a szociális szférában dolgozók részéről, de főként a munkáltatóknak is. E példában szereplő eset ezt jól mutatja, továbbá azt is, hogy ügyfelemet nem csak alkalmasnak találták a munkakör betöltésére, hanem további lehetőséget is látnak benne a továbbfejlődés szempontjából. Feltételezésem szerint ez ügyfelem egész további életét befolyásolhatja, noha csak pár hét és természetesen egy megfelelő szemléletű munkaadó kellett ahhoz, hogy ezt az eredményt elérjük.

6.8. Munkavállalói klub

Az önsegítő csoport keretein belül lehetőség nyílik a kötetlen beszélgetésekre, közös együttgondolkodásra, a tréningeken elsajátított ismeretek gyakorlatban történő alkalmazására.

A klub keretein belül lehetőség nyílik a munkavállalók, a munkaadók találkozására és a hozzátartozók bevonására egyaránt (erősítve a támogató hátteret).

Lehetőség nyílik továbbá olyan ügyfelekkel való találkozásra, akik sikeres utat tettek meg, akik szívesen osztják meg sorstársaikkal tapasztalataikat, gondolataikat.

A pozitív példák inspiráló hatással lehetnek a résztvevőkre. A saját élményen alapuló esetek bemutatása kiegészíti és erősíti a tanácsadás folyamatát.

A klubfoglalkozásokon örömmel fogadjuk hozzátartozók jelenlétét, mivel ez is hozzájárulhat ahhoz, hogy az ügyfelünk támogató háttérhez jusson.

A klub során a már dolgozó ügyfelek rendszeresen megosztják egymással és a még nem dolgozó társaikkal munkahelyi tapasztalataikat. Amikor valaki elhelyezkedik a csoportból az nagyon ösztönzőleg hat a többiek munkavállalási motivációira is. Pozitív példaként állítják önmaguk elé. Így történt ez T. E. esetében is.

6.8.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás

Készítette: Révész Anna szociális munkás

A pályaorientációs csoportfoglalkozás keretében fény derült arra, hogy T. E. és G. T. érdeklődési profilja egy irányba mutat. Mindketten szívesen végeznének műszaki jellegű, szerelői munkát. Így amikor G. T. elhelyezkedett és erről beszámolt a többieknek a munkavállalói klubon, T. E. jelezte, hogy őt részletesebben is érdekelné ez a munka. G. T. őszintén beszélt a cégről, a munkáról, az eddigi nehézségekről, a követelményekről, munkaidőről, munkafeltételekről stb. Mivel a cégnél további létszámbővítést terveztek, G. T. felajánlotta, hogy T. E. önéletrajzát továbbítja a cégnek. A két munkavállaló folyamatos kapcsolattartásának eredménye az lett, hogy T. E. is felvételt nyert a céghez és most együtt, egy munkakörben dolgoznak.

6.9. Utókísérés munkavállalók részére

A sikeres munkaközvetítést követően elengedhetetlenül fontos lépés az utókísérés. Itt a kifejezésnek is jelentősége van, mivel a kísérés a folyamatos jelenlétet fejezi ki, azt a lehetőséget, amelyet az ügyfél folyamatosan igénybe vehet, azt a biztonságot, ami során az egyén érezheti, hogy nincs egyedül.

Az utókísérés feladata, hogy segítse az egyént a munkavállalás során adódó problémák megoldásában, az esetleges konfliktus leküzdésében. Az esetgazda feladata az utókísérés, mivel a tanácsadói folyamatot is ő tartotta kézben, közte és az ügyfél között kialakult bizalmi légkör teremtette meg a feltételét annak, hogy a probléma elmélyülése előtt kezelhető legyen az ügy.

Ha az ellentétek nem oldhatók fel, akkor az utókísérés lehetőséget ad az ügyfélnek, hogy a munkakeresési folyamatot újra kezdje. Fontos tudatosítani az ügyfélben, hogy a hosszantartó munkahely-megtartás érdekében időben jelezze a problémát az esetgazdának.

6.10. A tanácsadást, a foglalkoztatást kiegészítő segítő szolgáltatások

A fogyatékossgal élő emberek bizonyos körének – elsősorban a mozgássérülteknek – szüksége van segítő személyekre:

- a napi munkavégzésre való felkészüléséhez (öltözködés, higiénés tevékenység),
- a napi munkába járáshoz,
- napközbeni életviteléhez (etetés, WC-használat),
- a munkavégzéshez.

Ezeknek a feladatoknak a megoldását segíti a Támogató Szolgálat. Az alapítvány ügyfeleinek igényeit elsősorban az alapítvány által működtetett ötféle szolgálattal kívánjuk kielégíteni, de területi, vagy kapacitásprobléma esetén a kapcsolati hálónkból választjuk ki a megfelelő partnert.

A látássérült személyek kísérését is a Támogató Szolgálat keretében valósítjuk meg.

A hallássérült személyek jelnyelvitolmács-igényét elsősorban az alapítvány főállású munkatársával oldjuk meg, kapacitáshiány esetén a kapcsolati háló igénybevételével. Az egyenlő hozzáférést biztosító környezet felmérését, minősítését, és az ezekre épülő javaslattervek elkészítését elsősorban az

alapítvánnyal szerződéses viszonyban álló – építészmérnök, rehabilitációs szakmérnök – szakemberek bevonásával valósítjuk meg, továbbá a kapcsolati háló igénybevételével.

Az ergonómiai foglalkoztatást segítő adaptációs eszközök személyhez illesztett javaslatait az alapítvánnyal szerződéses viszonyban álló szakemberek készítik el.

A kiegészítő szolgáltatások mind a munkavállalók, mind a munkaadók számára hozzáférhetőek.

6.11. A munkavállalóknak kínált szolgáltatások összegzése

A munkavállalók számára kínált szolgáltatások folyamata azt a célt szolgálja, hogy az egyén képességeinek, készségeinek, képzettségének és adottságainak, a munkavállalását segítő és akadályozó egyéb tényezőket feltárja. Az esetgazda reális holisztikus emberképet kapjon az ügyfélről, lehetősége legyen a hátrányát okozó problémáit ok-okozati összefüggésben vizsgálni. A tervekészítés, a feltárási eredmények alapján mellérendelve a mozgósítható erőforrásokat, feltételeket, majd a tervmegvalósítás során a kidolgozott stratégiai tervet az esetgazda az ügyféllel közösen valósítja meg.

Ez a folyamat az egyén fejlesztését szolgáló tevékenységek összessége. Eredményességének minimális feltétele, hogy az egyén elmozduljon az eredeti állapotából pozitív irányba, kedvezőbb esetben fejlődjön, maximális esetben az egyén alkalmas legyen a nyílt munkaerőpiacra kikerülésre, a hosszantartó munkavállalásra.

Az egyén alkalmassá tétele csak az egyik oldala a sikernek és a munkaerőpiacra kikerülésnek. Legalább ilyen hangsúlyos a befogadó, a munkaadói oldal alkalmassá tétele is.

7. fejezet

Munkaerő-piaci szolgáltatás munkaadóknak

A szolgáltatás célja, hogy segítse a munkaadót abban, hogy a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatására nyitottá váljon, hogy úgy tekintsen a célcsoportra, mint egy új, potenciális merítési lehetőségre. A kapott ismeretek, információk által alkalmassá váljon a munkahely a célcsoport befogadására.

Célunk a szolgáltatás során a munkáltató hatáskörébe tartozó személyek szemléletének pozitív irányú befolyásolása a befogadó munkahelyi közösség megteremtése érdekében.

A gyakorlati tapasztalat azt mutatja, hogy a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatásának egyik legnagyobb akadálya az ismeretek és az információk hiánya és az ebből egyenesen következő félelem.

Nagyon kevés az olyan munkáltató, aki birtokában van azoknak az ismereteknek, amelyek választ adnak a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatásával összefüggő kérdésekre.

A munkáltatók többsége félinformációk, sztereotípiák ismeretében fél, hárít, elutasít és időnként előítéletes a célcsoport tagjait illetően, mert foglalkoztatásukkal összefüggésben számos kérdésre nem kap kielégítő és megfelelő választ.

Kérdések:

- Miért éri meg a cégnek hogy megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő embert foglalkoztasson?
- Milyen feltételek szükségesek a foglalkoztatáshoz?
- Milyen környezeti előírásoknak kell megfelelni foglalkoztatásuk esetén?
- Milyen nehézségekkel kell szembenézni, ha vállalja a cég a foglalkoztatást?
- Milyen feszültségek előidézője lehet a célcsoport foglalkoztatása?
- Milyen járulékos költségekkel jár foglalkoztatásuk?

A munkaerő-piaci szolgáltatás a munkaadóknak ezekre a kérdéseire biztosít megfelelő, szakmailag alátámasztott válaszokat.

A szolgáltatás során lehetősége nyílik a munkáltatónak, hogy megismerhesse a célcsoportokat, azok jellemzőit, a foglalkoztatásuk során elképzelhető problémákat – de az azokra adható válaszokat is, a szakszerű foglalkoztatás feltételrendszerét, a befogadást segítő támogató rendszereket.

A szolgáltatás meglete segíti a munkaadókat a kiválasztásban, abban, hogy az igényeikhez legjobban közelítő munkavállaló kerüljön hozzájuk, segíti a befogadást, a munkavállalást, az esetleges konfliktusok kezelését.

A munkaerő-piaci szolgáltatást végző szervezet biztosítja a lehetőségét annak is, hogy tájékoztasson a várható jogszabályi változásokról, vagy új jogszabályok megjelenése esetén eligazítson azok alkalmazásáról.

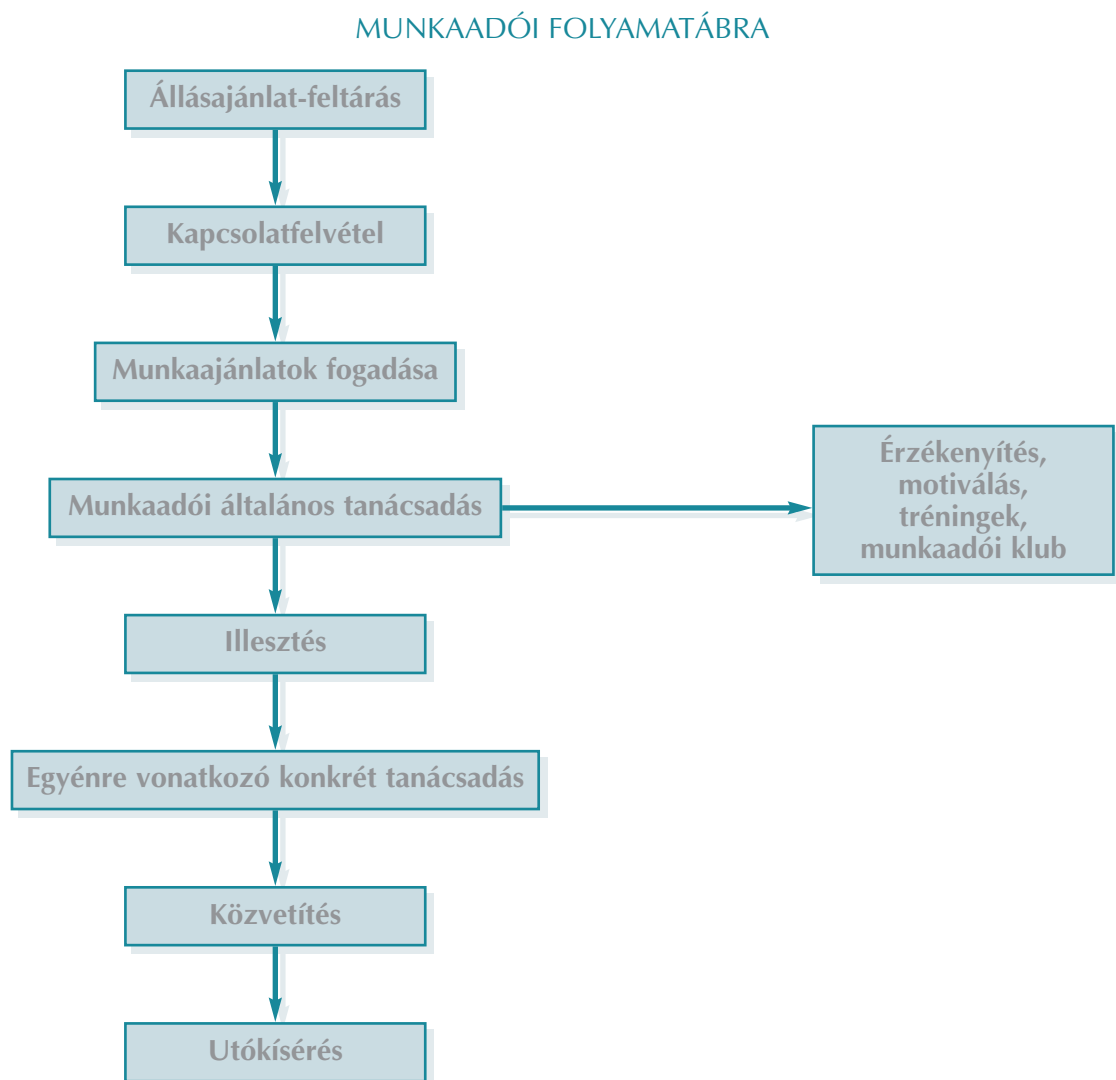
A szolgáltatás lehetőséget biztosít a kínálat-kereslet koordinálására és a legalkalmasabb felek összehozására.

A munkaerő-piaci szolgáltatások különböző szervezeti formában működtethetőek, a szervezeti formától függően a szolgáltatás spektruma is erőteljesen változó. Az állami és az önkormányzati szolgál-

tatások jellemzője, hogy e szervezetek hatósági jogkörrel is rendelkeznek, így tevékenységüknek nagy részre erre irányul. A tanácsadói, személyre szóló szolgáltatások inkább a nonprofit szervezetekre jellemzőek.

Az önkormányzatok munkaerő-piaci tevékenysége főképpen a köz- és közhasznú munkavégzéssel kapcsolatos teendőket foglalja magában és azokat a hatósági feladatokat, amelyek a segélyezéssel függenek össze.

7.1. Folyamatábra (munkaadók)



7.2. A munkaadói oldallal kapcsolatos szolgáltatási folyamat részletes leírása

7.2.1. Állásfeltárás

Az állásfeltárás több csatornán történik. Az információszerzés egyik legegyszerűbb módja az újsághirdetések, egyéb írott álláshirdetések folyamatos, naprakész átnézése. A mai kor technikai adottságait felhasználva az internetes állásajánlatok átvizsgálása, és nem utolsósorban a munkaügyi központoknál megjelenő állásajánlatok megismerése (az FMK-val kötött keretszerződés értelmében az információcsere kölcsönösségen alapul).

Az álláshirdetések átolvasásakor természetesen nem a fogyatékkal élő és a megváltozott munkaképességű munkavállalókat kereső hirdetéseket emeljük ki, hanem minden olyan állást kigyűjtünk, ami egyrészt a már ügyfélkörünkben lévő személyek igényeinek megfelelő, vagy feltételezhetően betölthető általuk.

A passzív álláshelyfeltárás a hirdetést, vagy állásajánlatot tévő céggel létesített kapcsolatfelvétellel válik aktívvá. A munkaadókkal kapcsolatot tartó munkatársak a bejelentkezést követően röviden tájékoztatják a munkaadót a szolgáltatásról, az ügyfélköréről, a munkaerőigény bejelentésének módjáról. Ha a munkaadó részéről érdeklődés mutatkozik, akkor további információkkal látjuk el akár postai úton szóróanyagokkal, akár a honlapunkra történő figyelemfelhívással, akár személyes időpont-egyeztetéssel. Minden esetben eljuttatjuk a munkaadóhoz a munkaigénylési adatlapot annak érdekében, hogy szándék esetén a lehető legrövidebb úton megismerhessük munkaerőigényét és az általa kínált feltételeket. Az informális kapcsolatfelvétel sikeressége a nagy számok törvénye alapján érvényesül, hozadéka alacsony, de elengedhetetlen, mint a kapcsolatfelvétel egyik eleme.

A formális kapcsolati rendszer kialakításának feltételeit a személyes munkahelyfeltárás teremti meg.

A személyes kapcsolatteremtés előzményei lehetnek

- telefonon történő bejelentkezés,
- postai úton eljuttatott információ,
- más, az alapítvánnyal kapcsolatban lévő, pozitív tapasztalattal rendelkező cégek ajánlása,
- médiában megjelent híradás (újságcikk, tévériport) új jogszabályi változások hatására,
- a cég humánpolitikai stratégiájának változása (amire hatással lehet az alapítványunk PR-tevékenysége is),
- rendezvények, fórumok,
- az FMK által rendezett állásbörzék,
- HEFOP, EQUAL programokkal kapcsolatos konferenciákon vagy egyéb rendezvények alkalmával hallott az alapítvány tevékenységéről,
- BKIK-val kialakított együttműködés.

A személyes kapcsolatteremtés folyamata

- a munkaadónál a témában kompetens személy meghatározása,
- az adott személlyel telefonon, vagy írásban történő időpont-egyeztetés,
- tárgyalásra felkészülés,
- tárgyalás.
- a tárgyalás időpontjára felkészülés során minden olyan információs anyag összeállítása, amely elősegítheti a pozitív kimenetet, mint például az alapítványról szóló tájékoztató, szóróanyag a munkaerő-piaci szolgáltatásról, amely tartalmaz minden olyan tevékenységet, amit fel tud vállalni a szolgáltatás, jogszabálygyűjtemény, amely a foglalkoztatást érinti (kedvezmények könyve).

Megfelelés esetén a két fél időpont-egyeztetését követően megtörténhet a felek közti személyes találkozás.

Ha adatállományunkban nincs megfelelő személy, a kapcsolati hálónk segítségével igyekszünk felkutatni a felajánlott álláshelyre alkalmas személyt. Sikeres közvetítés esetén elkezdődhet a munkavállalás, megtörténik a munkaszerződés megkötése.

Az azonnali munkába állítás feltételei

- a felajánlott munkahely alkalmas a célcsoport befogadására,
- a munkakör alkalmas a célcsoport általi betöltésre,
- a munkahelyi közösség befogadó,
- a cég szervezeti kultúrája, humánpolitikai stratégiája befogadó,
- a munkakör betöltésére alkalmas személy rendelkezésre áll.

Ez az ideális állapot csak ritkán áll fenn, a legtöbb esetben számos kompromisszumot követően valósulhat meg a munkába állítás.

A munkáltató és a munkavállaló illesztése során leggyakrabban előforduló akadályok:

- nincs megfelelő adottságokkal rendelkező személy a látókörünkben,
- a munkahely távol van,
- a felajánlott és az elvárt kereset nem találkozik,
- a munkavállaló állapota miatt nehezen megközelíthető a munkahely,
- a munkahelyre jutás időigénye, és költsége aránytalanul magas.

A munkaadói elvárások, és az ügyfélkörbe tartozó személyek azonnali összeillesztése ritkán valósul meg, mert nincsenek meg a munkáltató esetében az ehhez szükséges feltételek. Az eredményesség érdekében számos tennivaló van, amelyeket a szolgáltatás megold a munkaadó számára. Ezekről a munkahelyfeltáró munkatárs széleskörű tájékoztatást nyújt a munkaadónak.

Kellő motiváltság esetén a munkaadó elfogadja az alapítvány által felkínált lehetőséget és folytathat a szolgáltatás és a munkaadó közti együttműködő kapcsolat a konkrét személy befogadása érdekében.

A munkahelyfeltáró munkatárs kellő mélységben megismerkedik a munkahelyi környezettel, és körülményekkel, s ennek során vizsgálja:

- a munkahely akadálymentességét,
- biztonságos, egészséges munkakörülményeit,
- a munkavégzés eszközeinek megfelelőségét,
- a munkaidőt, a beosztást,
- a teljesítményelvárásokat,
- a karrierlehetőségeket.

Ezt követően összeveti az adott lehetőséget az elvárásokkal, szükség esetén szakemberek (rehabilitációs mérnök) bevonásával javaslatot tesz a megfelelő feltételek kialakítására. A rehabilitációs mérnök tudása az akadálymentesítés, az ergonómia, a munkavégzés minimálfeltételeit és az adaptációs munkaeszközök ismeretét öleli fel. Ma még jellemző, hogy ennek a szolgáltatási elemnek az igénybevétele a munkaadók részéről rendkívül ritka. Elvértve történik meg, hogy a munkaadó kezdeményezi a szakszerű tanácsadást (mert közép-, vagy hosszabbtávú humánpolitikai stratégiájában szerepel megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatása, és erre fel kíván készülni). Sokkal inkább jellemző, hogy az alapítvány kezdeményezésére merül fel az igény, aminek hatására a munkaadók hajlandóságot mutatnak a tanácsadás igénybevételére.

Az igényfelkeltés eszközei közé tartozik az érzékenyítő, motivációs tréning megtartása, a döntéshozatalban kompetens személy részére, valamint motivációs tréning a munkatársak részére.

Tréning, előadássorozat, interaktív párbeszéd keretében valósulhat meg a munkaadók pozitív irányú befolyásolása a befogadó munkahelyek irányába.

EU-s ajánlások, irányelvek is javasolják a munkaadóknak a célcsoport felé fordulást, érvként ez is felhasználható a munkaadók igényfelkeltése érdekében (a módszer alapjait a Nemzeti Felnőttképzési Intézet pályázatához, a BKIK-val együttműködve dolgoztuk ki).

A fogyatékossgal élő és a megváltozott munkaképességű munkavállalóktól idegenkedés legfőbb okai

- a munkaadók előítéletessége,
- a munkaadói szolgáltatást igénybe vevők előítéletessége (például a fogyatékossgal élő eladót a vásárló nem fogadja el),
- munkatársi diszkrimináció,
- a csoportjellemzőkből kialakult előítéletes magatartás, amit olyan személyekhez is mellérendelnek, akik nem hordozzák a tipikus csoportjellemzőket.

A munkaadói érzékenyítés, motiváció során az ezekre történő felkészülés fontos szempont.

A befogadást segítő információk és ismeretek átadása mellett, a segítő szolgáltatások meglétén túl nagy hangsúlyt kell kapjon a célcsoport foglalkoztatásával járó előnyökről adott tájékoztatás és a jó gyakorlatok bemutatása.

Az egyenlő hozzáférést biztosító környezetről szóló információk átadása során fontos, hogy fokozott figyelmet fordítsunk az információk mennyiségére, tartalmára, nehogy a feladat riasztóan hasson a munkaadóra.

A tájékoztatást fókuszálni kell a különböző fogatékossági csoportokba tartozó személyekkel összefüggő leglényegesebb ismeretekre, és át kell adni a legalapvetőbb információkat:

- mi az akadálymentesség alapelve,
- mi a fizikai, a kommunikációs akadálymentesség,
- milyen feltételekkel biztosítható a környezet önálló igénybevétele,
- milyen környezeti igényük van a látás-, a hallás-, a mozgássérült embereknek.

Mélyebb és átfogóbb ismeretek átadására a konkrét munkahely és a konkrét munkavállaló ismeretében kerülhet sor a megoldást segítő lehetőségekről szóló tájékoztatással együtt.

7.2.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaközvetítés

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

A munkaközvetítés során bemutatam az ügyfélnek az aktuális munkaaajánlatokat és ezeket az ügyfél szempontjából közösen értékeljük. Ha találunk számára megfelelő munkakört, melyet el is tud látni, akkor telefonon időpontot egyeztetek a munkáltatóval, és közvetítőlappal az ügyfelet a munkahelyre irányítom. Az elhelyezett ügyfeleket havi bontásban dokumentálom az elhelyezetti listán, és törzslapon kiléptetem a rendszerből. Negyedévente utókövetem az elhelyezett ügyfeleket. Azon az ügyfelek esetében, akikről az elhelyezkedésükkel kapcsolatban nincs információm, mert a munkaközvetítést követően nem jeleztek vissza sem ők, sem a munkáltató, a munkáltatói kapcsolattartók segítségével információt kérek a munkáltatóktól arra vonatkozóan, hogy az ügyfél megjelent-e náluk, illetve felvették-e az adott munkahelyen. Amit el szeretnék érni, hogy az ügyfél elhelyezkedjen, és tartósan munkahelyen maradjon. Ez az elhelyezkedettek, a tartósan (min. hat hónapja) foglalkoztatottak számával mérhető.

A munkaközvetítéssel kapcsolatban eredmény, ha az ügyfél megfelelő munkaaajánlatot kap és az együttműködési megállapodásnak megfelelően elmegy az állásinterjúra a megbeszélt időben, majd visszajelzést ad arról, hogy mi történt vele a munkáltatónál, sikertelenség esetén visszajön hozzám és továbbra is együttműködő, sőt optimális esetben ő maga is keres állást és nemcsak ránk támaszkodik a munkahelykeresésében. Eredményes akkor is, ha aktuálisan bár nem találunk számára munkát, ő mégis visszajár és érdeklődik. Ezekből arra következtetek, hogy az ügyfél együttműködő és motivált a munkavégzésre. Egy sikertelen munkaközvetítést követően, vagy ha aktuálisan nincs munkaaajánlat, átlátja azt, hogy a munkahelykeresés egy hosszabb folyamat, ami sok türelmet és erőfeszítést kíván nemcsak a mi részünkről, hanem az ő oldaláról is. Eredménytelen a munkaközvetítés akkor, ha az ügyfél számára nem tudok megfelelő munkaaajánlatot adni, mert amit kínálni tudok, az számára nem megfelelő, vagy aktuálisan még csak ajánlani sem tudok számára megfelelő munkát. Ezt követően pedig, bár felajánlom a további együttműködés lehetőségét az ügyfélnek, ő mégsem jön, nem jelez. Eredménytelen a munkaközvetítés akkor is, ha az ügyfél nem megy el a munkáltatóhoz a megbeszélt időpontban, és ezt követően sem jelez vissza. Ebből arra következtetek, hogy az ügyfél, bár deklarálja, hogy dolgozni szeretne, szíve mélyén ez mégis így. Nem gondolja komolyan, nem együttműködő, nem képes erőfeszítéseket tenni az elhelyezkedés érdekében. Az ügyfél sok esetben nem fogadja el azt a tényt, hogy a piacgazdaságban megváltoztak a munkaerő-piaci viszonyok. Nincs teljes foglalkoztatottság. Az embernek erőfeszítéseket kell tenni azért, hogy el tudjon helyezkedni és a munkahelyekért folytatott versenyben sikeres legyen. A munkahelykeresés maga is munka, egész napos elfoglaltság és rendszeres utánajárást igényel. Ha az ügyfél elhelyezkedik, de nem jelez vissza, arra a következtetésre jutok, hogy nem tartotta be az együttműködési megállapodást.

Akármilyen is volt a munkaközvetítés eredményesség szempontjából, az ügyfelek számára továbbra is nyitva áll a lehetőség, hogy segítséget kérjenek. Ha nem az együttműködési megállapodásnak megfelelően jártak el, akkor megismerve a körülményeket és azokat mérlegre téve fontos számukra tudatosítani, hogy megszegték a szabályokat, és hogy ilyen hozzáállással a jövőben nem tudunk szá-

mukra segíteni. Általános tapasztalatom az, hogy aki az első megjelenést követően nem tér vissza, az az ügyfél hosszú távon, fél, de inkább egy év múlva újra felbukkan. Ilyenkor előről kell vele kezdeni a folyamatot.

A munkatanácsadás és a munkaközvetítés során az ügyfél elégedettségét az ügyfél viselkedéséből, visszacsatolásából lehet látni. Ez nehezen számszerűsíthető. Mérhető azzal, hogy hányszor tér vissza, mert ha visszatér, az azt jelenti, hogy számít ránk, bízik bennünk az elhelyezkedése érdekében, de azt is jelentheti, hogy bár nincs valós munkavállalási motiváltsága, egyszerűen csak jól érzi magát nálunk, jólesik számára elmondani azt, hogy mi történik vele.

7.2.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás

Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda

2005 nyarán fiatal, huszonéves lány kereste fel az irodánkat azzal a kéréssel, hogy pályakezdőként, munkatapasztalat híján valamilyen irodai munkát szeretne magának találni.

Miután a rendszerünkbe felvettük, az első találkozás alkalmával az egészségi állapotáról, családjáról, végzettségéről és természetesen a terveiről folyt a beszélgetés.

Az már az első személyes találkozáskor kiderült, hogy a fiatal hölgy milyen egészségi problémával él együtt, hiszen egy elektromos kerekesszékkal gördült be az irodába. Amint azt elmondta, születése óta fennáll ez az állapota, és ő már „megszokta” ezt az életet. Elbeszéléséből kiderült, hogy szülei vidéken laknak, ő viszont a fővárosban él már három éve egy nagyon kedves barátjával. Elsősorban azért költözött el otthonról és vágott neki a számára különösen nehéz önálló életnek, mert tanulni szeretett volna, erre azonban vidéken egy egészséges embernek sincs túl nagy lehetősége, egy akadálymentes környezetet igénylő ember számára pedig ez különös nehézséget jelenthet.

Hamar kiderült számomra, hogy erős és határozott egyéniség ül velem szemben, akinek igen határozott tervei vannak a jövőjét illetően.

Mint elmondta, mindenképpen valami irodai munkát szeretne végezni, ehhez pedig a szükséges végzettségei is megvannak, hiszen van érettségije, a számítógépet felhasználói szinten tudja kezelni, valamint elvégzett egy kommunikációs tanfolyamot, és angol nyelven is tud beszélni társalgási szinten.

Az első beszélgetés végeztével megállapodtunk abban, hogy a következő alkalommal, amikor bejön hozzám, már hoz magával egy önéletrajzot is, hogy elkezdhessünk a minden szempontból megfelelő munkahely után kutatni.

Egy hét múlva ismét felkeresett a hölgy az előre megbeszélt időpontban, és ahogyan megállapodtunk, magával hozta az önéletrajzát. Igazán szépen és megfelelően megszerkesztett életrajzot hozott magával. Ezután elkezdtünk keresgélni az újsághirdetések és az alapítvány által aktuálisan kínált álláslehetőségek között.

Jó néhány álláshirdetésre jelentkezett fiatal ügyfelem, telefonon vagy épp csak az önéletrajzát a céghez eljuttatva, de amikor a személyes találkozókra és az állásinterjúkra került a sor, valahogy csak igen kevés alkalommal sikerült megfelelő helyet találni. Nem a hölgy képességeivel vagy a kommunikációjával, előadásmódjával voltak problémák elsősorban, sokkal inkább a cégek hozzáállása nem volt megfelelő, vagy épp nem volt akadálymentes a munkahely. Persze azért olyan hely is akadt, amely megfelelően felszerelt és akadálymentes volt, és ahol mindkét fél szimpatikus volt a másinak.

Végül azonban egy olyan munkahelyre esett a választás, amelynek felkutatásában az irodánkban dolgozó munkáltatói kapcsolattartó kolleganő segített. Ő ugyanis hallott róla, hogy egy újonnan épült és nagyszabású komoly- és könnyűzenei koncerteknek helyet adó intézmény kimondottan kerekesszékkal közlekedő, nyelvtudással és jó kommunikációs készséggel rendelkező munkatársakat keres. Mint az kiderült, elsősorban azért ragaszkodott a cég „látványosan mozgássérült” jelentkezőhöz, hogy a hozzájuk érkező vendégek láthassák, hogy támogatják a megváltozott munkavégző képességű emberek munkába állását. Szerencsére ügyfelünknek ez az indoklás nem okozott gondot, így azonnal eljuttattuk az intézményhez ügyfelünk önéletrajzát, amely alapján behívták őt személyes találkozóra, ahol nagyon jó benyomást tett a vele elbeszélgető hölgyre, és egy hétre rá fel is vették határozatlan idejű szerződéssel irodai munkára, és recepciós munkakörbe.

Mivel ügyfelünknek a szerződésben meghatározott munkaidőbeosztása szerint minden nap más-más időpontban kezdődött és ért véget a munkaideje, így igen nehezen volt számára megoldható a mindennapi munkába jutás, illetve hazatérés. Éppen ezért igénybe vettük az alapítványunknál mű-

ködő Szállító Szolgálatot, akik az első naptól kezdődően vállalták az ügyfél munkába szállítását és a munkaidő végén biztosítják a mai napig is a biztonságos hazajutás lehetőségét számára. A szállítás költségét a munkáltató téríti meg – ami sajnos Magyarországon még ritkaságnak számít.

A hölgy már több mint fél éve dolgozik ezen a helyen és jól érzi magát, munkájával pedig maradéktalanul meg van elégedve a munkáltatója.

Fontos, hogy segíteni tudjunk mind a munkavállalóknak, mind pedig a munkáltatóknak abban, hogy igényeikkel meg tudják egymást találni, és a megfelelő ember a megfelelő munkahelyre kerüljön, ha kell, akkor az egész alapítvány összefogásával, mint ahogyan az a fent említett esetben is történt.

7.2.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – tréningtematika munkáltatók érzékenységeinek fejlesztésére

Készítette: Révész Anna szociális munkás

Cím

Befogadó munkahelyek megváltozott munkaképességű és fogyatékossgal élő munkavállalóknak.

Cél

Munkáltatókkal együttműködve érzékenyítő és információátadó sorozat a foglalkoztatás szélesebb körű megvalósulása érdekében.

Módszer

Előadássorozat, párbeszéd.

Résztevők

Munkáltatók vezetői, középvezetői, HR-munkatársak, üzemvezetők, és minden olyan, cégen belüli munkatárs, aki kapcsolatba hozható a foglalkoztatással és döntéshozó ebben.

Előadók, tréner

Szakemberek a fogyatékossgal élő illetve megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának területéről, a témában érintett munkavállalók és szervezetek olyan munkatársai, akik az érdekképviselőben nagy szerepet játszanak. Ezeken felül maguk a fogyatékossgal élő vagy megváltozott munkaképességű emberek.

Témák

A fogyatékossgal élő illetve megváltozott munkaképességű munkavállalók csoportjának bemutatása, bemutatkozása, érzékenyítés, tapasztalatok (munkáltatók bevonásával, akik már alkalmaznak a célcsoportból személyeket). A törvényi és a jogi háttér, szakemberek képzése és igénybe vehetősége, atipikus szakmák, egyéni lehetőségek, akadálymentesség, mi az, amire figyelni érdemes, a fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű személyeket támogató szolgáltatások, munkaügyi szervek és a foglalkoztatást elősegítő szolgáltatások, szituációs helyzetek általi visszacsatolások (interjú, bánásmód stb.)

Elégedettség

Kérdőívvel és szóbeli visszajelzés keretében, ha nem elégedett a hallgatóság, akkor a következő alkalomra felkészülünk olyan dolgokkal, amiket hiányoltak, vagy átbeszéljük csoportosan a problémát (beépítve a tréning menetébe és ezáltal alakulnak a továbbiak).

Ennek a tréningnek a fő célja a foglalkoztatás elérése és a szemlélet megváltoztatása ezen a területen.

Természetesen itt is ki kell alakítani bizonyos szintű csoportnormákat és szabályokat, viszont ez a fajta tréning inkább képzés és információátadás.

A hatások később abban mérhetőek, hogy mennyire alakul át a szemlélet a munkáltatói oldalon, mennyire közeledett a két csoport (a munkáltató, a munkavállaló) egymáshoz és mennyivel nőtt a foglalkoztatottak aránya a részt vevő munkáltatóknál.

1. elem A rendezvénysorozat első elemeként azokat a munkáltatókat kívánjuk bevonni a prezentációk megtartásába, amelyek olyan pozitív szemlélettel és befogadói attitűddel rendelkeznek, amelyekből sajátélményű tapasztalataikat és gyakorlati ismereteiket átadhatják annak a munkáltatói körnek, amelyben még nem foglalkoztattak fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű embereket.
2. elem A munkaadók az elmondottakban kitérnek a pozitív és az esetleges negatív tapasztalatokra, előnyökre, hátrányokra, amelyeket a fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatása során tapasztaltak. Műhelymunka keretében a jelen levő munkaadók az előadónak kérdéseket tehetnek fel és közös gondolkodás keretében megoldásokat vázolnak fel. A Motiváció Alapítvány a műhelymunka szervezője, lebonyolítója és moderátora és az alapítvány ismereteket és információkat ad át a jelenlevőknek a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatásával összefüggő kérdésekben.
3. elem Az első elem rendezvényén részt vett azon munkáltatók számára, amelyeknél még nem foglalkoztattak eddig fogyatékossgal élő vagy megváltozott munkaképességű személyt, viszont vannak ilyen irányú elképzeléseik. Műhelymunka keretében kérdések és válaszok adásával egy kötetlen vita kialakítása a cél, összegezve az első rendezvény tapasztalatait és kérdéseit. A Motiváció Alapítvány szemlélet- és tudatformáló előadásokkal, szituációs elemekkel a munkáltatók érzékenyítése irányába mozdítja el a résztvevőket.
4. elem Nyílt nap a Motiváció Alapítványnál, ahol lehetőség nyílik a fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásának gyakorlatban megvalósuló bemutatására, az alapítvány által foglalkoztatott fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű személyek aktív részvételével.

7.3. Az illesztés

Az illesztés módszere az a logikai folyamat, amelynek során a tanácsadó, mint összekötő kapocs, átgondolja az ügyféltől és a munkaadóktól érkező információkat, azokat összehangolva segíti egymásra találásukat.

A munkatanácsadás és munkaközvetítés során feltárják az ügyfél igényeit, szükségleteit és tudatosítási folyamat során azt összhangba hozzák a reális munkaerő-piaci lehetőségekkel.

Az esetgazdák, mielőtt bármelyik ügyfelet kiközvetítenék, feltáró beszélgetést folytatnak. A munkavállalást akadályozó és befolyásoló tényezők számbavételével megpróbálnak az ügyfelet foglalkoztató probléma gyökeréig hatolni, annak érdekében, hogy hatékonyan tudjanak számára segítséget nyújtani.

Az ügyfél életvitelének objektív tényezőiként megismerkednek a jelölt iskolai végzettségével, életkorával, családi körülményeivel, megmaradt képességeivel, munkatapasztalataival.

Szubjektív tényezőként feltárják ügyfeleik munkaérdeklődését, munkára való motiváltságát, betegségtudatát, életvitelét.

Az ügyfél megismerésén túl az illesztésben ugyanolyan fontos a munkaajánlatok teljes körű tanulmányozása is. Ebben az esetgazdáknak és a munkaadói kapcsolattartóknak is fontos szerepük van. Fel kell térképezniük a munkakörülményeket, a munkaeszközöket, a munkahelyi társas klímát, a munkaidőbeosztást, a munkabérrrel kapcsolatos információkat stb., részletesen, minél kisebb feladatelemekre lebontva. A lehető legtöbb információt kell megtudniuk a munkaajánlatról azért, hogy az korrekt legyen és hogy a munkáltató elvárásainak megfelelő ügyfelet tudjanak közvetíteni.

A munkahelyfeltárás, a munkakörök megismerése legalább olyan fontos, mint az ügyfelekkel készült feltáró beszélgetés. A pontosan meghatározott feladat, munkakör nagymértékben segítheti, hogy a megfelelő munkavállalót javasoljuk a felkínált munkakörre. Ez a munkaerő-piaci szolgáltatás-

ban részt vevő minden szereplőnek érdeke. Az illesztés során az esetgazda ismeretekkel rendelkezik az ügyfélről, a munkahelyfeltáró munkatársaktól kapott információk alapján a munkahelyről, a betöltendő munkaköréről, így képes a megfelelő személyt kiválasztani az aktuális munkakörre, javaslatot tenni mindkét félnek, segíteni a találkozást, a sikeres munkaközvetítést.

Azért is fontos a sok részinformáció, hogy az ügyfél a kiközvetítés során valóban arra a munkára jelentkezzen, amit megbeszéltünk, és ne érje újabb kudarcélmény. Ne kelljen a munkahelyre megérkezve azt tapasztalnia, hogy nem rá gondoltak. A munkáltató pedig ne érezze azt, hogy nem tudunk számára megfelelő embert küldeni. Ne vonjuk el fölöslegesen idejét és ne szegjük kedvét, főként, ha az adott munkát a mi munkaközvetítő irodánk számára ajánlotta csak fel, és nem hirdette meg azt nyilvánosan a médiában.

7.4. Munkaközvetítés

Munkaközvetítő tevékenységünk elsődleges célja ügyfeleink minél nagyobb számú elhelyezése lehetőség szerint a nyílt munkaerőpiacon.

Az alapítvány több éves működése során eddig többnyire célszervezetekhez helyezett el nagyobb számban munkaerőt. Az utóbbi időszak foglalkoztatáspolitikai szemléletváltását követve mára már egyre növekvő számban helyez el nyílt munkaerő-piaci munkahelyekre embereket. Azonban nem mindenki alkalmas az integrált foglalkoztatásra, ezért az álláskereső és az állásközvetítés során ma is felhasználjuk a védett szervezeteknél kialakult hagyományosan jó kapcsolatainkat is.

A munkaközvetítést megelőzően egyrészt figyelemmel kísérjük a médiában megjelent állásajánlatokat, különös tekintettel az egyszerű, szakképzettséget nem igénylő könnyű fizikai és/vagy pszichés megterheléssel nem járó munkákat, amelyek aztán a munkáltatóval való megállapodás alapján munkaajánlatként bekerülnek a munkatanácsadóknál található munkaajánlati dossziéba.

Másrészt önéletrajz alapján, amelyet az ügyfél az esetgazdával együttműködve készít el, az ügyfél érdeklődéséhez, képzettségéhez, megmaradt képességeihez, eddigi munkatapasztalatához igazodva célirányosan böngésszük az állásajánlatokat és vesszük fel a kapcsolatot a munkáltatókkal.

Harmadrészt a beérkezett munkaajánlatokból választjuk ki – az ügyféllel közösen – a megfelelőt.

A munkaközvetítés során is nagy hangsúlyt fektetünk a munkáltatói kapcsolattartók és az ügyfelekkel foglalkozó esetgazda szoros együttműködésére. A két munkafolyamat ezen a ponton elválaszthatatlan egységet képez. Fontos azért, hogy az ügyfeleknek minél hatékonyabban tudjunk segíteni és hogy a munkahelyekkel, a munkakörökkel kapcsolatos információk mindig naprakészek legyenek. Ez a rendszeres összedolgozás nemcsak a hétköznapi munkában jelenik meg az ügyfelekkel való foglalkozás során, hanem a péntekenként heti rendszerességgel megtartott munkaajánlati megbeszéléseken is tetten érhető.

7.4.1. Kapcsolattartás meglévő munkáltatói partnerekkel

A folyamat lépései

- Rendszeres érdeklődés új álláshelyek iránt.
- Állásajánlat esetén munkaajánlat-felvétel.
- Megfelelő munkavállaló kiválasztása, illesztése, kiközvetítése. A találkozó megszervezése, helyszín- és időpont-egyeztetés a munkáltatóval.
- Tájékozódás a munkáltatónál, hogy megfelel-e a kiközvetített ügyfél.
- Sikertelen közvetítés esetén újabb munkavállaló küldése.
- Sikeres közvetítés esetén a felvétel igazoltatása közvetítőlappal.
- Utókísérés.

7.4.2. Kapcsolatfelvétel új munkáltatókkal

Új munkáltatók felkutatásának módjai

- napi sajtóból, hirdetési újságokból,
- az FMK által megjelentetett álláslistákból,
- telefonkönyvek, szaknévsorok alapján,
- munkáltatói rendezvényeken, fórumokon,
- saját hatáskörben munkaadók felkutatása,
- ismerősök közreműködésével.

A folyamat lépései

1. Kapcsolatfelvétel.
2. Együttműködési megállapodás kötése.
3. Munkaajánlat felvétele.
4. A munkaajánlat továbbítása az esetgazdához.
5. Megfelelő munkavállaló kiválasztása (illesztés).
6. Találkozó megszervezése az ügyfél számára, helyszín- és időpont-egyeztetés a munkáltatóval.
7. Tájékozódás a munkáltatónál, hogy megfelel-e a kiközvetített ügyfél.
8. Ha nem, újabb ügyfél kiközvetítése.
9. Sikeres közvetítés esetén a felvétel igazoltatása közvetítőlappal.
10. Utókísérés.

A folyamat leírása

Telefonon történő kapcsolatfelvétel esetén a bemutatkozás után hivatkozunk a megjelent álláshirdetésre és alapítványunk rövid bemutatkozását követően rátérünk a munkaközvetítő tevékenységükre, ügyfeleink sajátosságaira és megtudakoljuk, jelentkezhetnek-e a meghirdetett állásra megváltozott munkaképességű munkavállalók. Nemleges válasz esetén udvariasan rákérdezzük az elutasítás okára (az indok általában elfogadható), kedvező reagálás esetén pedig javaslatot teszünk az együttműködésre. Az együttműködési megállapodás megkötése és a munkaajánlat-felvétel – a munkáltató igényeihez igazodva – történhet személyes találkozó keretében, de faxon vagy e-mailen keresztül is.

A munkáltató a Munkaajánlati lap kitöltésével jelzi munkaerőigényét és megadja a munkavégzéssel kapcsolatos legfontosabb információkat.

Személyes találkozóra többnyire akkor kerül sor, ha több munkavállalóra van szükség. Ilyenkor csoportos tájékoztató megszervezésére is lehetőség nyílik az érdeklődő ügyfelek számára vagy a mi irodánkban, vagy – ami még jobb –, a munkavégzés helyén. Ez a megoldás azért kedvező, mert lehetőséget ad arra, hogy munkaadó és munkavállaló közvetlenül, kölcsönösen megismerkedjen egymással.

A beérkezett munkaajánlatokat a munkaadói kapcsolattartó az ügyfelekkel foglalkozó esetgazdához továbbítja, aki az ügyféllel történt feltáró beszélgetés, vagy a tanácsadási folyamat során kialakult következtetések, vélemény alapján választja ki a megfelelő ügyfelet.

Ha az ügyfél megfelel a munkáltatói elvárásoknak, valamint érdekli az adott munka, sor kerül a munkavállaló kiközvetítésére. Ekkor az esetgazda, vagy a munkáltatói kapcsolattartó ismét felveszi a kapcsolatot a munkáltatóval, rövid információt ad az ügyfélről (a személyiségi jogok megsértése nélkül) és találkozót beszél meg számára. Egyeztetni a helyszínt és az időpontot, valamint tájékoztodik arról, hogy milyen iratokra lesz szükség a személyes elbeszélgetéskor (személyi okmányok, önéletrajz, OOSZI-szakvélemény, előző munkahely kilépő papírjai, egészségügyi kiskönyv, erkölcsi bizonyítvány stb.).

Az ügyfél a tanácsadó által kiállított közvetítőlappal megy a találkozóra. A közvetítőlapon az esetgazda megadja az ügyfél számára a munkáltató nevét, címét, telefonszámát, megközelíthetőségét, valamint azt az időpontot, amikor előzetes megbeszélés alapján meg kell jelennie a munkáltatónál.

Ezen a lapon a munkáltató igazolja, ha az ügyfél megjelent, elutasították, vagy felvételt nyert és megjelöli a munkakezdés napját. A közvetítőlapot az ügyfélnek mindenképpen vissza kell juttatnia a szolgáltatáshoz, további kiközvetítésre csak ezután kerülhet sor.

Ha nem kerül sor a felvételre, megkérdezzük az okát a munkáltatótól és a munkavállalótól egyaránt. A munkáltató elvárásaihoz igazodva megpróbálunk újabb ügyfelet ajánlani, az ügyfélnek pedig újabb munkahelyet közvetíteni.

Eredményesség mérése

A munkaközvetítő tevékenység eredményességét jelzi az elhelyezett ügyfelek száma. A közvetítő tevékenység eredményességét mutatja az is, ha a munkáltató az utókövetés során megelégedéssel nyilatkozik az ügyfeleinkről és továbbra is igénybe veszi munkaerő-piaci szolgáltatásainkat és számít közvetítő tevékenységünkre. Az eredményesség mérésénél az ügyfél elégedettsége is nagyon fontos, mert ha a rá bízott feladatokat el tudja látni, és jól beilleszkedett a munkahelyi közösségbe, akkor remélhetőleg tartós foglalkoztatásra számíthat.

7.5. Utókísérés munkaadók részére

A feladat nagyon lényeges eleme a kapcsolati hálónak. A foglalkoztatás szakmai nyomon követése, a szolgáltatás folyamatos jelenléte pozitív hatással lehet a munkaadóra.

Melyek ezek a hatások

- lehetőség arra, hogy bármilyen problémás esetben érezze és tudja a munkaadó, hogy van kihez forduljon, erre sor kerülhet abban az esetben, ha konfliktushelyzet áll elő a munkavállalóval,
- ha tanácsot kell kérjen a további befogadáshoz,
- ha információra van szüksége a jogi változások esetén,
- ha környezeti kialakítás témájában kell segítség,
- ha új munkaerőre van igénye,
- ha fejleszteni, vagy változtatni kíván a munkafolyamatokon újabb célcsoporttag befogadása érdekében,
- ha meg akar válni a munkavállalótól, és fontos számára a munkavállaló további sorsa.

Az együttműködés keretében a jó kapcsolat eredményeként a munkaadó szívesen megosztja tapasztalatait más munkaadóval, részt vállal a szemléletformálásban, segíti az alapítvány motivációs tevékenységét.

7.6. Munkaadói klub

A szolgáltató szervezetnek ehhez igénybe kell vennie azoknak a munkaadóknak az aktív részvételét, ahol jó tapasztalatokkal rendelkeznek a fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása terén. Az általuk átadott tapasztalatok, tudások egy másik munkáltató számára hitelesebbek, mert saját élményen alapulnak. A munkavállalói klubok keretében lehetőséget kell teremteni a munkaadó–munkaadói-találkozókra is. A jó gyakorlatok gyűjtése és közreadása is az érzékenyítés, a motiválás egyik fontos eszköze lehet.

Munkakipróbálás, munkaadói találkozó

A másik fontos eszköz a fordított börzék megtartása. Ennek keretében a munkavállalókhoz hívjuk meg azokat a munkaadókat, ahol olyan munkakört ajánlottak fel, amit a munkavállaló be tud tölteni. A börzén biztosítjuk a megismerkedés és a munkakipróbálás lehetőségét. Az alapítványi feltételek igen szűkösek, csak adminisztratív, számítástechnikai, kommunikációs feladatkörök bemutatására van lehetőség. E tevékenységünk fejlesztése terveink között szerepel.

7.6.1. Esetleírások

A)

A munkáltató telefonon keresett fel bennünket, hogy masszőrszalonja beindításához nyújtsunk segítséget megváltozott munkaképességű masszőrök felkutatásával. Felhívásunkra sok munkát vállalni szándékozó masszőr illetve gyögymasszőr képesítésű személy jelentkezett, sőt, az adatbázisunkban is találtunk olyan ügyfelet, aki megfelelő szakképesítéssel rendelkezik. Telefonos időpont-egyeztetés után sor került a személyes találkozóra, ahol a munkáltató részletesen ismertette elképzeléseit és elvárásait. Az ajánlat nagyon tetszett a résztvevőknek. A tíz érdeklődő közül azonban a munkáltató kezdetben csak kettőt tudott alkalmazni, ezért a jelentkezőket próbamunkára (próbamasszírozásra) invitálta. A többiek számára ugyanakkor nyitva hagyta a későbbi foglalkoztatás lehetőségét. A munkáltató a jövőben mobil masszőrszolgáltatás kiépítését tervezi.

B)

Egy, a média területén működő vállalkozás megkeresésére olyan ügyfeleket hívtunk össze, akik számítógépes ismerettel rendelkeznek és otthon végezhető munkát keresnek. A munkáltató tájékoztatta a megjelenteket, hogy az ellátandó feladat írott szöveg összevetése és javítása: könyv, füzet összehasonlítása a digitalizált, számítógépen olvasható szöveggel. Fontos volt a jó írás- és olvasáskészség és a jó helyesírás. Az érdeklődők próbaanyagot kaptak pár napos határidővel, így maguk is kipróbálhatták, hogy képesek-e a munka elvégzésére, továbbá a munkáltató is képet kaphatott a jelentkezők képességeiről. A 13 érdeklődőből ketten feleltek meg, őket alkalmazták is.

8. fejezet

A működés feltételei

8.1. Szervezeti, személyi feltételek

8.1.1. Visszatekintés

A Speciális Munkaközvetítő Iroda működéséhez elsődleges szempontként határoztuk meg a sorstársi tanácsadás jelentőségét, így a feladatokat elsősorban fogyatékossgal élő személyek látták el, 4 főállású részmunkaidős, középfokú végzettségű mozgássérült munkatárs látta el a feladatokat (1992–1995). A Munkaerő-piaci Szolgáltatás már kiterjedtebb feladatainak ellátásához szükség volt felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatársak bevonására is a feladatmegvalósításba. A kiválasztás során ugyan prioritást élveztek a sorstársi tanácsadásra alkalmas, megfelelő végzettséggel rendelkező személyek, de a létszámnövekedést már nemcsak a célcsoportba tartozó, felsőfokú végzettséggel rendelkező személyekkel oldottuk meg, a választási lehetőség korlátozott volta miatt.

A célcsoportba tartozók karrierlehetősége biztosított volt, a szolgáltatás beindulásától munkatársi státuszban lévő kollégák közül ketten felsőfokú végzettséget szereztek (szociális munkás), míg az érettségizett, középfokú végzettségű munkatársak megszerezték a szociális asszisztens végzettséget.

1995–1999 között nyolcra emelkedett a főállású munkatársak létszáma, + négy megbízási szerződéses személy látta el a szolgáltatást (két szociális munkás, egy pedagógus, egy műszaki főiskolai végzettségű, két érettségizett, két szociális asszisztens).

A Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás megvalósításában már 16 fő vett részt, szociális munkások, munkavállalási tanácsadók, pszichológus, asszisztensek.

A továbbiakban is adott volt a lehetőség a munkatársak részére, hogy a munkakör betöltéséhez szükséges végzettséget az alapítvány támogatásával megszerezzék (egy pszichológus, egy szociális munkás, egy munkavállalási tanácsadói végzettségű lett).

A munkaerő-piaci szolgáltatás iránt támasztott szakmai elvárások és a 30/2000 GM-rendeletben előírt szakirányú végzettségek figyelembevételével növelnünk kellett a felsőfokú végzettséggel rendelkező szakemberek számát. A fogyatékossgal élő emberekre ma még jellemző okok miatt a munkaerőigény egy részét nem tudtuk a célcsoportból feltölteni, de minden olyan munkakörben, amelyben sikerült magasan kvalifikált, felsőfokú végzettséggel rendelkező érintett szakembert találnunk, ott fogyatékos személyek töltötték be az állást.

A jelenlegi létszámot nagymértékben befolyásolja a forráshoz jutás feltétele, így az igényekhez és a felvállalt feladatokhoz, szerződéses elvárásokhoz képest már a túréshatáron, a minimális létszámmal kell működtetnünk a szolgáltatást, a munkatársak maximális leterheltsége mellett.

A munkavégzés logikus, a szükségletekre reagáló folyamata, az ügyfelekkel való szakszerű, körültekintő foglalkozás érdekében indokolt az esetgazda, a tanácsadói és tréneri feladatok ellátása. A szakmailag felkészült munkatársak alkalmasak mindezeknek a megvalósítására, mind végzettségüket, mind egyéni adottságaikat illetően.

Jelenleg a szervezeti egység munkatársi összetétele:

felsőfokú jelnyelvi tolmács	1 fő	pszichológus	2 fő
jogász	1 fő	szociális ápoló gondozó	1 fő
külkereskedelmi főiskola	1 fő	szociális asszisztens	2 fő
munkaadói kapcsolattartó	2 fő	szociális munkás	1 fő
munkavállalási tanácsadó	5 fő	szociálpedagógus	1 fő

A 16 főből 12 felsőfokú végzettségű, négy középfokú szociális végzettségű, hét megváltozott munkaképességű munkavállaló.

8.1.2. Belső kommunikáció, szervezeti kultúra

A jól és hatékonyan működő szolgáltatás elengedhetetlen feltétele, hogy a megvalósításban részt vevő munkatársak a munkájukat felelősséggel lássák el, a kialakult közösségben jól érezzék magukat, értsek, tudják a feladatukat és a helyüket a szolgáltatás folyamatában.

Rendező elv az alapítvány számára, hogy elégedett ügyfelekhez az elégedett munkatársakkal vezet az út.

Ez leginkább a munkatársak szervezettel kapcsolatos jólinformáltsága által érhető el. A belső kommunikáció jól működő rendszere egyik legfontosabb feltétele a partnereink jó megítélésének is.

A jól működő belső kommunikáció megvalósítását a jól megválasztott szervezeti struktúra, forma biztosítja.

Mivel a munkatársak közvetlen a főnököket ítélik meg a legmegbízhatóbb információs forrásnak, így a menedzsmentnek nagy a felelőssége abban, hogy milyen elvárások szerint választja ki középvezetői körét.

A belső kommunikáció mellett igen erős hatása van a szervezeti kultúrának.

A tárgyasult, megfelelő munkavégzést biztosító feltételek megléte esetén is rossz lehet a munkakapcsolat, a légkör, ha nem megfelelően jó a munkatársak egymáshoz való viszonya.

Ha a szervezeti kultúra elősegíti a családi, pezsgő, a szabad véleménynyilvánítás lehetőségét biztosító munkahelyi légkört, ha a munkatársak segítik, elfogadják egymást, tiszteletben tartják különbözőségüket (másságukat) akkor a szervezeti kultúra jó és erős hatással van a munkahelyi közösségre, ezzel párhuzamosan a szervezet pozitív külső megítélésére, az elvégzett munkára, a szolgáltatást igénybe vevők, a finanszírozók elégedettségére.

8.2. A működés tárgyi feltételei

A működéshez szükséges tárgyi feltételek teljes köre biztosított, ha rendelkezésre áll:

- akadálymentes környezet,
- irodagépek és felszerelések: számítógép, nyomtató, szkennel, fénymásoló, projektor, felolvasó-program, Braille-nyomtató, indukciós hurok.
- irodabútorok, fogasok,
- tanácsadói intimitást biztosító elkülönített helyiségek,
- ügyfelek fogadására alkalmas váró,
- ügyfelek részére akadálymentes wc,
- tréningek tartására alkalmas helyiség,
- ügyfelek tájékoztatását szolgáló Foglalkoztatási Információs Pont (FIP) 2006-tól.

Mindezen feltételek teljesülése biztosította azt, hogy már 1998-ban jogosulttá váltunk a magán-munkaközvetítői kijelölésre.

9. fejezet

Munkaköri leírások

9.1. Irodavezető

A munkakör neve: irodavezető

Közvetlen felettese és a munkáltatói jogok gyakorlója: ügyvezető

Szervezeti egység: KEFISZ

A munkakör célja:

Biztosítani a szervezeti egység személyi, tárgyi feltételeit, a folyamatos és biztonságos működés feltételeit.

A munkakör általános leírása:

A fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű ügyfelek komplex munkaerő-piaci szolgáltatásához meghatározott folyamatok és feltételek biztosítása, betartása, ellenőrzése.

A munkakör betöltőjének feladata:

Az iroda zökkenőmentes működtetése, személyzeti feladatok ellátása (szabadság, munkaidő stb.), az ellátandó feladatok irányítása, ellenőrzése. Esetmegbeszélő csoport, szupervízió megszervezése, a működéssel összefüggő egyéb szervezési feladatok koordinálása. A dokumentációs, nyilvántartási rendszerek, statisztikai és egyéb adatszolgáltatások meghatározása, irányítása, ellenőrzése, egyéb irodavezetői feladatok. Utasítási jogkörrel rendelkezik az irodában dolgozókat illetően.

A munkakör betöltőjének speciális feladatai:

Fogyatékkal, és munkaerőpiacra, szociális munkával összefüggő ismeretek magas szintű elsajátítása. A szolgáltatás finanszírozása érdekében pályázásban való részvétel. A kapcsolati hálóba tartozókkal szerződéselőkészítés, egyéb potenciális irányítási feladatok.

Igényelt végzettség:

Felsőfokú, különösen szociális, vagy munkaerő-piaci.

Munkakör specifikumok:

Szociális munka etikai kódexe, adatvédelmi törvény, a fogyatékkal élő embereket érintő szociális és munkaerő-piaci jogi szabályozások naprakész ismerete.

Munkakapcsolat:

Az alapítvány egyéb szervezeti egységeivel, a kapcsolati hálóban tartozókkal.

A munkavégzés helye:

Munkaerő-piaci Szolgáltatási szervezeti egység.

A munkakör betöltésének módja:

Főállású, teljes munkaidejű. Határozott, vagy határozatlan idejű szerződés.

Igényelt gyakorlat:

Nem releváns.

Munkaidő, munkarend:

Heti 40 óra, napi 8 óra, hétfőtől, péntekig.

Teljesítményértékelés:

Az alapítvány értékelési módszere szerint.

9.2. Esetgazda

A munkakör neve:

esetgazda

Közvetlen felettese:

irodavezető

A munkáltatói jogokat gyakorló személy: ügyvezető

Szervezeti egység:

KEFISZ

A munkakör célja:

A munkaerő-piaci szolgáltatást igénybe venni kívánó személy segítése annak érdekében, hogy képességeinek, képzettségének, adottságainak feltárását követően az alapítványi keretek között igénybe vehető eszközök mobilizálásával segítse munkavállalóvá válását, munkahelymegtartását.

A munkakör általános leírása:

A fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű személyek számára komplex, személyre szóló fejlesztésközpontú szolgáltatások a munkakereső személy, társadalmi integrációja, munkaerőpiacra bekerülése érdekében.

A munkakör betöltőjének feladatai:

- szakmai tudásával hozzájárul a szolgáltatás sikerességéhez,
- szakmai felkészültségének lehető legmagasabb szintjén hozzájárul az ügyfél munkavállalást segítő és gátló tényezőinek feltárásához, a problémák leküzdéséhez, az erősségek fejlesztéséhez,
- a fejlesztés, az együttműködés terv formájában történő meghatározása, a terv megvalósításában segítség,
- sikeres együttműködés érdekében utókísérés,
- a megvalósítást nyomon követő dokumentációk naprakész vezetése, adatvédelem, az egyéni és csoportos tanácsadásban szakterületének megfelelő feladat ellátása,
- részvétel a munkaadói, munkavállalói klubok működtetésében,

- az alapítvány képviselte feletteseinek felkérése alapján, konferenciákon, rendezvényeken részvétel, előadás,
- az ügyfél érdekében kapcsolatépítés, kapcsolattartás, szoros együttműködés más szervezetekkel, szakemberekkel,
- aktív részvétel a szolgáltatás tartalmi fejlesztésében, javaslatok, visszajelzések a fejlesztés érdekében,
- kötelező részvétel esetmegbeszéléseken, szupervízió, belső képzéseken,
- szoros, folyamatos együttműködés a munkaerő-piaci szolgáltatásban, és az alapítvány egyéb tevékenységeiben részt vevő munkatársakkal.

A munkakör tartalma:

Teljeskörű szolgáltatás biztosítása és közvetlen felelősség az ügyfelek hatékony segítéséért.

A munkakör betöltőjének speciális feladatai:

A munkaerő-piaci szolgáltatás megvalósítása, fejlesztése, a fogyatékossgal élő emberekkel összefüggő ismeretek magas szintű elsajátítása, alkalmazása. Koordinálja, összefogja és megvalósítja a fogyatékossgal élő és a megváltozott munkaképességű személyek munkavállalását segítő tevékenységeket, szoros kapcsolatban áll az alapítvány egyéb szervezeti egységeivel, a kapcsolati hálóba tartozó intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel.

Igényelt végzettség:

Felsőfokú végzettség, elsősorban szociális munkási, munkavállalási tanácsadói.

Igényelt készségek:

Empátia, tolerancia, az emberi méltóság tiszteletben tartása.

Igényelt gyakorlat:

Nem releváns.

A munkavégzés helye:

Munkaerő-piaci Szolgáltatási szervezeti egység.

A munkakör betöltésének módja:

Főállású, teljes munkaidejű. Határozott, vagy határozatlan idejű szerződés.

Munkaidő, munkarend:

Heti 40 óra, napi 8 óra, hétfőtől, péntekig.

Teljesítményértékelés:

Az alapítvány értékelési módszere szerint.

9.3. Munkáltatói kapcsolattartó

<i>A munkakör neve:</i>	munkavállalási kapcsolattartó
<i>Közvetlen felettese:</i>	irodavezető
<i>A munkáltatói jogokat gyakorló személy:</i>	ügyvezető
<i>Szervezeti egység:</i>	KEFISZ
<i>A munkakör célja:</i>	a célcsoport foglalkoztatásának elősegítése

A munkakör általános leírása

A munkavállalók elhelyezésének megvalósítása érdekében munkahelyek, állásajánlatok felkutatása, munkaadókkal együttműködő kapcsolatok kialakítása, megtartása.

Információnyújtás, tanácsadás, a célcsoportot befogadó pozitív munkaadói attitűd megteremtése különböző programok által (például munkaadói klub, állásbörze, jó gyakorlatok gyűjtése stb.), utókísérés során problémamegoldás, tanácsadás.

A munkakör betöltőjének feladatai:

- Esetgazdákkal való szoros együttműködés. Szakmai tudásával hozzájárulni a munkaadókkal való sikeres kapcsolattartáshoz.
- Szoros együttműködés kialakítása más szakemberekkel (rehabilitációs mérnök, szociális munkás) a munkavállalók segítése érdekében.
- A szükséges dokumentáció naprakész vezetése, az adatvédelem, a személyiségi jogok védelmének biztosításával.
- Szervezési feladatok ellátása.
- Az alapítvány képviselte konferenciákon, rendezvényeken.
- Aktív részvétel a szolgáltatásfejlesztésben.
- Kötelező részvétel esetmegbeszéléseken, szupervízió, belső képzésekben.

A munkakör tartalma:

Teljeskörű szolgáltatás és közvetlen felelősség az állásfeltárásban, a munkaközvetítésben, a munkahelymegtartásban (tanácsadás, információnyújtás).

A munkakör betöltőjének speciális feladata:

A munkaerő-piaci szolgáltatás megvalósítása, fejlesztése elsősorban a munkaadói igények figyelembevételével.

A célcsoporttal összefüggő ismeretek magas szintű elsajátítása, alkalmazása.

Igényelt végzettség:

Lehetőleg felsőfokú végzettség, vagy legalább öt éves gyakorlattal középfok.

A munkakör betöltésének módja:

Főállású, teljes munkaidejű. Határozott, vagy határozatlan idejű szerződés.

Munkaidő, munkarend:

Heti 40 óra, napi 8 óra, hétfőtől, péntekig.

Teljesítményértékelés:

Az alapítvány értékelési módszere szerint.

9.4. Munkaerő-piaci szolgáltatási asszisztens

A munkakör neve: munkaerő-piaci szolgáltatási asszisztens

Közvetlen felettese: irodavezető

A munkáltatói jogokat gyakorló személy: ügyvezető

Szervezeti egység: KEFISZ

A munkakör célja: az esetgazdák tevékenységének segítése

Munkakör általános leírása:

Recepción ügyfelek fogadása, dokumentumok átvizsgálása, tájékoztató a szolgáltatásról, az alapítvány szolgáltatásáról, fénymásolás, dokumentumok összeállítása, esetgazdához irányítás, szervezési, kapcsolatfelvételi feladatok.

A munkakör betöltőjének feladata:

Az irodavezető által meghatározott feladatok ellátása.

A munkakör betöltőjének speciális feladatai:

A fogatékossággal élő emberek kommunikációjával összefüggő, magas szintű ismeretek elsajátítása.

Igényelt végzettség:

Szociális, vagy munkaerő-piaci, vagy egyéb középfokú végzettség.

Munkakör specifikumok:

Etikai kódex, adatvédelmi törvény, esélyegyenlőségi törvény ismerete, betartása.

Munkakapcsolat:

Az alapítvány egyéb szervezeti egységeivel, a kapcsolati hálóba tartozókkal.

A munkavégzés helye:

Munkaerő-piaci Szolgáltatási szervezeti egység.

A munkakör betöltésének módja:

Főállású, teljes munkaidejű. Határozott, vagy határozatlan idejű szerződés.

Igényelt gyakorlat:

Nem releváns.

Munkaidő, munkarend:

Heti 40 óra, napi 8 óra, hétfőtől, péntekig.

Teljesítményértékelés:

Az alapítvány értékelési módszere szerint.

10. fejezet

Minőségügyi rendszer

10.1. A minőségügyi rendszer bemutatása

2000 februárjától 2001 májusáig az OFA támogatásával kidolgoztuk a minőségügyi rendszerünket, aminek keretében megtörtént a helyzetfelmérés, a főbb következtetések levonása, a folyamattervezés, a hatóköri mátrix elkészítése.

Ezt követően a munkatársak és az alapítványi vezetés részvételével „brain storming”-ok sorozatát tartottuk. Az érvényes jogszabályok összegyűjtését követően indult be a munkaközvetítői iroda tevékenységi folyamatának megtervezése.

A tervezési folyamatnak alapját képezte az aktuális munkafolyamatok felmérése, minden munkatárs által elkészített aprólékos tevékenységi és annak lépéseit leíró összeállítás.

A részfolyamatok pontos meghatározását követően kialakítottuk a tevékenységek sorrendjét, pontos definícióját, az egyes tevékenységekre vonatkozó hatásköröket. Ezt követően kidolgoztuk az információáramlás és a feldolgozás, a dokumentálás és a nyilvántartás rendjét, majd meghatároztuk a mennyiségi és a minőségi mutatókat.

A Minőségi Tanács Team megalakulását követően a team feladatai voltak:

- a működés rendjének, a résztvevők feladatkörének, a munkafolyamatok elemeinek a meghatározása
- a stratégiai terv kidolgozása,
- a működés jogi kereteinek meghatározása,
- a szolgáltatási és a teljesítési folyamatok meghatározása (szállítói, vásárlói minősítés, a szolgáltatás jellemzése).

A minőségügyi rendszer keretében a munkatársak képzésben részesültek (ki a vevő, vevői elégedettség, mi a minőség, a problémamegoldás hét lépése, az IS elmélete, minőségbiztosítás, ISO 9004–2000 szabvány áttekintése).

Kidolgoztuk a motiválás, az oktatás és a fejlesztés, a kapcsolattartás, a szolgáltatásteljesítő-képesség elemzése, és javítása témákat. A minőségügyi rendszerelemek közül kidolgoztuk továbbá az alvállalkozók minősítése és a szolgáltatás azonosítása valamint nyomon követhetősége fejezeteket. A folyamatleírással, a kompetenciamátrix elkészítésével, az ISO 9004–2000 ismertetésével felkészült a szervezet a minősítésre.

2002–2003 között elvégeztük azokat a feladatokat, amelyek lehetővé tették a minőségirányítási rendszer bevezetését és működtetését, az ISO 9001–2001 szabvány szerinti tanúsításhoz szükséges feltételek megteremtését.

A minőségügyi rendszer keretében megvalósult

- a dokumentumok kezelésének, azonosításának, nyomon követhetőségének rendszere,
- a belső kapcsolatok, az ügyfélszolgálat és a külső kapcsolatok rendszerbe foglalása,
- az alapítványi folyamatok szabályozása,

- a belső ellenőrzés (auditálás) rendszere,
- a meg nem felelés kezelésének rendszere,
- a statisztikai módszerek alkalmazása.

A minőségügyi rendszer belső működése szabályozza:

- a vezetőség feladatait,
- a megkötött szerződések feltételeit,
- ügyiratok és dokumentumok kezelését,
- az ügyfél által átadott dokumentumok kezelését,
- az irodai, hivatali folyamatok ellenőrzését, felülvizsgálatát és ezek dokumentálását,
- ügyiratok, adatok kezelésére, tárolására, védelmére és továbbítására vonatkozó előírásokat.

Megfogalmazzuk a hangsúlyos működési területeket:

- kapcsolattartás a megbízókkal és az ügyfelekkel,
- igények felmérése,
- a szolgáltatással kapcsolatos elégedettségi vizsgálatok.

A minőségügyi rendszer keretében megfogalmazzuk

- ki az ügyfelünk,
- melyek az ügyfélkörből történő kizárás okai,
- mely munkaadói körrel tartunk kapcsolatot,
- mely okok miatt szüntetjük meg a kapcsolatot a munkaadóval,
- a meg nem felelés rendszerén belül a panaszok, a reklamáció útját és módját.

2002 óta az alapítvány az MSZ EN ISO 9001–2001 tanúsított minőségügyi rendszerben működik, 2006-ban újabb 3 évre akkreditálttá váltunk.

A belső auditot végző munkatársunk, a minőségbiztosításért felelős személy az alapítvány keretein belül szerezte meg a szükséges végzettséget.

10.1.1. Az ügyfél elsőfokú panaszjogának szabályozása az alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatásában

Az ügyfél, illetve törvényes képviselője a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az esetgazdának vagy az irodavezetőnek terjesztheti elő. A panasz irodavezetőhöz történő felterjesztésének joga az ügyfelet azon ügyekben illeti meg első fokon, melyek az esetgazda illetve az ellátásában részt vevő többi munkatárs tevékenységével kapcsolatosak. Azokban az ügyekben, melyekben a panasz oka az esetgazda hatáskörében kiküszöbölhető, a panaszt az esetgazdához kell felterjeszteni.

Ha a panasz előterjesztésére szóban kerül sor, arról jegyzőkönyvet kell fölvenni, melyet az azt készítő munkatárs és az ügyfél egyaránt aláír. Az esetgazda, illetve az irodavezető a jegyzőkönyvet a minőségirányítási megbízottnak továbbítja, aki nyolc napon belül kivizsgálja a panaszt, és a vizsgálat eredményéről az ügyfelet írásban, valamint lehetőség szerint szóban is tájékoztatja, továbbá jelentést tesz az alapítvány ügyvezetőjének. Ha a minőségirányítási megbízott a panasznak helyt ad, az irodavezetőt intézkedésre utasítja.

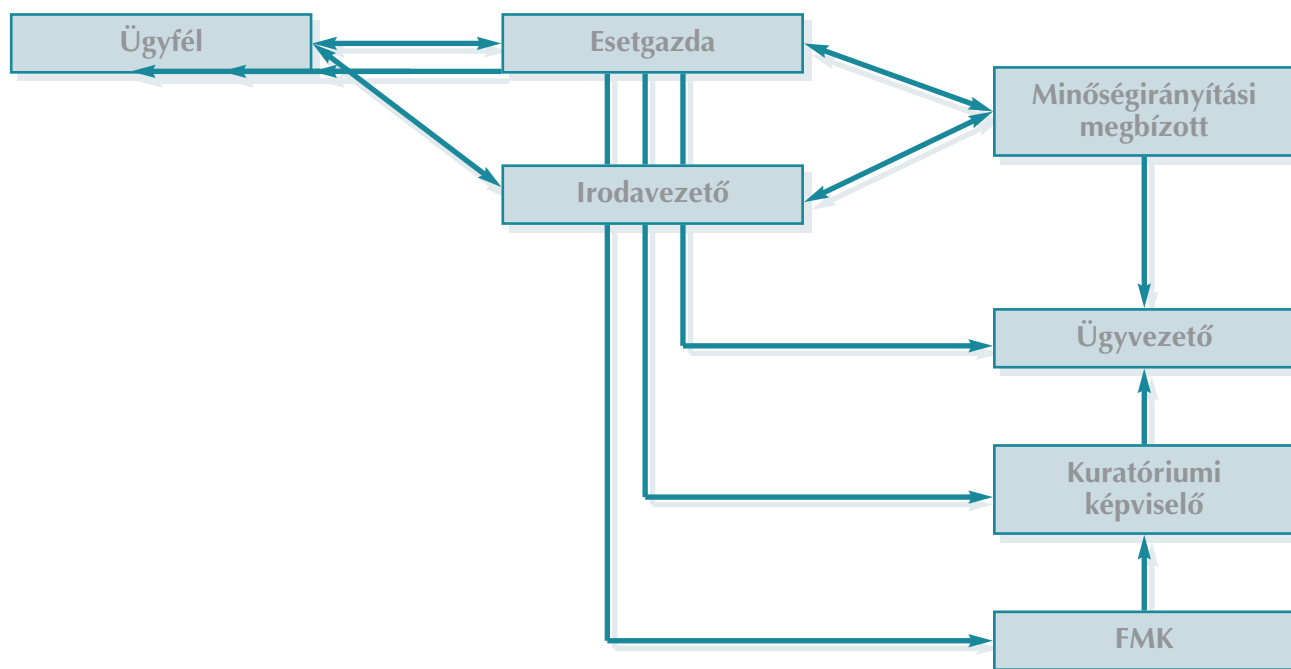
Ha a minőségirányítási megbízott a panaszra határidőben nem nyilatkozik, vagy a választ az ügyfél nem ítéli megfelelőnek, vagy az irodavezető nyolc napon belül nem intézkedik, az ügyfél az alapítvány ügyvezetőjénél tehet írásban panaszt, melyet az ügyvezető tizenöt napon belül vizsgál ki, s e határidőn belül intézkedik. Ha az alapítvány ügyvezetője nem válaszol határidőben, vagy a választ az ügyfél nem találja megfelelőnek, írásban az alapítvány kuratóriumi elnökéhez fordulhat, aki tizenöt napon belül kivizsgálja a panaszt és szükség esetén megteszi a megfelelő intézkedést.

Ha az alapítvány kuratóriumi elnöke nem válaszol határidőre, vagy a választ az ügyfél nem találja megfelelőnek, írásban a Fővárosi Munkaügyi Központ vezetőjéhez fordulhat, aki kivizsgálja a panaszt és szükség esetén megteszi a megfelelő intézkedést.

A panaszjogról az ügyfelet a szolgáltatásba lépéskor tájékoztatni kell.

10.1.2. Folyamatábra (panaszjog)

TELJESKÖRŰ PANASZJOG-ÉRVÉNYESÍTÉSI FOLYAMATÁBRA



11. fejezet

A teljesítményértékelésről általában

A teljesítmény adott körülmények között adott feltételek mellett elért eredmény.

A teljesítményen a mérhető eredményt, a célok elérése érdekében tett erőfeszítéseket értjük. A teljesítmény az eredmény és a tevékenység összessége.

A teljesítmény kifejezés már önmagában is pozitív jelentéstartalmú, még abban az esetben is, ha kimenetele nem sikeres.

A teljesítmény különböző értelmezési szintjei

- szervezeti szint,
- egyéni szint,
- gazdasági folyamatok,
- hatékonyság: a konkrét ráfordítások, a szervezeti cél érdekében előállított javak és szolgáltatások aránya,
- eredményesség: a célok megfelelnek a külső környezet által támasztott elvárásoknak, a szervezet képes elérni az általa kitűzött célt.

A szolgáltatási folyamat során tehát meghatározhatóak azok a mérhető, ellenőrizhető teljesítmények, amelyek segítségével a szolgáltatás és annak fázisai a későbbiek során értékelhetőek, minősíthetőek.

Nyilvánvaló, hogy a teljesítés a meghatározott folyamatlépések megvalósulását jelenti, de ennek mindig az egyénhez igazodónak kell lenni.

A folyamatlépések száma nem függ össze az eredményességgel, hiszen elképzelhető, hogy egy, a munkaerőpiac igényeinek jobban megfelelő munkavállalóval kevesebb folyamatlépés biztosításával is nagyobb eredményt lehet elérni, mint aki hosszú ideig, sokszor veszi igénybe a szolgáltatás minden lépését. Ellenben meg kell határozni azokat az időfaktorokat és gyakoriságokat, amelyek elfogadhatóak az optimális, hatékony munka érdekében.

A fent felsorolt teljesítménymérések a feladatokat ellátó személyek egyéni értékelését teszik lehetővé.

A teljesítményértékelés másik aspektusa a szervezet teljesítményének értékelése, aminek a cél-elérési képesség és a hatékony erőforrás felhasználás a mérési módszere.

A szervezet teljesítménye két tényezőből tevődik össze

- eredményesség
- hatékonyság.

1. Eredményesség:

A szervezet céljai folyamatosan megfelelnek-e a külső környezet által támasztott elvárásoknak. Ezalatt egyaránt értendő az igénybevevők és a finanszírozók általi elvárások teljesülése, illetve az, hogy a szervezet képes-e elérni a kitűzött célokat.

2. Hatékonyság:

A szervezet képes-e elérni a kitűzött céljait a rendelkezésre álló erőforrások gazdaságos felhasználásával, illetve az adott értékű outputot a lehető legkevesebb input felhasználásával hozza-e létre.

Mindezek megvalósításához szükség van a világos és egyértelmű célok megfogalmazására, az érthető és a „kontrolláltak” által elfogadott teljesítménymértékekre, a megfelelő információs rendszerre.

11.1. Az egyéni teljesítmény

11.1.1. Minőségi meghatározás

- A munkaköréhez tartozó feladatokat képességei, készségei legmagasabb szintjén látja el.
- A feladatot kompetenciahatárán valósítja meg.
- Megfelelő a munkamorálja.
- Megfelelő a kommunikációja.
- Megfelelő a konfliktuskezelési képessége.

11.1.2. Mennyiségi meghatározás

- Az elégedett és elégedetlen ügyfelek aránya.
- A panaszosok aránya,
- A kilépő és a bennmaradó ügyfelek aránya.

11.1.3. A szolgáltatást végző személy (egyéni) teljesítményének mennyiségi és minőségi meghatározása a vezetői szempontok alapján

Az egyéni teljesítményértékelés alapja a pontosan, részletesen megfogalmazott munkaköri leírás, amely kitér a feladatra, annak jellemzőire, tartalmazza a fontosabb felelőségeket, elvárható eseményeket.

Az elvégzendő feladat, folyamat, kompetencia kialakítását, meghatározását követően a vezető nyomon követi, ellenőrzi annak megvalósulását. A nyomkövetés, az ellenőrzés szorosan kapcsolódik a visszajelzéshez és azoknak a feltételeknek a biztosításához, amelyek a kitűzött teljesítményt segítik, befolyásolják.

Ez kétoldalú kommunikáció, melynek során a munkavállaló visszajelzést kap az általa ellátott feladat mennyiségi, minőségi teljesítéséről, míg a vezető folyamatos jelzést kap a problémákról, az esetleges változtatási szükségletekről.

A teljesítmény menedzselése során a végzett feladat, a folyamat, annak támogatása, értékelése, fejlesztése a cél, ennek során a munkavállaló tiszta képet alkothat a tőle elvárható teljesítményről, annak megvalósulásáról és ennek kedvező vagy kedvezőtlen következményeiről, az esetleg szükséges változtatásokról, fejlesztési elvárásokról, lehetőségekről.

A vezető szempontjából is fontos és szükséges a teljesítménymenedzselés, hiszen a munkavállaló problémafelvetései alapján határozhatja meg a változást akár a feladatban, akár a folyamatban, akár a feltételekben.

11.2. A szolgáltatást végző szervezet teljesítményének minőségi és mennyiségi meghatározása

11.2.1. Minőségi meghatározás

- Mennyire ismerik a célcsoport igényeit, szükségleteit?
- Igazodik-e a szolgáltatás a szükségletekhez?
- A szolgáltatás mennyire fedi a szükségleteket?
- Egyértelműen meghatározott, megfelelően szabályozott-e a feladat, amit a cél érdekében meg kell valósítani?

- A szolgáltatáshoz használt eszközök, módszerek, megoldások megfelelően szolgálják-e a célok elérését?
- A szervezeti feltételek biztosítják-e a cél elérését (létszám, minőség, pénz, információ, technikai eszközök, szervezeti felépítés, szervezeti kultúra)?
- Jól felépítettek-e a hatáskörök, jó-e a munkamegosztás?
- Jól meghatározottak-e a felelősségi viszonyok, a munkafolyamatok ésszerűen kialakítottak és szabályozottak-e?
- A folyamatok eredményesek-e?
- A feladat által elért cél eredményességével elégedett-e a vevő?
- Az erőforrások mértéke arányos-e a feladattal?
- Megfelelőek-e a partnerségi viszonyok?
- Eljut-e az információ az érdekeltekhez a szolgáltatásról?
- Felkelti-e az érdeklődésüket az információ?
- Elegendő-e az információ a szolgáltatásról?
- Van-e lehetőség a véleménykialakításra?
- Van-e panasz-, reklamációlehetőség?

A világos és egyértelmű cél meghatározásának alapja a közös jövőkép és stratégia, s ez egységes célrendszert feltételez.

Ennek összetevői

- a vevői elégedettség, igényfelmérés, igénybefolyásolás, igénykielégítés;
- a szervezeti jó hírnév,
- a folyamatok jó megvalósítása,
- a hatékony idő- és költséggazdálkodás,
- a biztonságos pénzügyi feltételek megteremtése, megtartása,
- a feladatmegoldásban részt vevők tanulásának, fejlődésének biztosítása,
- innovatív képességeiknek a felszínre hozása és hasznosítása,
- az információáramlás és a különböző kommunikációs csatornák alkalmazásának biztosítása.

10.2.2. Mennyiségi meghatározás

- Milyen a szükséglettel rendelkezők és a szolgáltatást igénybe vevők aránya (potenciális és kiszolgált).
- Milyen arányban fedik le a szolgáltatás az igényeket.
- Milyen arányban fedik le a szolgáltatás az egyéni igényeket.
- Milyen az elégedett és az elégedetlen igénybevevők aránya.
- Milyen a szolgáltatást ismerők és igénybe vevők aránya.
- A panaszok száma és a kezelt panaszok aránya.
- Mennyi a kielégítetlen igény, a lezáratlan ügy aránya a kezelthez viszonyítva.

11.3. A szolgáltatást végző szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása a megrendelő szemszögéből

11.3.1. Minőségi meghatározás

- A feladat megoldásának folyamata lefedi a megrendelői elvárásokat?
- A munkafolyamatok nyomon követhetőek?
- Megfelelő, egyértelmű, ellenőrizhető, nyomon követhető a nyilvántartás, a dokumentáció?
- A jelentési kötelezettségeket határidőre teljesítik?
- Az adatszolgáltatás hiteles és valós?

- A forrásfelhasználás cél szerinti?
- A teljesítés szerződés szerinti?
- Az eredményesség szerződés szerinti?

11.3.2. Mennyiségi meghatározás

- Cél a vállalt kötelezettségek 100%-os teljesítése.
- Még elégséges a 75%-os teljesítés.

11.4. A szolgáltatást végző szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása az ügyfél szemszögéből

11.4.1. Minőségi meghatározás

- Igazodik-e a szolgáltatás az ügyfelek igényeihez?
- Igazodik-e a szolgáltatás az ügyfelek elvárásaihoz?
- Felszínre kerülnek-e az ügyfelek elgondolásai a szolgáltatási folyamat során?
- Érzékelik-e a problémáit?
- Az érzékelés pontos és célorientált-e?
- Megfelelőek-e a megoldási javaslatok?
- A megtervezett eredmény szükségletek szerinti-e?
- A szolgáltatási standardok azonosak-e az ügyfél elvárásaival?
- A folyamatban való részvétel ideje, gyakorisága optimális-e?
- Van-e lehetősége az ügyfélnek a kilépésre?
- Van-e lehetősége az ügyfélnek a reklamációra?
- Van-e lehetősége az ügyfélnek a szolgáltatást végző személy megválasztására?
- Van-e beleszólása az ügyfélnek a folyamatok meghatározásába?
- Van-e lehetősége az ügyfélnek a szolgálat újbóli igénybevételére?
- Megfelelően kezelik-e személyes adatait?
- Megkapja-e az igény szerinti teljes körű információt?
- A szolgáltató tiszteltben tartja-e emberi méltóságát?
- A szolgáltató elfogadja-e döntését, értékrendjét, társadalmi háttérét és tulajdonságait?
- Milyen gyors az ügyintézés, a válaszidő?
- Mennyit kell várakoznia az ügyfélnek?
- Megfelelő eligazítást kapott az önálló ügyintézéshez?
- A szolgáltatás helyszíne megfelel-e az állapotának, az akadálymentesség követelményének?

Az ügyfél akkor elégedett, ha a lehető legrövidebb időn belül, a lehető legkisebb erőfeszítéssel, a legkedvezőbb feltételek mellett eléri azokat a célokat, amiket elképzelt. Ha a cél eléréséhez hosszabb idő kell, szüksége van olyan közegre, motivációra, amely aktivizálja erőforrásait és felszínre hozza fejleszthető, hasznosítható készségeit, képességeit.

A munkaerő-piaci szolgáltatások során szükség van a munkavállalást akadályozó tényezők feltárására és azok felszámolására. Ezért a szolgáltatási formákat úgy kell meghatározni, hogy azok az akadályozó tényezőkre megoldási lehetőséget biztosítsanak.

A problémakörök öt nagy csoportra oszthatók

1. Információhiány miatt keresik meg a szolgálatot. A kellő információk birtokában az ügyfél képes akár az önálló munkahelykeresésre is.
2. A munkavállalási szándék adott, de elvárásait, elképzeléseit nem tudja jól artikulálni, esetleg szociális, egészségügyi vagy egyéb, munkavállalást akadályozó tényezőit nem tudja önállóan felszámolni. Ebben az esetben a munkatanácsadás ad az ügyfél számára megoldási lehetőséget.

3. Nincs határozott pályakép, elképzelés a vállalható munkáról. Ebben az esetben pályatanácsadás szükséges, amely elősegíti a pályaválasztást, pályaképet vagy lehetőséget nyújt a képzési orientációra.
4. Van pályaelképzelés, de nincs meg az álláskereséshez szükséges technika, ismeret, készség. Ebben az esetben az álláskereső tanácsadás szükséges, ahol elsajátíthatók azok az ismeretek és készségek, melyek segítségével az álláskeresés akár önállóan is megvalósítható.
5. Akadályozó tényező lehet a mentális és/vagy pszichés állapot. Ennek leküzdésére a pszichológiai tanácsadás keretében van mód, ahol a problémafeltárást követően lehetőség van annak kezelésére.

11.4.2. Mennyiségi meghatározás

A végigvitt feladatmegoldás és a megszakadt eljárások aránya a teljesítés mennyiségi mutatója.

A megszakadt szolgáltatások oka többféle lehet, pozitív és negatív egyaránt

- A feleken kívül álló okok közé sorolható az állapotromlás, hosszantartó gyógykezelés, állapotváltozás. Ezek mindegyike a célcsoportra jellemző ok.
- Az ügyfél elégedetlen volt a szolgáltatással.
- A szolgáltató szakította meg az együttműködést. Az ügyfél aktivitásának hiánya, vagy aktuális fizikai, mentális, pszichés állapota nem alkalmas a tanácsadási folyamatban való részvételre (alkohol-, drogabuzus stb).
- Az ügyfél önállóan elhelyezkedett, önerőből megoldotta a problémáját.

A kilépés a folyamat bármely fázisban lehetséges, de a teljesítés szempontjából csak az a kilépés értékelhetetlen, amely a kapcsolatfelvétel során valósul meg azért, mert

- Az ügyfél nem a szolgálat célcsoportja (például öregségi nyugdíjas, nem a célcsoport tagja).
- Az ügyfél nem fogadja el a szerződéskötéshez szükséges feltételeket (például nem mutatja be a szükséges dokumentumokat), nem írja alá a szerződést.
- A kapcsolat megszakadhat a munkatárs nem megfelelő szakmai, emberi hozzáállása miatt (ez egyéni teljesítményprobléma).
- Az ügyfél nem megalapozott indíttatása miatt (tulajdonképpen nem is akar dolgozni).

11.5. Összegzés

Az időtényező is igen meghatározó, nem mindegy, hogy a folyamat maga mennyi ideig tart, közben milyen hosszantartóak a megszakítások. A kapcsolattartás folyamatosságának, az információkkal való ellátás gyakoriságának is meghatározó szerepe van.

A szolgáltatás eszköztárát úgy kell megválasztani, hogy az az ügyfélkör igényeit és problémáinak megoldását a lehető legszélesebb körűen lefedje. Ez egyrészt a szolgáltatások körének komplex meg-létével, másrészt a partnerszervezetek lehetőségeinek igénybevételeivel valósulhat meg. Nagyon fontos, hogy az igény megismerése és a problémafeltárás a lehető legrövidebb időn belül megvalósuljon.

Ezt kell követnie a tervkészítésnek és folyamatmeghatározásnak és a mellérendelt időhatároknak történő megállapodásnak. A folyamatot úgy kell meghatározni, hogy az egyén érdeklődése, aktivitása a belépés szintjén maradjon, ne veszítsen lendületéből, tenniakarásából, de az egyeztetett feladat-meghatározás megoldásához kellő idő álljon rendelkezésre. A gyakorlati tapasztalat, hogy egy-egy szolgáltatási fázisban való tartózkodás gyakorisága ne haladja meg a háromszori, négyszeri alkalmat, alkalmanként egy-egy órát, az eredményesség szempontjából ez az optimális. A találkozások között eltelt idő egy hétnél ne legyen több.

11.6. Teljesítménymérés

„A mérés egy adott tapasztalati viszonyrendszer leképezése, egy számszerű viszonyrendszerben.”
(Lázár László, 2002)

A mennyiségi mutatók természetes mértékegységben (például fő) fejezhetők ki. A minőségi mutatók többsége szubjektív (hibamentesség, pontosság stb.).

A mért eredmények mellé rendelt döntések és értékek szerint értékelhető az eredmény.

Az alapítványi szolgáltatás esetében ennek számos, időnként egymással ellentmondó aspektusa van.

Másképpen ítéli meg, értékeli a tevékenységet a menedzsment, a munkatársak, a kuratórium (belső érintettek), az ügyfelek, a támogatók, a pénzosztók és egyéb külső partnerek (külső érintettek).

A szervezetnek kell felállítani azokat a prioritásokat és feltételcsomagokat, amelyek a szervezet hosszú távú fennmaradását, és sikeres működését meg teremtik, ennek egyenes következményeként a kulcsérintettek körét.

Az alapítvány esetében ez is nehezen meghatározható, mivel szolgáltatásai a fogyatékossgal élő és megváltozott munkaképességű emberekre irányulnak, így tevékenységének elsődleges meghatározója kellene, hogy legyen az ő elégedettségük.

Ehhez képest az alapítvány tevékenységét, az azon belüli hangsúlyokat mégis a finanszírozók által elvárt feltételek határozzák meg, mivel a szolgáltatások ingyenessége (az ügyfél részére), törvényben előírt feltételek, egyéb bevételi források sem realizálhatók a szolgáltatás által (például ha a munkaadók fizetnének a tanácsadásért, vagy a munkaerő felkészítéséért, az igényeikhez illesztett munkaerő közvetítésért), így a szolgáltatás folyamatának elemei a finanszírozó fél eredményességi elvárásait követik.

A dilemma a szolgáltatás részéről az, hogy alapelveit követve tegye lehetővé ügyfelei számára, hogy szolgáltatási választéka által elérje, vagy megközelítse képességeinek, készségeinek adottságainak lehető legmagasabb szintjét, vagy a finanszírozó szerződéses elvárásainak eleget téve vonjon be „x” főt, helyezzen el „y” főt.

A feltételek időnként kioltják egymást, mert a finanszírozás feltételei a gyors és nagylétszámú elhelyezést értékelik és erre adnak támogatást, addig a halmozottan hátrányos helyzetű emberek többségének a valahonnan valahová történő eljuttatása (néha ez igen kismértékű), a szakember számára fontos és jelentős eredmény – csak nem mérhető, számokkal nem kifejezhető –, ezért nem finanszírozható.

12. fejezet

Statisztika

12.1. Statisztikai szempontok

Bejelentkezetek

- I. Az irodában megjelent ügyfelek
ebből hány fő nem tartozik az ügyfélkörbe
ebből hány fő nem kívánja nyilvántartásba vetetni magát
- II. Az iroda nyilvántartásába vett ügyfelek létszáma (Törzslap és adatlap fejlécét tölti ki a recepció)
ebből más szervezetbe irányítva
ebből az alapítvány más szervezeti egységéhez továbbirányítva

Az iroda nyilvántartásába vett ügyfelek megoszlása:

Lakóhely szerinti megoszlás: főváros (kerületi bontásban) – agglomeráció
Nem szerinti megoszlás: férfi – nő

Fogyatékosági típus és megváltozott munkaképesség szerinti megoszlás

Fogyatékosági típus:	Az egészségkárosodás típusa:
látás-	belgyógyászati
hallás-	szív- és érrendszeri
mozgás-	mozgásszervi
(enyhe fokban) értelmi fogyatékos	anyagcsere-zavar
autista	allergia
halmozottan fogyatékos	tüdőbetegség
	cukorbetegség
	pszichiátriai
	megbetegedés
	idegrendszeri
	egyéb

A megváltozott munkaképesség szerinti megoszlás:

50% alatti
50%-os
67%-os III. csoport
100%-os II. csoport
100%-os I. csoport (súlyos fogyatékossgal élő személy).

Életkor szerinti megoszlás férfi nő

16–25 év között
26–35 év között
36–45 év között
46–55 év között
56–62 év között

Iskolai végzettség szerinti megoszlás

- analfabéta
- 8 általános alatti
- 8–10 osztály
- szakiskola
- szakmunkásképző
- szakközépiskolai érettségi
- gimnáziumi érettségi
- technikum főiskola
- egyetem

Mióta nem dolgozik (ide dátumot kell írni, például: 1995, ez alapján kell besorolást készíteni)

- még nem dolgozott
- 0–3 hónapja
- 3–6 hónapja
- 1 éve
- 1 évnél hosszabb ideje
- 2 évnél hosszabb ideje

A tanácsadás típusa szerint (darabszám szükséges)

- munkatanácsadás
- pályatanácsadás
- álláskeresési tanácsadás
- pszichológiai tanácsadás
- jogi tanácsadás

A visszatérő ügyfelek száma

- egyszer tért vissza
- kétszer tért vissza
- háromszor tért vissza
- háromnál többször tért vissza

Visszatérő ügyfélnek tekinthetők azok a személyek, akik

- kiléptek az alapítvány szolgáltatásából, majd egy későbbi időpontban újra beléptek,
- hátrányos helyzetük miatt indokolt a többszöri találkozás még egy szolgáltatási típuson belül is.

Az ügyfélforgalom gyakorisága esetgazdánként

12.2. Az elhelyezkedettek statisztikai megoszlása

Nemek szerinti megoszlás

Végzettség szerinti megoszlás

Életkor szerinti megoszlás

A munkahely típusa szerint

- (cél)szervezet (védett munkahely)
- nyílt munkaerőpiac

A munkahely szervezeti formája szerint:

- nonprofit szervezet
- közintézmény
- egyéni vállalkozó
- mikrovállalat
- kisvállalat
- középvállalat
- nagyvállalat
- multi

Az utókövetés az esetgazdák feladata, mely egyenlő a kapcsolattartással a munkáltatók és a munkavállalók számára. Időtartama egy év.

Az utókövetés negyedévenkénti kapcsolattartást jelent problémamentesség esetén; de a folyamatos készenléti kapcsolat lehetősége is fennáll probléma esetén a munkavállalóknak, munkaadóknak.

12.3. A képzésbe irányítottak statisztikai megoszlása

Nemek szerinti megoszlás

Végzettség szerinti megoszlás

Életkor szerinti megoszlás

A képzés típusa szerinti megoszlás

- végzettséget adó (OKJ, diploma)
- tanfolyami végzettség

13. fejezet

Mellékletek

TÖRZSLAP

Tanácsadó:

Sorszám:

NÉV:

SZÜLETÉSI HELY, IDŐ:

ANYJA NEVE:

LAKCÍM:

TELEFON:

A Motiváció Alapítványnál történő megjelenés időpontja:

Honnan hallott szolgáltatásunkról:

RENDSZERBŐL KILÉPETT (IDŐPONT):

KILÉPÉS OKA:

1. Nem ügyfelünk

2. Nem kíván velünk együttműködni

.....
.....

3. Elhelyezkedett

Munkahely:

A felvétel időpontja:

Munkakör:

4. Más intézményhez irányítva

Intézmény neve:

5. Képzésbe irányítva

6. A kapcsolat megszakadt (fél évig nem jelentkezett)

7. Nem működött együtt

8. Egyéb:

A RENDSZERBŐL KILÉPTETTE:

.....
aláírás

Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítvány
1053 Budapest, Henszlmann Imre u. 9.

Sorszám:
Az ügyintéző neve:
Felvétel dátuma:

ADATLAP A MUNKAERŐPIACI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉHEZ

Személyi adatok:

1. Név:
2. Születési név:
3. Születési hely, idő:
4. Anyja neve:
5. Taj-szám: Adóazonosító jel:
6. Lakcím: állandó:
 tartózkodási:
 levezési:
7. Elérhetőségek telefon/fax:
 e-mail:

Végzettséghez kapcsolódó adatok:

1. Iskolai végzettség:
2. Szakképzettség:
3. Elvégzett tanfolyamok:
.....
4. Munkakörök, melyekben gyakorlattal rendelkezem:
.....
5. Munkakör, melyet el tudok látni:
.....
6. Utolsó munkaviszony éve:
7. Nyelvismeret – annak foka:
.....
8. Számítógépes ismerettel rendelkezem / nem rendelkezem
9. Ha igen, akkor az alábbiakkal:
 Word Excel Access Power Point Internet
 Egyéb:
10. Jogosítvánnyal rendelkezem:

Munkavállalással kapcsolatos adatok:

1. Rendszeres tb- és szociális ellátásban: részesülök / nem részesülök

Ellátás neve:

2. A keresőtevékenység tekintetében büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy

- Munkaviszonyban: állok / nem állok
- Vállalkozói igazolvánnyal: rendelkezem / nem rendelkezem
- Alkalmi munkavállalói könyvet kiváltottam: igen / nem

Ha igen: fehér alkalmi munkavállalói könyvet
 kék alkalmi munkavállalói könyvet
 zöld alkalmi munkavállalói könyvet váltottam ki.*

3. Munkaügyi kirendeltség nyilvántartásába a korábbiakban már regisztráltak: igen / nem

4. A kirendeltség neve:

* A megfelelők aláhúzendők.

Egészségi állapotra és munkavégzésre vonatkozó adatok:

1. Egészségkárosodása, munkaképesség-csökkenése mióta áll fenn?

születése óta / szerzett – 19... óta

2. Egészségkárosodás, munkaképesség-csökkenésének mértéke: %

3. Rokkantságicsoport-besorolás*:

I. csoport	II. csoport	III. csoport
munkaképesség-csökkenésének mértékét még nem állapították meg		
munkaképesség-csökkenésének mértéke még folyamatban van		

4. A munkaképesség-csökkenés megállapításának időpontja:

5. A munkaképesség-csökkenés megállapított minősítése: végleges / határozott időre szól

6. Következő felülvizsgálat időpontja:

7. Az Országos Orvosszakértői Intézet véleménye a munkavégzésre való alkalmasságról:

.....
.....

* A megfelelő aláhúzendő.

8. Fogyatékosági besorolás:

Mozgássérült (típusa):

Hallássérült (mértéke):

Látássérült (mértéke):

Értelmi fogyatékos (mértéke):

Autista

Halmozottan sérült

9. Egészségkárosodás és betegségcsoportok:

Pszichiátriai

Neurológiai

Bőrbetegség

Mozgásszervi

Belgyógyászati

Szív- és érrendszeri

Cukorbeteg

Tüdő-, és légúti betegség

Anyagcsere- és egyéb kiválasztási

Egyéb, a fentiekbe nem sorolható:

Honnan hallott az alapítványunkról?:

.....

Nyilatkozom, hogy az alapítvány az adatlap aláírását megelőzően tájékoztatott a nyilvántartásba vételhez fűződő jogkövetkezményekről és részemre átadta „Az ügyfél jogai és kötelezettségei a munkaerő-piaci szolgáltatásban” című nyomtatványt.

Budapest,

.....
aláírás

Sorszám:	
Belépett:	Kilépett:

EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERV

Törzsszám:

Név:

Lakcím:

Születési hely, idő:

Esetgazda:

Megjelenés időpontjai:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Személyes adatok:

Telefon / fax:

E-mail:

Iskolai végzettség:

Szakképesítés:

A munkacsökkenés mértéke:

A munkacsökkenés jellege:

.....

Munkaerőpiaci helyzet:

Munkánélkülivé válásának körülményei:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Munkanélküliségének oka(i):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Az egyén és háztartásának jövedelmi forrásai:

.....

.....

.....

.....

.....

A probléma feltárása:

A probléma, ahogy az ügyfél látja:

.....

.....

.....

.....

A probléma, ahogy az esetgazda látja:

.....

.....

.....

.....

Közösen megfogalmazott probléma:

.....

.....

.....

Célmeghatározás:

Rövid távú cél:

Hosszú távú cél:

Feladatok:

Forma: egyéni csoportos

szociális munkához küldjük
pszichológiai tanácsadáson vesz részt
munkatanácsadáson vesz részt
pályatanácsadáson vesz részt
álláskeresői tanácsadáson vesz részt
jogi tanácsadáson vesz részt

Erőforrások:

Belső (család):

.....
.....
.....

Külső (ismerősök, barátok, intézmények):

.....
.....
.....
.....

Értékelés:

A feladatok teljesítésének értékelése:

.....
.....
.....

EAz esetleges sikertelenség okai:

.....
.....
.....

Célok újraértékelése:

.....
.....
.....

Szükséges változtatások:

.....
.....
.....

Az eset lezárása

.....

.....

.....

.....

KEFISZ	Az esetgazda neve:,								dátum:			
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
14				03	1	04	04	02	03	1996	3	
18				03	1	05	04	07	03	1993	3	
29				03	2	04	03	06	03	2005	1	
29				03	2	04	03	06	08	2005	3	
33				03	1	05	04	01	03	1983	3	
34				03	2	05	03	02	03	2005	3	
38				03	1	05	03	04	03	2005	3	
42				03	2	01	03	06	03	1994	3	
43				03	1	05	03	06	03	2005	3	
68				03	1	04	04	06	03	2003	3	
69				03	1	05	04	01	03	2006	3	
76				03	2	05		06	04	2005	3	
85				02	1	04	02	07	05	2005	4	
87				03	2	03	03	01	10		4	
87				03	2	03	03	01	10			
90				03	2	03	03	07	03	2006	4	
92				02	2	04	03	06	03		4	
96				02	1	05	04	07	04	1992	4	
98				02	2	05	03	06	03	1995	4	
181				03	2	03	04	01	05	2006	5	6

A: Ügyfél sorszáma;

B: Új ügyfél / régi ügyfél;

C: Szolgáltatás fajtája: 01. Munkatanácsadás, 02. Állástanácsadás, 03. Pályatanácsadás, 04. Rehab. tanácsadás (volt info helyett), 05. Pszichológiai tanácsadás, 06. Jogi tanácsadás, 07. Segítő szolg. (pl.: jelnyelvi, szállítás), 08. Képzésbe irányítottak, 09. Más szervezethez irányítottak;

D: Szolgáltatás gyakorisága;

E: Regisztráció: 01. Irányítólappal regisztrált, 02. Regisztrált nem irányítólappal, 03. Nem regisztrált;

F: Nemek: 01. Férfi, 02. Nő;

G: Kor szerinti: 01. 00–25 évig, 02. 26–29 évig, 03. 30–39 évig, 04. 40–49 évig, 05. 50–62 évig, 06. 62 év felett;

H: Százalékos munkaképesség-csökkenés: 01. Nincs, 02. 40%, 03. 50%, 04. 67% (III. csoport), 05/a: 100% (II. csoport), 05/b. 100% (I. csoport)

I: Egészségi állapot szerint: 01. Mozdásfogyatékos, 02. Hallássérült, 03. Látássérült, 04. Értelmi fogyatékos, 05. Halmazottan fogyatékos, 06. Pszichiátriai, 07. Szív és érrendszeri, 08. Belgyógyászati, 09. Cukorbeteg, 10. Anyagcsere- és kiválasztási, 11. Tüdő- és légúti betegségek, 12. Allergia és bőrbetegségek, 13. Mozgásszervi, 14. Egyéb;

J: Iskolai végzettség: 01. Analfabéta, 02. Kisegítő iskola (8-10 osztály), 03/a. Általános iskola (8 osztályig), 03/b. Általános iskola (10 osztályig), 04. Szakiskola, 05. Szakmunkásképző, 06. Gimn.-i érettségi, 07. Szakközép. (érettségi nélkül), 08. Szakközép. érettségi, 09. Technikum, 10. Főiskola, 11. Egyetem, 12. Alapfokú nyelvvizsga, 13. Középfokú nyelvvizsga, 14. Felsőfokú nyelvvizsga, 15. Több nyelvvizsga;

K: Utolsó munkaviszonya,

L: Kapcsolatfelvétel ideje: 01. január, 02. február 11. november, 12. december

M: Kilépés ideje: 01. január, 02. február 11. november, 12. december, 00. Még folyamatban;

MUNKAAJÁNLATI LAP

1. A MUNKÁLTATÓ ADATAI:

Név:	
Cím:	
Telefonszám/Faxszám:	
E-mail:	
Jelenleg foglalkoztat-e megváltozott munkaképességű dolgozót?	igen – nem
Foglalkoztatási forma:	célszervezet – szoc. foglalkoztató – kht. – egyéb

2. A MUNKA VÉGZÉS HELYE

Cím:	
Telefonszám/Faxszám:	
A munkáltató részéről a kapcsolattartó neve:	
Elérhetősége, beosztása:	

3. A MUNKA VÉGZÉSRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK:

Felajánlott munkakör:	
A végzendő munka rövid leírása:	
A munkavégzés jellege:	ülő – álló – sok mozgással járó – kitartó járást igénylő – emelni kell – jó látást igénylő – kezűgyességet igénylő – monoton – mozgalmas – kommunikációs készséget igénylő – egyedül kell dolgozni – közösségben kell dolgozni
A foglalkoztatás formája:	teljes munkaidő – részmunkaidő – bedolgozó – megbízással – egyéb
Van-e próbamunka?	
A próbaidő tartama:	
A munkakör időbeosztása:	
A munkaidő kezdete és vége:	
Bérezés:	órabér – havi fix – teljesítmény-
A bér összege:	
Béren kívüli juttatások:	

Az adott munkaaajánlat betöltése során az alapítvány tájékoztatásának megfelelően a következő, a Fővárosi Munkaügyi Központ által biztosított- munkaerőpiaci szolgáltatást kívánom igénybe venni:

- rehabilitációs bértámogatás
- foglalkoztatásbővítési támogatás
- munkahelyteremtő, illetve meglévő munkahely átalakítására szolgáló támogatás (pályázati alapú)
- pályakezdő munkavállaló foglalkoztatását segítő támogatás
- közhasznú foglalkoztatást elősegítő támogatás

Jelenleg a következő munkaerő-piaci támogatást veszem igénybe:

4. A MUNKAVÁLLALÓRA VONATKOZÓ ELVÁRÁSOK

Hány főt kíván foglalkoztatni?

Milyen megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztatna?
mozgássérült – vak – gyengénlátó – siket – nagyothalló – értelmi sérült – belgyógyászati meg-
betegedésű – egyéb, és pedig:

A munkavállaló rokkantsági mértéke: %

Társadalombiztosítási ellátásban részesülőt kíván-e foglalkoztatni? igen – nem

A munkakör nemhez kötött-e? igen – nem

Ha igen, akkor: férfi – nő

A munkakör betöltéséhez szükséges
végzettség, képzettség, speciális elvárások:

Mely kerületekből vár munkavállalókat?

5. A MUNKAHELYRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK:

Megközelíthetőség:

Parkolási lehetőség:

Van-e kijelölt parkoló?

Akadálymentes-e a munkahely?

Egészségre ártalmas tényezők:

Milyen speciális iratok szükségesek?
önéletrajz – fénykép – erkölcsi bizonyítvány – eu. kiskönyv – leszámálékolási határozat – iskolai
végzettségről bizonyítvány – egyéb

A jelentkezés időpontja:

A jelentkezés módja:

A munkakör betöltésének határideje:

Kelt: Budapest,

.....

A Motiváció Alapítvány
munkatársa

PH

.....

Munkáltató

UTÓKISÉRŐLAP

Név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcíme: Telefonszám/faxszáma:

A munkáltató neve:

A munkáltató címe: Telefonszáma:

Kapcsolattartó személy: Telefonszáma:

Az elhelyezkedés dátuma:

Munkakör:

I. negyedév:

Munkavállaló:

.....

Munkáltató:

.....

Változás:

.....

II. negyedév:

Munkavállaló:

.....

Munkáltató:

.....

Változás:

.....

III. negyedév:

Munkavállaló:

.....

Munkáltató:

.....

Változás:

.....

IV. negyedév:

Munkavállaló:

.....

Munkáltató:

.....

Változás:

.....

Probléma esetén:

Ki kereste meg az esetgazdát?

Munkaadó – Munkavállaló

Kivel volt konfliktusa a munkavállalónak?

Munkatársakkal – Főnökkel

Mi volt a probléma kiváltó oka:

.....

Hogyan kezelték a konfliktust?

.....

.....

Mi lett a konfliktuskezelés eredménye?

.....

.....

Esetgazda:

IRÁNYÍTÓLAP

Tisztelt Kolléga!

Telefonon történt megbeszélésünk alapján kérem fogadja a Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítványtól érkező ügyfelet.

Fogadó szervezet

Név:

Cím:

Telefonszám:

Kolléga:

A megbeszélrt időpont:

Az ügyfél adatai:

Név:

Cím:

Telefonszám:

Budapest, 200

.....



REFERENCIAKÁRTYA

A Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítvány
Megváltozott munkaképességű és fogyatékossgal élő embereknek
komplex munkaerő-piaci szolgáltatásban:

Álláskeresési tanácsadáson
Munkatanácsadáson
Pályatanácsadáson
Rehabilitációs tanácsadáson
vett részt.

.....
esetgazda

.....
irodavezető

Budapest, 200



MOTIVÁCIÓ
Mozgássérülteket Segítő Alapítvány
Kiemelten közhasznú szervezet



MMR 189

Székhely: 1221 Budapest, Ady Endre út 65. • Működési hely: 1053 Budapest, Henszlmann Imre u 9. • Telefon és fax: 06-1-318-99-20

KÖZVETÍTŐLAP

Mentor:

A Munkaközvetítő és Tanácsadó Szolgálat tölti ki!

A munkavállaló neve:

Születési ideje:

A munkáltató neve:

A munkáltató címe:

Munkakör:

Megközelíthetőség:

Telefonszáma:

A keresendő személy neve, beosztása:

A megjelenés időpontja:

Dátum:

A munkavállaló aláírása:

A munkáltató tölti ki !

Igazoljuk, hogy a fenti munkavállalóévhónapnapjától
cégünk alkalmazásában áll.

Fenti munkavállaló a mai napon munkavállalás céljából megjelent, de nem nyert felvételt
(e tény aktualitása esetén kérjük előbbieket aláhúzni!)

PH.

Dátum:

Aláírás:

KÉPZÉSI ADATLAP

Ügyintéző neve:

Az ügyfél

Neve:

Születési idő (év, hónap, nap):

Lakcíme: Tel.:

Sérültségének mértéke: Betegsége:

Iskolai végzettsége:

Szakképzettsége:

Regisztrált munkanélküli: Igen – Nem

A képzés

A képzés megnevezése:

A képzés finanszírozási formája: Önköltséges – Támogatott

A képző intézmény neve, címe:

.....

A képzés tervezett kezdete:

A képzés tervezett befejezése:

Sikeres vizsgát TETT – NEM TETT

A képzésre való felvétel dátuma:

Irodalomjegyzék

2001. évi népszámlálás 12. A fogyatékos emberek helyzete (KSH), 2003
- Angyal Ádám: A teljesítmény mérése, 1999
- Aronson, Elliot: A társas lény (Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó), 1987
- Bagdy E.—Pressing L.—Bugán A.—Zétényi T.: Elmélet és Alkalmazás, Budapest, Akadémia Kiadó, 1986
- Bakacsi Gyula: Stratégiai emberi erőforrás menedzsment (Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó), 1999
- Bodnár Viktória: Mi a különbség a teljesítménymérés és értékelés között (előadás), 2005
- Dr. Gere Ilona: Foglalkoztatási rehabilitáció fejlesztési lehetőségei (tanulmány), 2005
- Dr. Gere Ilona: Foglalkoztatási stratégia a tartósan akadályozott emberek integrációjának érdekében (tanulmány), 2005
- Dr. Linder Sándor —Díhen Lajosné—Dr. Henkey István: Humán controlling (Szókratész Közgazdasági Akadémia), 2003
- Dr. Szilágyi Klára—Dr. Völgyesy Pál: Pályaorientáció, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Dr. Szilágyi Klára: A tanácsadás módszerei I.–II., GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Dr. Szilágyi Klára: A személyiség értékelésének lehetőségei a tanácsadási folyamatban, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Dr. Szilágyi Klára: A tanácsadási elméletek, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Dr. Szilágyi Klára: Az egyéni tanácsadás, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás, mint professzió, Kollégium Kft., Budapest, 2000
- Dr. Szilágyi Klára: Pályaorientáció módszertani kézikönyv, Budapest, 2002
- Dr. Völgyesy Pál: A pályaválasztási tanácsadás történetének áttekintése hazánkban, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Dr. Völgyesy Pál: Pályaismeret, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1995
- Dr. Zám Mária: Kitartottság, vagy integráció – felzárkózás esélyei az európai piacon (kutatás, Nonprofit Egyesület), 2004
- Egészségügyi Világszervezet: A funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása (FNO), 2004
- Európai Bizottság: Aktív munkaerőpiaci programok fogyatékos emberek számára, 2004
- Európai Tanács Információs és Dokumentációs Központ: A fogyatékkal élő személyek társadalmi integrációja (Válogatás az Európa Tanács dokumentumaiból), 2003
- Foglalkozási Információ Kézikönyve, OMK, Budapest, 1994
- Foglalkozások Egészségi Tényezői, Munkaügyi Minisztérium, Budapest, 1998

- Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: A fogyatékos emberek munkaerőpiacra jutásának elősegítése (pályázati bevezető)
- Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: Előterjesztés a kormány részére a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény módosításának koncepciója, 2004
- Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: Helyzetkép a foglalkoztatásról, iskolázottságról és a képzettségről, a munkaerőpiaci helyzet várható alakulásáról, 2003. december
- Fogyatékos emberekkel kapcsolatos főbb irányvonalak, irányelvek az európai foglalkoztatási stratégiában (EMCO/11/290605)
- Humán erőforrások gazdaságtana, Szerkesztette: Tóthné Szikora Gizella, 2004
- Kapcsolatépítés fogyatékos ügyfelekkel, Szerkesztette: Dr. Gere Ilona, Szociális és Családügyi Minisztérium, 1998
- Klein Sándor: Munkapszichológia (SHL könyvek), 2003
- Klein Sándor: Vezetés és szervezetszichológia (SHL könyvek), 2004
- Kormányfő tájékoztató: Életen át tartó tanulás – versenyképes munkaerő, 2004. február 19.
- MEOSZ-kiadvány: Standard Rules, magyar fordítás
- Muchielli, R: Pszichológiai tanácsadás a pályaválasztásban (Módszertani füzetek), Országos Pedagógiai Intézet Budapest, 1981
- Munkalélektani Koordináló Tanács módszertani sorozata
- Németh Gy.—Papp I.: Szolgáltatásmenedzsment (Aula Könyvkiadó), 1995
- Nemzeti Foglalkoztatási Akcióterv, 2004
- Pataki Ferenc: A Nékosz-legenda, Budapest, Osiris Kiadó
- Révész Éva: A teljesítmény értelmezése és értékelése a nonprofit szervezetekben (szakdolgozat, kezelés-szervezés tanszék), 2001
- Ronald G. Ehrenberg—Robert S. Smith: Korszerű munkagazdaságtan (Panem Kiadó), 2003
- Rudas János: Delfi örökösei, Gondolat – Kairosz, 1997
- Siegrist, Marco: Csoportos önépítés: módszerek és gyakorlatok a munkanélküliek továbbképzésében: kézikönyv andragógusok, tanácsadók és tanfolyamvezetők számára, GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő, 1996
- Szegedi M.—Cs. Bagdy E.: Ideg- és Elmebetegségek Intézet, Klinikai Pszichológiai Laboratórium, 1969
- Személyzeti / emberi erőforrás menedzsment (Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó), 1997
- Vezetői tudás (Humán Erőforrás Kft.), 2006

Jogszabály-gyűjtemény

Szociális jogszabályok

A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ ÉS A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK FOGLALKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

- 8/1983 (VI. 29.) EüM—PM együttes rendelet, a megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásáról és szociális ellátásáról
- 1998 évi XXVI. törvény A fogyatékossgal élő személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről (hátrányos megkülönböztetés tilalma)
1997. évi LXXVIII. törvény Az épített környezet alakításáról és védelméről, – 253/1997. (XII. 20.) kormányrendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
1993. évi XCIII. törvény A munkavédelemről
1997. évi CLIV. törvény Az egészségügyről
- 3/2002. (II. 8.) SzCsM—EüM együttes rendelet, a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről
- 27/1995 (VII. 25.) NM-rendelet a foglalkoztatás-egészségügyről
2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség biztosításáról
- 66/2003. (XII. 11.) ESzCsM-rendelet az egyenlő bánásmódról
1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról
- 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerőpiaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról
- 176/2005. (IX. 2.) kormányrendelet a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjának, továbbá az akkreditált munkáltatók ellenőrzésének szabályairól
- 14/2005. (IX. 2.) FMM-rendelet a rehabilitációs akkreditációs eljárás és követelményrendszer szabályairól
- 177/2005. (IX. 2.) kormányrendelet a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásról
- 15/2005. (IX. 2.) FMM-rendelet a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatás megállapításának részletes szabályairól

Egyéb, foglalkoztatást elősegítő jogszabály

2004. évi CXXIII. törvény a pályakezdő fiatalok, az ötven év feletti munkanélküliek, valamint a gyermek gondozását, illetve a családtag ápolását követően munkát keresők foglalkoztatásának elősegítéséről, valamint az ösztöndíjas foglalkoztatásról

Szociális jogszabályok

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról

28/1993. (II. 17.) kormányrendelet a közgyógyellátási igazolványról

1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról

223/1998. (XII. 30.) kormányrendelet e törvény végrehajtásáról

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

149/1997. (IX. 10.) kormányrendelet a gyámhatóságokról valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról

1997. évi LXXXI. törvény a társadalombiztosítási nyugellátásról

168/1997. (X. 6.) kormányrendelet e törvény végrehajtásáról

Speciálisan fogyatékos emberek támogatására vonatkozó jogszabályok

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékossgal élő személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról

141/2000. (VIII. 9.) kormányrendelet a súlyos fogyatékossg minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékossgai támogatás folyósításának szabályairól

83/1987. (XII. 27.) MT-rendelet a rokkantsági járadékról

164/1995. (XII. 27.) kormányrendelet a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről

12/2001. (I. 31.) kormányrendelet a lakáscélú állami támogatásokról

218/2003. (XII. 11.) kormányrendelet a mozgásában korlátozott személy parkolási igazolványáról

15/1990. (IV. 23.) SZEM-rendelet a súlyos fogyatékossg minősítéséről és igazolásáról (adózásnál)

FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK

DISABILITY STUDIES

- I. Fogyatékoságtudományi fogalomtár (Első kiadás)
- II. Támogatott foglalkoztatás. Munkafüzet (Első kiadás)
- III. A fogyatékoság definíciói Európában (Második kiadás)
- IV. Gerard Quinn—Theresia Degener: Human Rights and Disability (the UN context) 2nd Edition
- V. Az intellektuális fogyatékosággal élő emberek helyzete Magyarországon (Tanulmánykötet) Első kiadás
- VI. A súlyos és halmozott fogyatékosággal élő emberek helyzete Magyarországon (Tanulmánykötet – első rész) Első kiadás
- VII. A súlyos és halmozott fogyatékosággal élő emberek helyzete Magyarországon (Tanulmánykötet – második rész) Első kiadás
- VIII. A háttérismeretek és a szemléletformálás szövegei (Szociológiai-szociálpolitikai gyűjtemény) Első kiadás
- IX. A fogyatékosággal élő személyek jogai (A legfontosabb nemzetközi egyezmények) Első kiadás
- X. Supported Employment – a Customer Driven Approach. 1st Edition
- XI. A foglalkozási rehabilitáció Magyarországon: a szabályozás múltja, jelene, jövője (Első kiadás)
- XII. Állami támogatások és célszervezetek: az ezredforduló rendszerének tanulságai (Első kiadás)
- XIII. A Motiváció Alapítvány módszertani kézikönyve**
- XIV. A támogatott foglalkoztatási szolgáltatás (Gyakorlati ismeretek tára)
- XV. ENSZ: A kirekesztéstől az egyenlőségig (Kézikönyv parlamenti képviselők számára) Első kiadás
- XVI. Fogyatékoság és munkaerőpiac (Tanulmánygyűjtemény) Első kiadás
- XVII. Disability: Good Practices (Hungary) 1st Edition
- XVIII. 4M: Fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci esélyeinek növelése (Kézikönyv)
- XIX. A magyarországi foglalkoztatáspolitikai az Európai Unió kontextusában
- XX. A funkcióképesség és a fogyatékoság nemzetközi osztályozása