

FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK XIV.
DISABILITY STUDIES



A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLTATÁS

Gyakorlati ismeretek tára

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



FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI 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 Végh Katalinnak, a Salva Vita Alapítvány ügyvezető igazgatójának, azért, hogy e kötet, az alapítvány tulajdonába tartozó tartalmainak a digitális kötetsorozat részeként való szerepeltetéséhez hozzájárult.

A sorozatszerkesztő előszava

Sorozatunk egyik legfontosabb kötetéhez értünk. A támogatott foglalkoztatás módszertani kézikönyve világossá teszi, hogy miben rejlik a foglalkozási rehabilitáció és a támogatott foglalkoztatás (Supported Employment) közötti alapvető fogalmi különbség. Sokan, így például dr. Juhász Ferenc is számos publikációjában foglalkoztatási rehabilitációról beszél. Ha az eredeti angol terminushoz nyúlunk vissza, ezt találjuk: vocational rehabilitation. Ez, a maga leegyszerűsített formájában valójában szakmai rehabilitációt jelent. Szakmai rehabilitációt, amihez azonban a magyar nyelvben és a magyar gyakorlatban igen közelről és igen erősen kötődik a foglalkoztatás fogalma valamint az általa fedett tevékenységsorozat is. Amikor mintegy negyedszázaddal ezelőtt kutatói pályámat kezdtem a területen, akkor, a szakma már szárnyukat bontogató nagyjai, mint például Gere Ilona és Major Mária, de mások is a foglalkozási rehabilitáció fogalmával operáltak. Nem véletlenül, hiszen a „foglalkoztatási rehabilitáció” egyetlen és kizárólagos fókusz a foglalkoztatás maga, tehát az, hogy valaki egy munkáltatónál munkába áll és ott munkát végez. Ebből a fogalomkezelésből tehát az eredeti angol kifejezés „szakmai” motívuma kimarad. A foglalkozási rehabilitáció fogalomhasználat tehát ezért áll közelebb mind az eredeti angol szóhasználatához, mind pedig ahhoz a széles spektrumú tevékenységszisztemhez, amit Magyarországon, külföldön, illetve nagy nemzetközi hatóerejű (pl. ILO) egyezményekben használnak. Megőrzi tehát a szükség esetén új szakmára tanítás motívumát is.

Miközben rehabilitálhatatlan ember nincsen, és sosem volt (a kóma gyakran hivatkozott, ám meglehetősen híg esete itt értelemszerűen nem jön szóba), vannak olyan személyek, akiknek munkába állítása a foglalkozási rehabilitáció normál, bevett sztemdijeitől eltérő eszközsiztem és működési módokat igényel. Ők, röviden, egyszerűen szólva olyan emberek, akik intellektuális fogyatékoszággal és például autizmussal élnek. Rájuk irányul a támogatott foglalkoztatás (a támogatott foglalkoztatás szolgáltatásának) folyamata és eszközsiztere. Ennek részleteibe, módszertanába nyújt igen alapos és magas színvonalú betekintést a Salva Vita Alapítvány műhelyében készült munka, amelynek a sorozatban történő megjelentetetéséért az összes hallgató nevében köszönettel tartozik a sorozatszerkesztő,

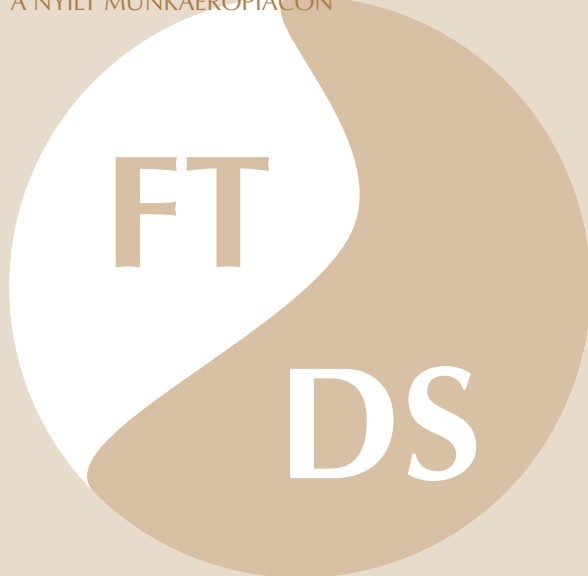
Budapest, 2009 októberében



Könczei György
sorozatszerkesztő

TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS SZOLGÁLTATÁS MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

FOGYATÉKOS EMBEREK
A NYÍLT MUNKAERŐPIACON



TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS SZOLGÁLTATÁS MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV 7

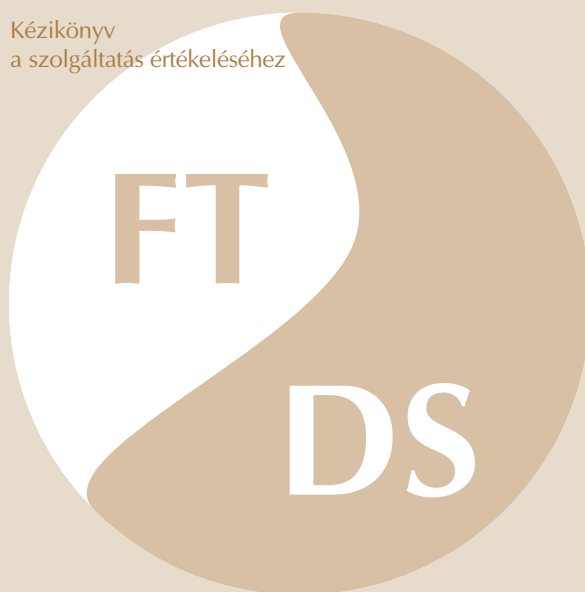
Bevezetés	12
1. A munkavállalói profil kidolgozása	25
2. A munkáltatói profil elkészítése	44
3. Illeszkedésvizsgálat	51
4. Támogatás a munkahelyen	75
5. A TF szolgáltatás marketingje	86
6. Minőségbiztosítás	97

A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSBAN ÉRINTETT SZEREPLŐK MINŐSÉGI ELVÁRÁSAI 101

Bevezetés	106
Munkakeresők	112
Munkáltatók	119
Szakmapolitikusok, finanszírozók	129
Munkatársak	134
Vezetők	155
Érintett szereplők véleményének összevetése	160
Minőségi szempontok a támogatott foglalkoztatásban	169
Partnerek	175

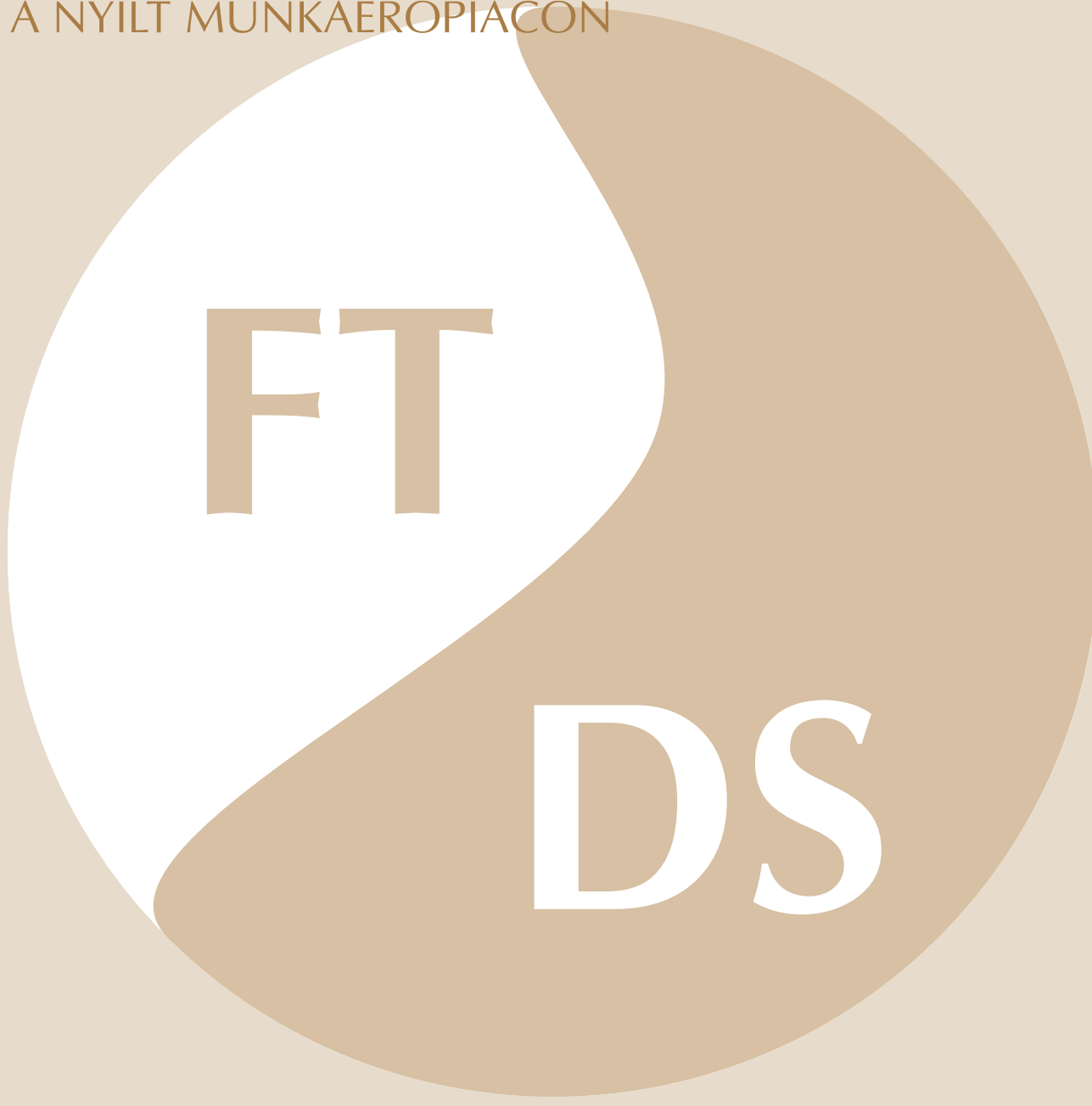
A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSBAN ÉRINTETT SZEREPLŐK MINŐSÉGI ELVÁRÁSAI

Kézikönyv
a szolgáltatás értékeléséhez



TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS SZOLGÁLTATÁS MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

FOGYATÉKOS EMBEREK
A NYÍLT MUNKAERŐPIACON



FT

DS

TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS SZOLGÁLTATÁS MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

FOGYATÉKOS EMBEREK A NYÍLT MUNKAERŐPIACON

Az eredeti kiadás:
A kézikönyv szerzői:
Csányi Zsuzsanna
Jásper Éva
Sipos Anna

A kézikönyv szerkesztője:
Végh Katalin

Szakmai lektor:
Dávid Andrea
A borító tervezője:
Parádi Kriszta

Kiadói munkák:
Fekete Sas Kiadó

Felelős kiadó: Czoboly Nóra

Salva Vita Alapítvány
www.salvavita.hu
1073 Budapest, Erzsébet krt. 13. III/3.
Telefonszám: 06-1-210-8991, 323-1265
Faxszám: 06-1-210-0927
Általános információk: info@salvavita.hu

Készült az OOK-Press Nyomdaipari és Szolgáltató Kft. Veszprémi nyomdájában
Felelős vezető: Szathmáry Attila

A kézikönyv az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány támogatásával valósult meg.
© Salva Vita Alapítvány
© Csányi Zsuzsanna
© Jásper Éva
© Sipos Anna
© Végh Katalin

ISBN 978-963-87614-1-5

Köszönetnyilvánítás

2000 decemberében jelent meg a Salva Vita Alapítvány akkori stábjá által készített Támogatott foglalkoztatás kézikönyv, amely értelmi sérült munkavállalók integrált munkavállalására fókuszált. Az USA-ban kidolgozott támogatott foglalkoztatás (a továbbiakban TF) módszert a Salva Vita Alapítvány adaptálta hazai viszonyokra, így ez volt az első – és ez idáig az egyetlen – magyar nyelvű kézikönyv ebben a témában. Az azóta eltelt évek hazai és nemzetközi tapasztalatai szélesítették, új kontextusba helyezték az akkori tudásanyagot, ezért szükségessé vált az egész koncepció átdolgozása, modernizálása. Módszertani kézikönyvünk azonban nagymértékben épít ennek az első, úttörő jellegű munkának a szemléletére és tartalmára, amelybe a Salva Vita Alapítvány egykori stábjá nem csak szaktudását, hanem lelkesedését, optimizmusát és humanista beállítódását is beleadta. Ezúton mondunk köszönetet az első TF kézikönyv szerkesztőinek, Dávid Andreának és Móricz Ritának, valamint szerzőinek, Baján Ilonának, Dávid Andreának, Gyarmati Renátának, Jásper Évának, Móricz Ritának, Pozsgai Attilának és Réti Ferencnének.

Köszönjük továbbá a magyarországi TF hálózat szervezeteinek – a Szimbiózis Alapítványnak, az Életet Segítő Alapítványnak, a Kék Madár Alapítványnak, a Fogd a Kezem Alapítványnak, a Down Alapítványnak, az Esélyegyenlőség Alapítványnak és a Szt. Cirill és Method Alapítványnak – e módszertani kézikönyvünk megírásához nyújtott segítségét.

Külön köszönet illeti az Országos Foglalkoztatási Közalapítványt anyagi támogatásáért, amivel könyvünk megjelenését támogatta.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	12
Miért szükséges a TF szolgáltatás?	12
A TF szolgáltatás definíciója	13
Kinek szól a TF szolgáltatás?	13
A fogyatékoság társadalmi modellje	13
A TF szolgáltatás meghatározó elemei	14
A TF szolgáltatás kialakulása	15
Kulturális különbségek a TF szolgáltatásban	16
TF szolgáltatás Magyarországon	16
A TF szolgáltatás sikerei	21
A TF szolgáltatás folyamata	24
1. A munkavállalói profil kidolgozása	25
1.1. Tájékoztatás és kapcsolatfelvétel	25
1.2. Az első interjú	27
1.3. Felmérés	31
1.3.1. Az intelligencia és a munkaképesség meghatározása	32
1.3.2. Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével	33
1.3.3. Az egészségügyi állapot felmérése	34
1.3.4. Szociális körülmények felmérése	35
1.3.5. A családi vagy intézményi háttér felmérése	35
1.3.6. A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció	37
1.3.7. A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása és szükség esetén felkeresése	37
1.3.8. További módszerek látássérült személyek felméréséhez	38
1.4. Egyéni munkavállalási terv	39
1.4.1. Az ügyfél közép- és hosszú távú céljainak összegzése	40
1.4.2. A munkavállalás szempontjából releváns tényezők megbeszélése	40
1.4.3. Az egyéni munkavállalási terv rögzítése	41
1.4.4. A szükséges támogatás egyeztetése	42
1.4.5. Az egyéni munkavállalási terv rendszeres felülvizsgálata	43
2. A munkáltatói profil elkészítése	44
2.1. A munkahely környezetének elemzése	45
2.2. A munkahelyi légkör jellemzői	46
2.3. Munkakörelemzés	47
3. Illeszkedésvizsgálat	51
3.1. Felkészítés a munkavállalásra	51
3.1.1. Egyéni felkészítés	52
3.1.1.1. Hivatalos iratok rendezése, beszerzése	52
3.1.1.2. Önéletrajzírás	52
3.1.1.3. Munkavállalási alapkészségek, viselkedésformák, motiváció kialakítása, erősítése	52
3.1.1.4. A munkapróba	55
3.1.2. Csoportos felkészítés	60

3.2. Munkahelyfeltárás	61
3.3. A Munkavállalói profil és a Munkáltatói profil megfeleltetése	69
3.3.1. Illeszkedés a munkavállaló oldaláról	69
3.3.2. Illeszkedés a munkáltató oldaláról	72
4. Támogatás a munkahelyen	75
4.1. Betanítás, beilleszkedés elősegítése	75
4.1.1. Betanítás	75
4.1.2. A munkahelyi közösségbe való beilleszkedés elősegítése	79
4.1.2.1. Csoportos tájékoztatás	79
4.1.2.2. A munkatársak egyéni felkészítése	81
4.1.3. Önálló közlekedés a munkahelyig és azon belül	81
4.2. Utókövetés	82
4.2.1. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval	82
4.2.2. Családokkal folytatott utókövetés	83
4.2.3. Az ügyfél utókövetése	84
4.2.3.1. Egyéni utókövetés	84
4.2.3.2. Csoportos utókövetés	84
5. A TF szolgáltatás marketingje	86
5.1. Az esélyegyenlőség biztosítása	86
5.2. Vállalati társadalmi felelősségvállalás	87
5.3. Munkahelyi sokszínűség	87
5.4. A fogyatékos munkavállalók foglalkoztatásának előnyei	88
5.5. Marketingstratégia kidolgozása	88
5.5.1. Hogyan épül fel a helyi munkaerőpiac?	89
5.5.2. Mit várnak el a munkáltatók a szolgáltatástól, illetve mire van szükségük?	90
5.5.3. Mit ajánl a szolgáltatás a munkáltatóknak?	91
5.5.4. Hogyan lépünk kapcsolatba a helyi piac munkáltatóival?	92
5.6. A munkáltatók felkészítése	95
6. Minőségbiztosítás	97
Zárszó	99
Felhasznált irodalom	100

Bevezetés

Miért szükséges a TF szolgáltatás?

A legtöbb társadalomban a fizetett munka egyike a legfontosabb dolgoknak a felnőtt emberek életében. Munkánk révén tekintenek minket helyi közösségünk hasznos tagjának, és kapunk tiszteletet társainktól. Munkánk által válunk anyagilag függetlenné, ami lehetővé teszi, hogy szabadabban válogassunk a megvásárolható áruk és szolgáltatások közül, eldöntsük, mivel szeretnénk tölteni szabadidőnket, azaz lehetővé teszi, hogy mi irányítsuk életünket. *A munka lehetősége és esélye alapvető emberi jog*, amit ma már a legtöbb ország alkotmányos és politikai rendszere elismer.

A megváltozott munkaképességű, köztük a fogyatékos személyek – részben a társadalom „örege-dése” miatt – egyre növekvő hányadát alkotják az európai, így a magyarországi népességnek is. Hazánkban az utóbbi 10 évben drasztikusan megnőtt, kb. 880 ezer főre emelkedett a megváltozott munkaképességű emberek száma. Míg az Európai Unióban 41-42 százalék e csoport foglalkoztatási aránya, addig Magyarországon becsléstől függően csak 9-15 százalék.

A fogyatékos emberek munkaerőpiacról való kirekesztése gyakran nem valóságos indokokon nyugszik, hanem félelmekben és sztereotípiákban gyökerezik. A Munkáltatók Fogyatékoságügyi Fórumának (Employers' Forum on Disability, London) kutatási eredményei szerint például az Egyesült Királyságban a nem fogyatékos személyek 47%-ának félelmei vannak a fogyatékos személyekkel kapcsolatban, 32%-uk pedig azt gondolja, hogy a kerekesszéket használó emberek kevésbé intelligensek.

Ha a fogyatékos embereket elkülönítik ép társaiktól, akkor annak jelentős negatív hatása van arra, ahogyan a társadalom tagjai látják őket, egyben csökkenti esélyüket a közösségbe való beilleszkedésre. A fogyatékos emberekről hagyományosan kialakított „munkára képtelen” (emiat „ingyen-élő”, „eltartott”) nézet azonban alapvetően megkérdőjeleződik, amikor kiderül, hogy *ugyanúgy képesek fizetett munka elnyerésére és végzésére*, mint nem fogyatékos társaik. Számos kutatás és saját tapasztalataink is azt bizonyítják, hogy ha képességeiknek megfelelő munkakörben dolgozhatnak, akkor a sérült munkavállalók termelékenysége ugyanakkora, mint ép társaiké. Ráadásul van néhány olyan jellemző, amelyben sok esetben felülmúlják nem fogyatékos kollégáikat. Ilyen lehet például kitartásuk, szabálykövetésük, megbízhatóságuk, precizitásuk, motivációjuk. A látássérült személy ugyan nem hall jobban, mint egészséges társai, de az őt ért hangok között kifinomultabb különbségek észlelésére képes. Valószínűsíthető, hogy egy hallássérült ember a vizuális emlékezet terén fog jobb eredményt elérni, míg egy értelmi sérült személy a monotóniatűrés tekintetében lesz kiemelkedő.

A fogyatékos emberek kiszorulása a munkaerőpiacról nemcsak a hozzájuk kapcsolódó negatív sztereotípiák megcáfolását nehezíti, hanem *gazdasági szempontból is hátrányos*: kihasználatlan marad munkavégző kapacitásuk, szociális ellátásuk költségei a társadalomra hárulnak, ennek következtében hosszú távon növekszenek az adóterhek.

A TF szolgáltatás módszere azért alakult ki, hogy speciális támogatással segítse a fogyatékos munkavállalókat alapvető emberi jogaik gyakorlásában és abban, hogy értelmesebb, több lehetőséget tartalmazó életet éljenek.

Ugyanakkor a TF szolgáltatás *nemcsak a támogatott munkavállaló számára előnyös!* Segíti család-ját és szűkebb környezetét is, hiszen az eddig eltartott, gondoskodást igénylő, passzív családtagból függetlenebb, önállóbb, saját sorsát kontrolláló ember válik. Hasznos a munkáltatónak, mert értékes, megbízható, lojális munkavállalóhoz jut (sőt társadalmi felelősségvállalása révén jó hírnevét is gyara-

píjja). A helyi és a tágabb közösség pedig abból profitál, hogy a TF szolgáltatás révén az eddig valódi munkára alkalmatlannak tartott személy a társadalom hasznos tagjává válik, adófizető állampolgárként részt vállal a közterhek viseléséből.

A TF szolgáltatás definíciója

A TF szolgáltatás egy világszerte alkalmazott *speciális munkaközvetítő szolgáltatás, amely hátrányos helyzetű emberek munkába állítását valósítja meg*. A modell lényege a megfelelő személyt megtalálni a megfelelő munkára, miközben az összeállítás sikere érdekében mind a munkavállaló, mind a munkáltató széleskörű, hosszú távú támogatásban részesül. A TF szolgáltatás a munkát kereső személyt, valamint az állást ajánló munkáltatót egyaránt ügyfélnek tekinti, és mindkét felet személyre szabottan támogatja.

A TF szolgáltatás egyfajta *szemléletmódként* is felfogható, hiszen azt hangsúlyozza, hogy a fogyatékos (vagy más szempontból hátrányos helyzetben lévő) ember a társadalom teljes jogú tagja, akinek emberi méltóságát tiszteletben kell tartani, biztosítani szükséges számára a szabad választás lehetőségét, és elő kell segíteni a közösségi életben való aktív részvételét, társadalmi integrációját.

Kinek szól a TF szolgáltatás?

A TF szolgáltatás *célcsoportját olyan emberek képezik, akiknek speciális támogatás nélkül nehézségei lennének a fizetett munka megszerzésében és megtartásában a nyílt munkaerőpiacon*. Ez széles skálán mozgó problémákat takar, és magába foglal olyan embereket is, akiket hagyományosan „alkalmazhatatlannak” tartanának. Eredetileg tanulásban akadályozott és értelmi sérült személyek támogatására alakult ki a módszer, majd fogyatékos emberek más célcsoportjainál is sikeresnek bizonyult (például mozgássérült, pszichiátriai problémákkal élő, látássérült, hallássérült személyeknél). A TF módszere azonban kiterjeszthető olyan célcsoportokra is, akik ugyan nem élnek fogyatékkal, de társadalmi helyzetük, adott élethelyzetük, etnikai hovatartozásuk vagy más okok miatt szükségük van erre a speciális támogatásra (például hajléktalanok, GYES-ről visszatérő anyák, roma munkavállalók).

Jelen kézikönyv értelmileg és tanulásban akadályozott, autizmussal élő, epilepsziával élő, illetve látássérült (aliglátó, vak) személyekkel való közös munka tapasztalataira épül. Azt gondoljuk azonban, hogy megközelítésünk alkalmassá teszi a módszert a kiterjesztésre, más típusú fogyatékos, vagy nem fogyatékos, de hátrányos helyzetű emberek számára szánt szolgáltatás kialakítására.

A fogyatékos emberek *támogatási igénye különféle* lehet attól függően, hogy milyen mértékben és milyen módon sérültek, valamint hogy milyenek a személyes körülményeik. Ez azt jelenti, hogy meg kell találnunk az egyensúlyt az igen kis támogatást igénylő emberek, és azon emberek támogatása között, akik intenzív és időben elhúzódó támogatást igényelnek. Ahogy azoknak az embereknek is joguk van a szolgáltatáshoz, akik viszonylag kis támogatást igényelnek, úgy azoknak a személyeknek is joguk kell legyen, akik súlyosabb fogyatékossgal élnek, és magasabb szintű támogatást igényelnek.

Az is nyilvánvaló, hogy a különböző célcsoportoknál máshol vannak a szolgáltatásban a hangsúlyok, más-más jellegű segítséget igényelnek. Például értelmi sérült személyek általában igénylik a foglalkozási tanácsadó személyes segítségét a munkafolyamat elsajátításakor és a beilleszkedés során. Az ilyen jellegű támogatás a kvalifikált látássérült munkavállaló számára akár zavaró is lehet, és inkább abban kérhet segítséget, hogy számítógépes képernyőnagyító programhoz jusson. Minden esetben meg kell tehát találni azt a típusú és mértékű támogatást, ami az adott személy számára a legmegfelelőbb.

A fogyatékossg társadalmi modellje

A TF szolgáltatás elfogadja a fogyatékossgról alkotott társadalmi modellt. Ez az 1970-es években jelent meg, és azt sugallja, hogy *nem az emberek fogyatékossga okozza a fogyatékossggal kapcsolatos problémákat, hanem az, hogy a társadalom nem képes megfelelő módon segíteni a fogyatékos embereket* abban, hogy a társadalom részévé váljanak. Ez a kudarc azt eredményezi, hogy egyes embereket kizárnak a társadalom életéből, mivel nem képesek bemenni az épületekbe, részt venni a

tömegközlekedésben, a közoktatásban. Ehelyett elszigetelt intézményekbe helyezik őket, például speciális iskolákba, napközi otthonokba, tartós ápolást nyújtó intézményekbe, vagy védett munkahelyekre.

A TF szolgáltatás egy példa arra, mit érhetünk el, ha elfogadjuk a fogyatékoság társadalmi modelljét, és a támogatásra összpontosítva elmozdítjuk az emberek előtt emelkedő akadályokat – nem pedig azt várjuk, hogy fogyatékoságuk szűnjön meg. Ebből a szemszögből a fogyatékos emberek munkanélküliségének magas aránya nem munkára való képtelenségükből fakad. Sokkal inkább abból a szegényes társadalmi szerkezetből, amelyet gyakran arra alapoznak, hogy mit „nem tudnak” az emberek csinálni, nem pedig arra, hogy mit akarnak csinálni, miben jók, és mit tudnak megtenni hatékony támogatással és képzéssel.

A TF szolgáltatás meghatározó elemei

INTEGRÁCIÓ

A TF szolgáltatás egyik legfontosabb ismérve, hogy a fogyatékos emberek képességeiknek és képzettségüknek megfelelően normál munkahelyen, nem fogyatékos kollégákkal dolgoznak. Az lenne az ideális, ha az egyes munkahelyeken dolgozó ép és fogyatékos emberek aránya tükrözné a közösségben élő ép és fogyatékos személyek arányát. Általánosságban véve minden nyolc emberre kellene, hogy jusson egy fogyatékos munkavállaló a munkahelyeken.

A cél a munkahelyi, és ezen keresztül a társadalmi integráció elősegítése. A munkahelyen elért integráció foka és a fogyatékos emberek élethelyzetének javulása mutatja a TF szolgáltatás eredményességét. A cél ugyanis nemcsak a munka világába történő beillesztés, hanem a közösségi integráció, vagyis a társadalom életében való aktív részvétel.

„VALÓDI MUNKA”

A TF szolgáltatás a „valódi munkát” támogatja, azaz a nyílt munkaerőpiacon, integrált munkakörülmények között folyó, fizetett munkát. A „valódi munka” olyan munkahelyeken folyik, ahol meghatározott tevékenységet folytatnak a munkaadó által kitűzött cél elérése érdekében, és az ott dolgozó embereket megfizetik azért, hogy ezt a tevékenységet elvégezzék. A támogatott munkavállaló tehát ugyanazt a bért és béren kívüli juttatásokat kapja, mint az ugyanolyan munkakört betöltő nem fogyatékos dolgozók.

SZEMÉLYRE SZABOTT TÁMOGATÁS

A támogatás minden olyan segítséget magában foglal, ami szükséges a munkába álláshoz és hosszú távon a munkában maradáshoz. Ezért fontos, hogy a felkínált támogatás személyre szabott legyen. A TF szolgáltatás segítséget nyújt a munkavállaló és a munkáltató felkészítéséhez, a munkahelykereséshez, a munkakör-kialakításhoz – esetleg annak átalakításához –, a munkafeladatok megoldásának elsajátításához és a munkahelyen fellépő problémák megoldásához.

TÁMOGATÁS IDŐKORLÁT NÉLKÜL

A TF szolgáltatás során addig kell segítséget adni a munkáltatónak és a munkavállalónak, amíg szükségük van rá. Előfordul, hogy a támogatás a munkavállaló egész életkorát végigkíséri, általában azonban a kezdeti intenzív betanulás időszaka után csökkenthető. Ha olyan munkát találunk az embereknek, ami illik érdeklődésükhöz és képességeikhez, akkor a munkavállaló által igényelt támogatás idővel jelentősen csökkenni fog. Ám ez nem azt jelenti, hogy mihelyt a személy önállóan is jól dolgozik, akkor a felelősségünk már megszűnt. Később is szüksége lehet további támogatásra ahhoz, hogy építse karrierjét, új feladatokat tanuljon meg, vagy segítséget kérhet egy másik állás kereséséhez.

VÁLASZTÁSI LEHETŐSÉGEK KIDOLGOZÁSA ÉS AZ ÖNRENDELKEZÉS SEGÍTÉSE

A TF szolgáltatás feladata, hogy bővítse a hátrányos helyzetű emberek beszűkült választási lehetőségeit. Különféle munkalehetőségek feltárásával igyekszik megadni azt a lehetőséget, hogy képességeiknek megfelelően választhassanak a nyílt munkaerő-piaci munkahelyek között.

A ZÉRÓ ELUTASÍTÁS FILOZÓFIÁJA

Ez a fogalom azt jelenti, hogy senkit, aki támogatásra szorul, nem zárunk el a valódi munkától a TF szolgáltatás keretében, még akkor sem, ha súlyos a fogyatékosága. A TF szolgáltatás feltételezi, hogy megfelelő segítséggel mindenki dolgozhat, ha akar. (Természetesen nem szükségszerű, hogy mindenki integráltan dolgozzon, szükség van védett munkahelyekre is!) Akadhatnak olyan emberek, akiknek nem találunk állást, vagy akiket nem tudunk támogatni, hogy állást vállaljanak. A zéró elutasítás filozófiája azt jelenti, hogy ennek a kudarcnak az oka nem a személy, hanem mi vagyunk (és természetesen a társadalmi környezet, amelyben működünk), mivel még nem készültünk fel ezeknek az embereknek a támogatására. A társadalom, a döntéshozók, a munkáltatók és persze a mi felelősségünk, mint szolgáltatóké, hogy tanuljunk és fejlődjünk, nem pedig a fogyatékos emberé, hogy megváltoztassa, vagy legyőzze fogyatékoságát.

EGYENRANGÚ KAPCSOLAT

A TF szolgáltatás sikerének alapvető záloga, hogy bevonjuk a jelentkezőt a vele kapcsolatos döntésekbe. Ezért törekednünk kell a segítő és a segített egyenrangúságának kialakítására, a kölcsönös tisztelet és elfogadás biztosítására.

„KÉPESSÉ TÉTEL”

A módszer nem arról szól, hogy várunk, amíg valaki „képzett”, „munkára kész”, vagy „megfelelő” lesz. A TF szolgáltatás keretében olyan felkészültségi állapotban kezdünk el dolgozni, amilyenben a személy éppen van, és ebből az állapotból kezdjük felkészíteni, „képesé tenni” őt az integrált körülmények közötti munkavállalásra.

A TF szolgáltatás kialakulása

A TF szolgáltatás (Supported Employment) rendszerét az *Amerikai Egyesült Államokban* dolgozták ki az 1970-es évek végén, ahol a diszkrimináció elleni küzdelemnek nagy hagyománya van. A módszer gyökerei visszanyúlnak az Önálló Élet Mozgalom törekvéseihez, és azokhoz a szülői kezdeményezésekhez, amelyek a fogyatékoság miatti diszkrimináció leküzdésére irányultak. Ezek alapján indult meg a szemléletváltás a fogyatékos embereket érintő ügyekben, amely e területen is az emberi jogokat állította a középpontba, és befolyással volt a törvényi szabályozásra is.

Az első TF módszert alkalmazó kísérleti projektek során tanulásban akadályozott és értelmi sérült személyek számára kínáltak szolgáltatást. Később a módszert kiterjesztették sok, egyéb sérüléssel és betegséggel élő ember támogatására.

A TF szolgáltatás szilárdan megvetette a lábát Kanadában, Nagy-Britanniában, Új-Zélandon és Norvégiában. Az amerikai egyesült államokbeli tapasztalatok alapján a 80-as években az *Európai Unió tagállamaiban* is megjelentek a TF szolgáltató szervezetek. Nemzeti egyesületekbe tömörültek, amelyek célja a szakmai tapasztalatcsere és a módszer továbbfejlesztése mellett a foglalkoztatáspolitikai és a szociálpolitikai befolyásolása.

A nemzeti szervezetek 1990-ben alapították meg a *Támogatott Foglalkoztatás Európai Egyesületét* (European Union of Supported Employment, EUSE), amely az Európai Fogyatékosági Fórum révén gyakorol hatást az európai foglalkoztatáspolitikai irányelvek, Nemzeti Akciótervek alakítására. Kétévenként változó helyszínnel nemzetközi fórumot biztosít a szakmai eredmények bemutatására, a tapasztalatcserére, a szervezetek közötti partnerkapcsolatok kialakítására.

Kulturális különbségek a TF szolgáltatásban

A TF szolgáltatás működtetése nem megy egyik pillanatról a másikra. Minden olyan országban, ahol a TF eddig sikeres volt, a szolgáltatás csak hosszú évek alatt fejlődött ki. Például az Amerikai Egyesült Államokban ez a módszer mintegy harmincöt év alatt erősödött meg, az Egyesült Királyságban tizenöt év alatt, Portugáliában, Spanyolországban és Németországban pedig körülbelül tíz év alatt.

A TF szolgáltatás fejlődésének és terjedésének sebességét nagyban befolyásolja az adott ország *kulturális és társadalmi helyzete, intézményrendszere*. Például számos országban nagyszabású intézményeket hoztak létre a fogyatékos emberek elkülönítésére. Míg néhány ország jól halad ezen intézmények lebontásában, mások épp csak elkezdték megszüntetésüket, és vannak, ahol még most is a létrehozásukat fontolgatják. A TF szolgáltatással szembeni elvárások, illetve a szemlélet elfogadása is jelentősen eltérő a különböző kultúrák között.

Sajnos az a mód, ahogyan a szociális ellátórendszer felépül, számos országban hat a TF szolgáltatás céljai ellen. Például nehéz elképzelni, hogyan fogja megtanulni egy fogyatékos személy, hogy mi a foglalkoztatás, milyen következményekkel jár rá nézve, ha eddig elszigetelt intézményben töltötte napjait, anélkül, hogy bármilyen hozzáférése lett volna valós munkalehetőségekhez. Ha a TF szolgáltatás célja az, hogy lehetővé tegyük az ügyfél számára a fizetett munkához való hozzáférést a nyílt munkaerőpiacon, akkor olyan speciális támogató szolgáltatási rendszert kell kialakítanunk, amely lehetővé teszi ennek a célnak a megvalósítását.

TF szolgáltatás Magyarországon

Magyarországi viszonyokra *1996-ban a Salva Vita Alapítvány adaptálta* a TF módszert, felismerve a szolgáltatás hiánypótló jellegét, és a benne rejlő lehetőségeket.

A Salva Vita Alapítvány *2003-ban* kapott először felkérést az Országos Foglalkoztatási Közalapítványtól a *TF szolgáltatás terjesztésére*. A program célja, hogy az országban minél több helyszínen, minél több ügyfél számára legyen elérhető a szolgáltatás.

A módszer terjedését nagyban segítette az *esélyegyenlőség* szempontjainak egyre szélesebb körű elterjedése, és ezzel összhangban a fogyatékos emberek jogairól szóló törvényi szabályzás változása (1998-ban fogadta el az Országgyűlés a XXVI. sz. törvényt A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról).

2007-ben a Salva Vita Alapítvány mellett további hét magyarországi szervezet működtet TF szolgáltatást hazánkban:

- Szimbiózis Alapítvány, Miskolc,
- Életet Segítő Alapítvány, Veszprém,
- Kék Madár Alapítvány, Szekszárd,
- Fogd a Kezem Alapítvány, Pécs,
- Down Alapítvány, Budapest,
- Esélyegyenlőség Alapítvány, Székesfehérvár,
- Szt. Cirill és Method Alapítvány, Győr.

Ezek a szervezetek *hálózati együttműködésben* tartják a kapcsolatot. A TF hálózat elsődleges célja a szolgáltatás minőségi standardjainak kialakítása, és a folyamatos szakmai fejlesztés. Fontosnak tartják az egységes szakmai fellépést, valamint a közös lobbizást a fogyatékos személyek foglalkoztatását előmozdító törvényi szabályozás érdekében.

A következőkben röviden bemutatjuk a hazai TF hálózat szervezeteit, és a TF szolgáltatás területén szerzett tapasztalataikat.

SALVA VITA ALAPÍTVÁNY, BUDAPEST

A Salva Vita Alapítvány 1993-ban jött létre azzal a *küldetéssel*, hogy hozzájáruljon a fogyatékos emberek társadalmi esélyegyenlőségének megvalósításához. A közösségi integráció kiemelt területe a foglalkoztatás, ezért az alapítvány két speciális programot működtet a fogyatékos emberek munkaerőpiaci részvételének növelése érdekében.

A *Munkahelyi Gyakorlat program* a speciális szakiskolák értelmileg akadályozott tanulóit készíti fel a munkavállalásra, a felnőtt életre. A gyakorlat során a tanulók az iskolai foglalkozások mellett különféle normál munkahelyekre járnak dolgozni. Az Európai Unióban egyedülálló programot a Salva Vita Alapítvány dolgozta ki 1996-ban, és eddig 20 iskolában vezették be országszerte. Az Oktatási Minisztérium elfogadta központi programmodulnak, vagyis beépülhet a speciális szakiskolák pedagógiai programjába. Az alapítvány végzi a Munkahelyi Gyakorlat programot bevezető iskolák összefogását, a pedagógusok felkészítését, és koordinálja a módszertani munkát.

A *TF szolgáltatás* 1996-tól működik a Salva Vita Alapítványnál. Célcsoportjába jelenleg értelmi sérült (tanulásban akadályozott, értelmileg akadályozott), autizmussal élő, részképesség-zavarral élő és halmozottan sérült (akiknél a vezető fogyatékoság mentális jellegű), továbbá látássérült (aliglátó és vak) személyek tartoznak. Ügyfeleiket személyre szabott szolgáltatás keretében készítik fel a munkavállalásra. Segítséget adnak a megfelelő munkahely és munkakör kiválasztásában, az ügyintézésben, a betanulásban és a beilleszkedésben, valamint minden, a munkával kapcsolatos probléma megoldásában. Szolgáltatásuk ingyenes, a Budapesten és vonzáskörzetében élő, célcsoportjukba tartozó emberek számára elérhető. A munkáltatókkal együttműködnek az ügyfelek által is betölthető munkakörök felderítésében, tájékoztatást adnak a sérült munkavállaló képességeiről, vállalják betanítását, naprakész információval szolgálnak a sérült emberek foglalkoztatásához igénybe vehető támogatásokról, valamint segítséget adnak a foglalkoztatás során esetlegesen felmerülő problémák megoldásához.

Az alapítvány látja el a hazai *TF hálózat koordinálását*.

A Salva Vita Alapítvány kiemelt figyelmet fordít a *munkáltatókkal* való hosszú távú, kölcsönös előnyökkel járó, stratégiai szintű együttműködés kialakítására. A 2006 óta működtetett Munkáltatói Fórum azért jött létre, hogy a cégek döntéshozó pozíciókban lévő vezetői, illetve a döntéselőkészítő munkát végző szakértők nyitottabbá váljanak a fogyatékos személyek munkavégző kapacitásának megismerésére, ezáltal javuljon a sérült emberek munkaerő-piaci helyzete. A munkáltatói találkozón bemutatják, hogy TF szolgáltatásuk keretében hogyan tudják támogatni a munkáltatókat, ezáltal ügyfeleik számára több megfelelő munkakör és munkahely válik hosszú távon elérhetővé. A Munkáltatói Fórum lehetőséget biztosít a tapasztalatcserére és a jó gyakorlatok résztvevők közötti megosztására is.

SZIMBIÓZIS ALAPÍTVÁNY, MISKOLC

Az alapítvány 1999-ben jött létre. *Célja* a peremhelyzetű, sérült emberek oktatása, nevelése, társadalmi integrációjának előmozdítása, akik helyzetükön önerőből képtelenek változtatni, ezért külső segítséget igényelnek. Az ellátott célcsoport elsősorban autistákból, értelmileg és halmozottan akadályozott emberekből áll, akik tartós „szimbiotikus” támogatást igényelnek. A szervezet eddigi tevékenységeinek fő ismérve az ellátott sérült emberek életviteli minőségében való változtatási törekvés. Az alapítvány szakmai koncepciója a szükségletorientáltság és a társadalmi integráció keretei közötti kapcsolat jegyében szerveződik, s fő támpontjait a normalizációs és participációs elv adja.

Az alapítvány székhelyén van három Támogató Szolgálat központja, valamint a *TF szolgáltatás* központi helye. Itt kap helyet a gazdasági iroda, a projektközpont és a nemzetközi kapcsolattartó iroda is. A TF szolgáltatás 2004 óta működik az alapítványnál. Célja az értelmi sérült személyek integrált munkavégzésének elősegítése. A program egyedülálló Borsod-Abaúj-Zemplén megyében.

A *Habilitációs Központ* 40 fős értelmi fogyatékosok napközi otthonából, és 12 fős lakóotthonból áll, amelyet egy volt iskola épületének átalakításával és hozzáépítésével hozták létre. Ez az intézmény ad helyet terápiás, rehabilitációs foglalkoztatójuknak és speciális színtársulatuknak is.

A *Rehabilitációs Majorság* 4 hektáros területén már több éve folyik fejlesztő munka. A kialakítandó ökoparkban szélkerék húzza fel a vizet a kútból, a kerti tó és fóliasátor mellett kecskeistálló és színes baromfiudvar található. Nyáron táborokat rendeznek itt, míg a tanév idején speciális iskolák részére tankerti gyakorlatot biztosítanak. Már második éve szerveznek betanító jellegű képzéseket fogyatékosok részére. A tavalyi biotermesztő képzés után idén parkgondozó, valamint gyógy- és dísznövénytermesztő-képzést bonyolítanak le.

Egyéb tevékenységeik: sportfoglalkozások, érdekérvényesítés, klubok, önkéntes program, szülőcsoport: partnerkapcsolatok, nemzetközi kapcsolatok.

Azt vallják, hogy a másik ember teljes értékű tisztelete, az éntől énig terjedő kölcsönös figyelem nagymértékben meghatározza a holnap társadalmának alapjait. A Szimbiózis jelképe az önmagukban

egyedi értékeket képviselő, de megnyilvánulásukban a harmonikus egymásrautaltságot kialakító létformáknak a megvalósulása. Szimbolizálja az egyén és a közösség, a hagyományok és a technikai vívmányok, a mesterséges és a természeti környezet szükségszerű kapcsolatát, ahol csak az egyensúlyi állapot megtartása jelenthet „életképes létesülést”. Célkitűzésük olyan működőképes rendszer kiépítése, ahol az értelmi sérült emberek önálló vagy részben önálló életvitelre tudnak berendezkedni. Távlati céljuk Miskolcon és vonzáskörzetében, családi és társadalmi szinten megteremteni a sérült személyek felnőtt státuszát. Ez megnyilvánul az önálló életvitel, tanulás, foglalkoztatás, szabadidő és lakhatás különféle támogatási formáinak létrehozásában és működtetésében.

ÉLETET SEGÍTŐ ALAPÍTVÁNY, VESZPRÉM

1993-ban négy értelmi sérült gyermeket nevelő szülő alapította az alapítványt, amelynek célja az értelmileg sérült, de fizikailag egészséges, önmagukat alapvetően ellátni tudó, állandó orvosi ellátásra nem szoruló, 18 év feletti fiatalok elhelyezése, ellátása, nevelése, szabadidejük megszervezése, foglalkoztatásuk elősegítése. Emellett több program segítségével töreksenek az értelmileg sérült személyek és családjaik élethelyzetének javítására, önálló életvitelük kialakításának elősegítésére.

Az alapítvány működése során az értelmi sérült emberek életminőségének javításához ad segítséget. A *Zénó klub* megszervezésével immár 14 éve biztosít lehetőséget az értelmi sérült, 18 év feletti fiataloknak a szabadidő hasznos és kultúrált eltöltésére. A klub célja, hogy a sérült fiatalok személyiségét fejlessze, szociális képességeit erősítse, valamint társadalmi beilleszkedésüket elősegítse. A klub szervezésében a fiatalok rendszeresen szerepelnek kulturális, néphagyományozó, aktuális ünnepi programokon, valamint tavaszi ismeretszerző és őszi pihentető kiránduláson.

Az alapítvány 2003-tól nyújt *TF szolgáltatást* tanulásban és értelmileg akadályozott emberek számára. A szolgáltatás célja az értelmi sérült emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának elősegítése. A hozzájuk forduló álláskeresőknél komplex, személyre szabott segítséget nyújtanak, amely magában foglalja a munkavállalók képességeinek, körülményeinek, igényeinek teljes körű felmérését, felkészítésüket a munkavállalásra, egyénre szabott munkahelyfeltárást, munkába kísérést valamint a munkahelyi betanítást és utókövetést is. Tevékenységük során az álláskeresők mellett a munkáltatóknak is segítséget adnak.

A speciális munkaerő-piaci szolgáltatás célcsoportját 2006-ban kibővítették a *4M Program* (Megoldás Munkáltatóknak és Megváltozott munkaképességű Munkavállalóknak) beindításával. E programon keresztül a legalább 50%-ban megváltozott munkaképességű munkavállalók számára kínálnak komplex szolgáltatást, amely tartalmaz személyre szóló munkaügyi tanácsadást, képzésbe, illetve a nyílt munkaerőpiacra való közvetítést, és a sikeres elhelyezkedést követően 6 hónapig tartó nyomon követést.

Szintén a 2006. évben kezdte meg működését a *Napraforgó Támogató Szolgálat*, amelynek feladata a prevenció, az önálló életvezetés támogatása, igazodva az igénylő életkorához, fogyatékosága típusához, mértékéhez, élethelyzetéhez és képességeihez. A szolgálat súlyosan fogyatékos személyek számára biztosít személyi segítséget, személyi szállítást, információt és tanácsadást. Ellátási területe Veszprém város és közigazgatási területe.

2006 őszétől indult a *Ficánka Fejlesztő csoport*, a megyében élő sérült gyermekek korai fejlesztésére, óvodai nevelésének segítésére és a szülők érdekképviselésére.

KÉK MADÁR ALAPÍTVÁNY – SZEKSZÁRD

A Kék Madár Alapítvány *missziója* szerint egy befogadó, biztonságot adó társadalom eléréséért munkálkodik, amelyben mindenki számára biztosított az önmegvalósítás lehetősége és a választás szabadsága. Küldetésük új perspektívák felmutatása a munkaerőpiacról kiszorult emberek számára, szükségleteikre építő, komplex szolgáltatások által, valamint a családok tehermentesítése a gyermekek rugalmas ellátásával. Teszik mindezt a befogadó társadalomért Szekszárdon és vonzáskörzetében. Alapvető értéküknek tartják a szubszidiaritást és az ügyfélközpontú működést, vagyis a célcsoport minél szélesebb körű bevonását szolgáltatásaik kialakításába és megvalósításába.

2001-től működtetik a *Játékkuckó és Családi napközi* szolgáltatást. Ennek keretében a kisgyermeket nevelő családok részbeni tehermentesítése a céljuk. Vállalják kisgyermek alkalmi, néhány órás felügyeletét, illetve a családi napközi keretében maximum 12 kisgyermek állandó, rendszeres ellátását végzik.

2002 óta végeznek *TF szolgáltatást*, ami arra irányul, hogy az értelmi fogyatékos személyek – emberi méltóságuk megtartása mellett – normál munkahelyeken, az elvégzett munkáért járó normál fizetésért dolgozhassanak. A TF szolgáltatás indirekt célja a tágabb társadalom érzékenységeinek erősítése, az értelmi fogyatékos emberekkel szembeni féltelmek, negatív érzések oldása.

2002 óta működik *munkaerő-piaci és foglalkoztatási információkínálatuk*, amelynek célja a munkahelykeresés, a munkához, valamint a megfelelő munkaerőhöz jutás elősegítése munkaerő-piaci és foglalkozási információ adásával. Ennek elérése érdekében mind a munkavállalóknak (munkát keresőknek), mind a munkáltatóknak tájékoztatást adnak a munkaerő-kereslet és kínálat helyi jellemzőiről. Mindez személyes információadást, tanácsadást, illetve írásbeli ismertetők átadását foglalja magában. Az információnyújtás során főként a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű rétegeket, állami gondozásban élő, volt állami gondozott, alacsony iskolai végzettségű, hátrányos családi környezetben élő fiatalokat, illetve a fogyatékosokat igyekeznek elérni.

Az alapítvány alapító okiratbeli céljai között hangsúlyosan szerepel a *felnoítképzési tevékenység*: a szociális képzések, továbbképzések, valamint a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű rétegek képzése. Ennek megfelelően felnóítképzési engedéllyel is rendelkeznek, rendszeresen szerveznek ilyen képzéseket.

2006-ban indult a Lehetőség – Integráció – Foglalkoztatás – Tanulás (LIFT) című program, aminek keretében fogyatékossgal élő és halmozottan hátrányos helyzetű tartós munkanélküli emberek elhelyezkedését és képzését segítik *transzit foglalkoztatás* keretében.

miNŐség elnevezésű női programjuk 2007-ben indult; célja az induló, vagy már működő női vállalkozások megerősítése személyre szabott szolgáltatásokkal és komplex programokkal, valamint a nők ismereteinek, készségeinek, piaci esélyeinek növelésével.

FOGD A KEZEM ALAPÍTVÁNY, PÉCS

A Fogd a Kezem Alapítvány 1991-ben alakult azzal a *céllal*, hogy segítséget nyújtson azoknak az értelmi fejlődésükben mérsékeltén vagy súlyosan akadályozott fiataloknak, akik nagykorúvá válva az oktatási rendszerből kikerültek. Pedagógiai felfogásukban nem a fogyatékossg ténye kap hangsúlyt, hanem a fejlődésükben akadályozott fiatalok emberi méltósága. Az emberi méltóságot pedig nem a társadalom, illetve annak tagjai adják, hanem az egyenlő mértékben a sajátja mindenkinek, értelmi, fizikai és szociális állapotától függetlenül. Küldetésük az, hogy bebizonyítsák: olyanok ők, mint bárki más.

Terápia és Munkaotthon intézményük 1991-ben jött létre. Elsődleges feladata az iskolából kikerült, 16 éven felüli, illetve tankötelezettség alól véglegesen felmentett, értelmi fejlődésükben akadályozott fiatalok normális életviteléhez szükséges képességek kialakítása, fejlesztése. Teljes körű, differenciált foglalkoztatás keretében biztosítják a meglévő képességek, jártasságok szinten tartását, fejlesztését az adott mentális kornak megfelelően.

A *Szent Kinga Lakóotthonban* az értelmi akadályozottsággal élő személyek kiscsoportos, családi formában élhetnek. Pedagógiai munkájuk az integráció, normalizáció és autonómia elvén nyugszik.

A *Támogatott Foglalkoztatás Dolgozz Velem programjának* meghatározó elemei az integráció és az empátia, vagyis a másság elfogadásának képessége, hiszen a „normális” emberek kapcsolatba kerülnek sérült társaikkal. A szolgáltatás rugalmasságát mutatja, hogy mindenki személyre szabott támogatást kap. Mindenben segítenek, ami a sikeres munkavállalás alapfeltételét képezi. Az ügyfelek segítséget kapnak a betanításhoz, és a munkahelyen történő problémák kezelésében is. Időkorlát nincs kiszabva, hiszen addig kell segíteni, amíg arra a munkáltatónak vagy a munkavállalónak szüksége van. A TF szolgáltatás célcsoportja minden sérült ember. Mindenkinek segíteni kell, hogy megtalálhassa azt a területet, ahol hasznossá válhat.

A 2004-ben alakult *Szakmai Műhelynek* jelenleg 13 intézmény a tagja. A szakemberek munkáját képzések, konferenciák szervezésével igyekeznek elősegíteni. Ezzel párhuzamosan a fiatalok részére is foglalkozásokat tartanak az őket érintő témákban.

Az alapítvány 2001 óta vesz részt az *Európai Önkéntes Szolgálat (EVS) projektben*, mint küldő és fogadó szervezet. Az EVS célja, hogy a 18–30 év közötti fiataloknak nonformális, interkulturális tanulási lehetőséget biztosítson, támogassa a helyi közösségek fejlődését és új partnerkapcsolatok kialakulását. Lehetőséget ad a fiataloknak, hogy önkéntesként 6–12 hónapot külföldön tölthessenek. Az önkéntesek nonprofit tevékenységekben vesznek részt, fizetést nem, de zsebpénzt és teljes ellátást kapnak.

Az *EQUAL Aktív Műhely program* célja a hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatási és képzési helyzetének javítása. Az alapkoncepció Pécs belvárosában egy bolt működtetése volt (SPECIAL Ajándékbolt), amelyben értelmileg akadályozott emberek kézi munkáit árusítják. Ebben a boltban két értelmileg akadályozott fiatal (felváltva) és egy segítő dolgozik. A munkába állást képzés előzi meg, aminek befejezése után egy évig biztosít munkát az alapítvány. Jelenleg a második EQUAL program kezdődik intézményünkben.

DOWN ALAPÍTVÁNY, BUDAPEST

A kiemelten közhasznú alapítvány 1992-ben alakult meg szülők összefogásának eredményeként. *Célja* az értelmi és halmozottan fogyatékos gyermekek, fiatalok és felnőttek fejlesztése, önálló életvitelének segítése, valamint családjaik támogatása annak érdekében, hogy lehetőleg minden értelmi fogyatékos gyermek családban nőhessen fel, és mind ő maga, mind pedig családja elfogadható emberi életet élhessen.

A *TF szolgáltatás* a DOWN Alapítványban az OFA 2004. évben kiírt pályázata alapján indult el. A Salva Vita Alapítványtól átvett módszerrel sikeresen helyezik el ügyfeleiket a nyílt munkaerőpiacon.

A DOWN Alapítvány egyéb működő programjai:

- *Átmeneti Otthon I.-II. (30-30 fő):* Értelmileg, illetve halmozottan sérült gyermekeket és felnőtteket nevelő családok támogatására jött létre 1993-ban, majd 2006-ban. Elsősorban olyan esetekben fordulnak hozzájuk, ha a fogyatékos családtag otthoni ellátása ideiglenesen nem oldható meg.
- *Napközi Foglalkoztató I.-II. (30-30 fő):* 1995-ben a foglalkoztatás szakszerűségének biztosítására szervezte meg az alapítvány a napközit. Napközben igyekeznek értelmes, tartalmas elfoglaltságot biztosítani az itt tartózkodók számára, modellezve a munkába járók életritmusát. 2006-ban nyílt meg második intézményük.
- *Kiscsoportos Lakóotthon program I.-II.-III.:* A VI., a XI. és a XV. kerületben lévő lakásokban összesen 40 értelmi sérült személy él integrált, normalizált körülmények között, gondozói segítséggel.
- *DOWN Ambulancia:* Teljes körű orvosi szűrővizsgálat és szükség esetén gyógyítás a Down szindrómás gyermekek számára.
- *DOWN Fogászat:* A kezelésben sokszor együttműködésre képtelen értelmi sérült emberek és szüleik számára biztosítja a megértő légkört, a speciális problémák megoldásában gyakorlott szakembereket, és szükség esetén az altatásos fogászati kezelés lehetőségét.
- *DOWN DADA szülői szolgálat:* 1999 óta működő, országos szülői segítő hálózat, amelyben a Down szindrómás gyermeket nevelő szülők lehetőleg már a kórházban felkeresik az új szülőpárt, akiknek a megélt sors okán hiteles információt, lelki támaszt nyújthatnak a kezdeti lépésekhez és az első trauma feldolgozásához.
- *Korai Fejlesztő Központ:* 2003-ban kezdte meg működését. A fogyatékos gyermekek fejlődése, későbbi sorsa szempontjából meghatározó jelentőségű az első néhány életévben végzett speciális fejlesztő foglalkozás. Az ebben rejlő lehetőségek kiaknázásában segíti a központ a fogyatékos kisgyermekeket és szüleiket.
- *Támogató Szolgálat:* 2006-ban indult be a X. kerületi önkormányzattal való együttműködésben.
- *Egyéb programok:* szülők számára kríziskezelő tréningek szervezése; munkahelyteremtés; érdekképviselet; konferenciák, táborok, szabadidős programok szervezése stb.

ESÉLYEGYENLŐSÉG ALAPÍTVÁNY, SZÉKESFEHÉRVÁR

Az alapítvány alapítója az Ezredéves Készségfejlesztő Óvoda, Általános Iskola és Speciális Szakiskola, amely középsúlyos értelmi fogyatékos gyermekek óvodai ellátását biztosítja, emellett a következő célok megvalósítására törekszik: iskola és munkára felkészítő csoportok megfelelő környezetbe helyezése, a hátrányos helyzetű tanulók anyagi és természetbeni támogatása, esélyegyenlőségük elősegítése.

A *TF szolgáltatást* a Speciális Szakiskolai Alapítvány működteti. Az alapítvány alternatív munkaerőpiaci szolgáltatása révén elő kívánja segíteni az értelmi sérült emberek társadalmi és munkaerőpiaci integrációját, ami magában foglalja az alapító oktatási intézményben, illetve más oktatási intézmé-

nyekben tanulmányaikat már elvégzett álláskeresők teljes körű felmérését, felkészítését a munkavállalásra, egyénre szabott munkahely feltárását, a dolgozó munkába kísérését, valamint munkahelyi betanítását és utókövetését is. Elsősorban az intézményből kikerülő, a Munkahelyi Gyakorlat Programban felkészített fiatalok elhelyezkedését hivatott elősegíteni. Székesfehérváron egy védett munkahely van, amely csak fluktuáció esetén tud újabb sérült ügyfelet alkalmazni, mivel nincs létszámkapacitása. Úgy gondolják, hogy az intézményekből kikerülő sérült, alacsony iskolázottságú, rész-képesség-zavarral élő, értelmileg sérült ügyfelek foglalkoztatására reális a lehetőség a nyílt munkaerőpiacon.

A TF szolgáltatásukat az minősíti, mennyiben tudnak hozzájárulni ahhoz, hogy a fogyatékos emberek elérjék céljaikat, és életminőségükön javítani tudjanak. Céljuk, hogy létfenntartásuk, létbiztonságuk hosszabb távra megoldott legyen.

Megkezdett tevékenységüket úgy szeretnék még fejleszteni, hogy városukban a kapcsolati rendszert, az érdekképviselőket (civil szervezetekkel, munkaügyi központokkal, Esélyek Házával, önkormányzattal, kamarával stb.) partneri formában tudják működtetni. Igyekeznek megerősíteni az egyenlő bánásmódot, a sérült emberek befogadását, elfogadását minden emberi közösségben.

SZT. CIRILL ÉS METHOD ALAPÍTVÁNY, GYŐR

Az alapítvány 1992-ben jött létre, 1998 óta kiemelten közhasznú szervezeti formában működik.

A *RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat* 1999-ben kezdte meg működését. Tevékenységi körébe a következők tartoznak: szenvedélybetegek ellátása, napi 8 órás telefonügyelet, Gamma Gt. öngyógyító csoport, iskolai drogreprevenció, megelőző, felvilágosító ellátás. Mindemellett az egyetemen mentálhigiénés tanácsadó irodát működtetnek, pszichiátriai betegeknek motivációs csoportfoglalkozásokat tartanak, továbbá foglalkozásokat szerveznek otthonban élő gyermekek, és a helybeli hátrányos helyzetű gyermekek számára.

A *Családok és Gyermekek Átmeneti Otthona* 2001-től működik. Családok számára kínál a jogszabályi előírások szerinti lakhatást, gyermekkel együttes elhelyezést, otthonszerű ellátást. A szülő nélkül érkező gyermekek számára az otthon teljes körű ellátást biztosít, valamint a gyermekek családba történő visszahelyezésére törekszik.

Az alapítvány 2001 óta, a Munkaügyi Központtal kötött szerződés alapján végez *kihelyezett munkaerő-piaci szolgáltatásokat* (mentori tevékenység, álláskereső klub stb.).

Az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány támogatásával 2005 óta végez TF szolgáltatást, és azóta vesz részt a Salva Vita Alapítvány hálózatépítő munkájában. TF szolgáltatásuk célcsoportjába értelmi sérült és tanulásban akadályozott személyek tartoznak.

A TF szolgáltatás sikerei

A kutatások és a gyakorlat egyaránt azt mutatja, hogy a TF szolgáltatás igen jótékony hatással van a támogatott munkavállalókra, családjukra és a társadalom egészére. Ahol a TF szolgáltatást bevezették a világ különböző pontjain, ott jelentősen megemelkedett azoknak a fogyatékos embereknek a száma, akiknek sikerült fizetett munkát szerezniük és megtartaniuk azt. Ausztráliában a társadalom leginkább sérült tagjainak 67%-a sikeresen helyezkedett el fizetett állásban, nyílt munkaerőpiacon. Ugyanez az arány majdnem 40% az USA-ban.¹ A szolgáltatás emellett segít a fogyatékos embereknek abban is, hogy kiterjesszék kapcsolati hálójukat, és aktívabban részt vegyenek a közösségi életben.

A TF szolgáltatással kapcsolatos kutatások egyértelműen kimutatták, hogy a nappali ellátás más hagyományos formáival (például Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona, szociális foglalkoztatók) összehasonlítva a TF szolgáltatás kimutathatóan növeli az ügyfelek társadalomba való beilleszkedésének fokát, az önbecsülés, és a pénzügyi önállóság szintjét.

¹ Greg Lewis, Supported Employment in Australia, Key Note Presentation, European Union of Supported Employment, Helsinki, 2002

Példa

TF szolgáltatás a DOWN Alapítványnál

A TF szolgáltatást kínáló szervezetek többségétől eltérően a DOWN Alapítványnál ez a program egy összetett, több elemből felépülő foglalkoztatási koncepció egyik részeként működik. A programot annak a már nyolc éve elkezdett munkájuknak az egyenes folytatásának tekintik, amely az Átmeneti és Napközi Otthonunkban indult, és amelynek célja az volt, hogy lehetőséget teremtsenek az értelmileg akadályozott felnőttek minél szélesebb rétegű, és minél teljesebb társadalmi integrációjához.

Első lépésként, 1998-ban olyan foglalkoztatási programot indítottak be a napközi otthonban, aminek időbeosztása és attitűdje közelített a munkatevékenységhez. Ebben a rendszerben még elsősorban fejlesztő, illetve művészeti tevékenység szerepelt a programban, de a munkavégzéshez tartozó kulcskompetenciák fejlesztése központi szerepet kapott.

Második lépésként, 2000-ben ügyfeleik már egy esztergomi céggel való együttműködés kapcsán egyszerű betanított munkát is végeztek, amelyért tényleges fizetést is felvehettek.

Harmadik lépésként, 2002-ben olyan munkafolyamatokba is bevonták az ügyfeleket, amelyek az intézmény fenntartása szempontjából fontosak voltak (takarítás, konyhai feladatok, kertészet stb.). Ezekben a munkacsoportokban olyan tevékenységeket is megtanulhattak ügyfeleik, amelyek mind a önálló életvezetés, mind pedig a későbbi, esetleg nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés szempontjából fontosak lehettek.

Úgy gondolták, hogy ennek a rendszernek a következő fejlődési lépcsőfoka lehet a TF program. Az volt a céljuk, hogy minden ügyfelüknek olyan lehetőséget biztosítsanak, amelyben a képességei legjavát kamatoztathatja. Azokat, akik az intézmény védett környezetében már bizonyítottak, megpróbálták hozzásegíteni ahhoz, hogy a nyílt munkaerőpiacon elhelyezkedjenek. Ebben nagyon nagy segítséget jelentettek az előző évek tapasztalatai, illetve az, hogy szorosan együttműködnek a DOWN Alapítvány többi intézményével, az Átmeneti Otthonokkal, a Lakóotthonokkal, a Napközbeni Foglalkoztatókkal. A TF szolgáltatásba bekapcsolódó ügyfelek nagy része is ezen intézményekből érkezik. Ez nagy segítséget jelent, hiszen nemcsak egy-két rövid találkozás, illetve teszt alapján ismerik meg ügyfeleiket, hanem sokan hónapok, évek óta tagjai valamelyik intézménynek, és pontosan feltérképezhetik erősségeiket, gyengeségeiket, illetve többféle munkafolyamatban kipróbálhatják őket a DOWN Alapítvány intézményein belül.

Eset

K. 2002-ben érkezett vidékről a DOWN Alapítvány Átmeneti Otthonába. Családja nagyon nehéz helyzetben élt, és folyamatos anyagi, életvezetési támogatásra szorult. Jellemző, hogy gyakran K. segítette a családtagokat pénz, vagy élelmiszer-csomag hazaküldésével. Ez a lelki teher őt magát is nagyon labilissá tette.

Az intézményi foglalkoztatásban először az alkatrész-válogató brigád tagjaként dolgozott. Az itteni fegyelmezett munkarend, a kiszámítható követelményrendszer, a fizetés értéke, illetve a művészeti műhely munkájában kapott sikerélmény segítettek abban, hogy lelkileg sokkal stabilabbá váljon.

Következő évtől az intézmény takarítási munkájában kapott feladatot. Ez mindenképp kiemelésnek számított, hiszen egyfajta kollegiális viszonyt jelentett a segítőkkel való kapcsolatban. K. itt is megállta a helyét, lelkiismeretesen és alaposan végezte a munkáját, mindenki megelégedésére. Gondot a bár egyre ritkábban, de még mindig vissza-visszatérő lelkileg instabil állapotok jelentettek. Ilyenkor hajlamos volt hirtelen döntéseket hozni, ami időnként azzal is járt, hogy munkavégzés helyett hazautazott szülőfalujába.

K. időközben egy budapesti lakóotthonba költözött, de továbbra is az alapítványnál dolgozott. Az eltelt évek alatt a nagyon sok biztatás, beszélgetés nyomán megerősödött lelkileg. Ma már jelzi azt, ha kimerültnek, reményvesztettnek érzi magát, s ilyenkor közösen próbálnak megoldást találni a helyzetre. Ez a fejlődés segíthetett abban, hogy tavaly óta nyílt munkaerő-piaci környezetben dolgozik egy olyan cégnél, amely társasházak takarítását, kertjük rendben tartását vállalja. Nagyon szeretik a megbízói, elégedettek a munkájával, ő pedig büszke, hogy valóban integrált környezetben dolgozik, hiszen az „épek” számára végez minőségi szolgáltatást.

A TF szolgáltatás azonban nemcsak a támogatott ügyfelek, illetve szűk értelemben vett környezetük számára előnyös, hanem az egész társadalom számára kifizetődő: növeli a fizetett munkavállalók körét, és lehetővé teszi számukra, hogy kevésbé függjenek állami segélyektől, képesek legyenek függetlenül, a munka világának átlagos polgáraiként működni, adójukkal hozzájárulva az állami bevételekhez.

Példa

A NOW projekt társadalmitőke-megtérülése

Észak-Írországban a NOW projekt tanulásban akadályozott személyek számára kínál képzést, illetve biztosít TF szolgáltatást annak érdekében, hogy hátrányait leküzdve integráltan vállalkozni tudjon a helyi közösségben.

A NOW projekt eredményeit társadalmitőke-megtérülési (Social Return on Investment, SROI) módszerrel vizsgálták. Ez újfajta megközelítés, aminek célja adott projekt vagy tevékenység értékteremtésének kimutatása. Az értéket társadalmi és gazdasági fogalmak szerint határozzák meg. A SROI-val egyrészt kimutatható, hogy minden egyes befektetett forint mekkora nyereséget eredményez, másrészt kiszámítható a visszafizetési időszak, vagyis az, hogy a projektbe eredetileg befektetett pénz mennyi idő alatt kerül vissza megtermelt érték formájában a közösséghez.

A SROI elemzés elfogadott módszere az érintettek (a NOW esetében a résztvevők, a kormányzat, az önkormányzat, a munkáltatók és a finanszírozók) elemzésén alapul, és az eredményeket jelző mutatókat gondosan korrigálva számítja ki az egyes érintettek projekttel összefüggő megtakarításait és kiadásait.

A demonstrációs projekt eredményei szerint a NOW jelentős értéket ad vissza a helyi és a regionális gazdaságnak: a NOW által megtermelt végső érték – az induló 107 708 font befektetésre – 5 év alatt 434 809 font. A projekt hozzáadott értéke eszerint 327 101 font. Az eredmény és a költségek hányadosa az 1:3,04 arányt adja, vagyis a NOW projektbe befektetett minden egyes font 3,04 font nyereséget eredményez. A visszafizetési időszak 1,2 év.

Az üzleti szférában egy ilyen paraméterekkel bíró vállalkozás igen vonzó befektetésnek számít!

(Forrás: McRory, M. and Leathem, K. 2005: NOW – Social Return on Investment)

A TF szolgáltatás folyamata

A TF szolgáltatás folyamatának könyvünkben szereplő megközelítése a hazai TF szakemberek több mint tíz éves tapasztalatát foglalja a modern nemzetközi szakirodalom keretrendszerébe.

Modellünk szerint a TF szolgáltatás folyamata négy fő lépéssel írható le, amelyek kapcsolatát a következő ábra szemlélteti:



Az általunk használt modell átveszi a tengerentúli megközelítés fő lépéseit, azonban ezeknek a tartalmát a hazai TF hálózat szervezeteinek tapasztalatai alapján fejlesztettük tovább.

Az itt leírt lépések kivitelezése önmagában még nem garantálja a TF szolgáltatás sikerességét. Minden egyes eset új kihívást jelent. Ezért igyekeznünk kell minden alkalommal a tapasztalataink összességét felhasználva, az igényeknek megfelelően kreatívan, az esetleges újításoktól sem visszarettenve kidolgozni megoldásunkat!

1. A munkavállalói profil kidolgozása

A TF szolgáltatás célja, hogy a jelentkező aktuális helyzetéhez, képességeihez, készségeihez, motivációjához megtaláljuk a megfelelő munkakört és munkahelyet. Ezért fontos azoknak a tényezőknek a meghatározása, amelyek alapján növelhetjük a munkahely–munkavállaló-illeszkedés pontosságát, azaz a folyamat sikerességét. Ahhoz, hogy a jelentkező valóban hosszú távra megtalálja helyét majdani állásában, feltétlenül szükséges a lehető legátfogóbb Munkavállalói profil elkészítése.

A Munkavállalói profil az *adott álláskereső aktuális munkavállalással kapcsolatos helyzetének pillanatképe*. Tartalmazza a jelentkező foglalkoztatás szempontjából releváns jellemzőit, eddigi tapasztalatait, preferenciáit, a munkavállalást befolyásoló tényezőket.

Sokféle módszer létezik a Munkavállalói profil elkészítésére. A Munkavállalói profil könyvünkben szereplő megközelítése a hazai és a nemzetközi módszer sajátos ötvözete, amely egyfelől – a tengerentúli gyakorlatnak megfelelően – mozgásteret hagy a tanácsadó kreativitásának, ugyanakkor – a hazai hagyományoknak és igényeknek megfelelően – módszertani sztenderdeket, kötelező és ajánlott lépéseket határoz meg.

Mindezek alapján modellünkben a Munkavállalói profil elkészítésének *szakaszai* a következők:

- 1.1 Tájékoztató és kapcsolatfelvétel
- 1.2 Első interjú
- 1.3 Felmérés
- 1.4 Egyéni munkavállalási terv

Ezek a szakaszok azonban *időben nem feltétlenül követik egymást*. Az első két szakasz mindenképpen a TF szolgáltatási folyamat nyitánya kell, hogy legyen, a többi szakasz azonban párhuzamosan, sőt akár váltakozva is folyhat. A Munkavállalói profil ugyanis egy dinamikusan készülő, változó dokumentum, amit nem egy időpontban készítünk el, hanem folyamatosan kerekedik ki belőle az a kép, amire szükségünk van az illeszkedésvizsgálathoz. Ezért célravezető, ha már a tájékoztatásnál és a kapcsolatfelvételnél erre a célra összpontosítunk.

1.1. Tájékoztató és kapcsolatfelvétel

A tájékoztatás és a kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel való közös munka bevezető mozzanata.

Célja a TF szolgáltatás potenciális ügyfélkörének szakszerű felvilágosítása a módszer adta lehetőségekről.

A tájékoztatás különböző *csatornákon* keresztül valósulhat meg:

- Tájékoztató szóróanyagok (könnyen érthető² változatban és látássérült személyek számára hozzáférhető³ formában is) hozzáférhetővé tétele az ügyfélkörünk által látogatott intézményekben.

² Könnyen érthető formátum: a szóbeli vagy írásbeli tájékoztatásnak olyan módja, amely információhoz segíti a megértési és olvasási problémával élő embereket. Speciális szövegszerkesztést, egyszerű nyelvtani szerkezetek és szókincs használatát, valamint rajzok, fényképek, piktogramok alkalmazását igényli.

³ Látássérült személyek számára hozzáférhető: Braille-írással készült (vak és aliglátó személyek számára) vagy megnövelt betűméretű, meghatározott betűtípusú és háttérszínű (gyengénlátó ügyfelek részére).

- A TF szolgáltatást kínáló szervezet és hasonló profilú társszervezetek weblapján, illetve egyéb, kapcsolódó honlapokon. Fontos kritérium, hogy a honlap akadálymentes (azaz látássérült és értelmi sérült személyek számára is hozzáférhető) legyen!
- A helyi és országos szintű média felhasználásával.
- Tájékoztató előadások tartásával.

A tájékoztatáshoz érdemes igénybe vennünk azon *intézmények* által adott lehetőségeket, amelyeket potenciális ügyfeleink rendszeresen látogatnak. Ezek a következők lehetnek:

- A munkaügyi kirendeltségek (rehabilitációs ügyintézőkön keresztül);
- Készségfejlesztő speciális szakiskolák;
- Speciális iskolák;
- Érdekvédelmi szervezetek;
- Családsegítő Központok;
- Szülőszervezetek;
- Fogyatékos emberek számára alap- és szakellátást végző szervezetek;
- Támogató Szolgálatok;
- Hasonló munkaerő-piaci szolgáltatást végző szervezetek.

Tájékoztatásunk minden esetben a következőket *tartalmazza*:

- A szolgáltató szervezet rövid bemutatása: nevünk, küldetésünk.
- Az általunk kínált szolgáltatás célcsoportjának pontos meghatározása.
- A TF szolgáltatás módszertanának és eredményeinek rövid ismertetése.
- A dilemmák és a tisztázó kérdések megvitatása, megválaszolása.
- Elérhetőségünk közzététele.

Példa

Az alábbiakban bemutatjuk a Salva Vita Alapítvány egyik könnyen érthető szórólapjának szövegét.

Dolgozni szeretnél,

- de nem tudod, mi legyen az első lépés?
- de eddig még nem találtál olyan munkát, ami tetszene?
- de segítségre lenne szükséged a felkészüléshez és az álláskereséshez?
- de sok munkahelyen próbálkoztál és elutasítottak?

Mi segítünk!

A Salva Vita Alapítvány

- segít kitalálni, hogy mihez lenne igazán tehetséged
- segít felkészülni a munkavállalásra
- segít munkát keresni
- segít az ügyintézésben
- segít a betanulásban és a munkahelyi beilleszkedésben
- segít a munkahelyi problémák megoldásában

Feladatok

- 1) *Rajzolja meg szervezete kapcsolati hálóját! Gondolja végig, mely szervezetekkel venné fel a kapcsolatot együttműködési szándékkal! Határozza meg együttműködésük tartalmát!*
- 2) *A fent ismertetett szóróanyag segítségével készítsen tájékoztató anyagot saját szervezete tevékenységéről, könnyen érthető változatban!*

Tájékoztatásunk sikerének záloga tehát az, hogy a megfelelő csatornákon keresztül, a potenciális ügyfeleink által látogatott intézményekben, az általuk is hozzáférhető formátumban és tartalommal történjék a tájékoztatás. A tájékoztatás kimenete, hogy az érintett ügyfelek, hozzátartozóik és a velük foglalkozó szakemberek felvilágosítást kapnak TF szolgáltatásunkról.

A tájékoztatás eredményeként megvalósuló kapcsolatfelvétel alkalmával gyakran nem tisztázódik egyértelműen, hogy a jelentkező számára valóban a mi szolgáltatásunk-e a megoldás, de ha valószínűsíthető, hogy igen, akkor meg kell állapodnunk az első személyes találkozóban. Ha a jelentkező még nem járt az irodánkban, például telefonon vagy e-mailben keresett meg minket, akkor ne feledkezzünk meg az iroda a telephely pontos címének, elérhetőségének ismertetéséről; javasolhatunk útvonalat, közlekedési eszközt is, hiszen gyakran olyan emberek keresik meg szolgáltatásunkat, akik régóta nem mozdultak ki otthonról, vagy más ok miatt nem jól tájékozódnak.

A kapcsolatfelvételre általában nem tudunk külön készülni, bármikor telefonálhat, vagy becsöngethet egy új jelentkező. Ezért fontos, hogy legyen kezünk ügyében egy előre nyomtatott űrlap a kapcsolatfelvétel során *tisztázandó kérdésekkel*:

- A jelentkező neve, iskolai végzettsége, problémája, illetve telefonszáma vagy e-mail címe, hogy szükség esetén mi is el tudjuk érni.
- A fenti adatokon túl közöljük szolgáltatásunk ajánlatát, elérhetőségét (pontos cím, telefonszám, a weblap címe).
- Ha érdeklő szolgáltatásunk, állapodjunk meg a következőkben: az első interjú időpontja, helyszíne, kit kell keresni.

Ellenőrző lista

A tájékoztatás és kapcsolatfelvétel végére

- a jelentkező tudja, hogy hova és mikor kell jönnie első interjúra, és ki fogja várni;
- a foglalkozási tanácsadó ismeri a jelentkező nevét, elérhetőségét, iskolai végzettségét, vezető foglalkozását, problémáját.

1.2. Az első interjú

A sikeres tájékoztatást és kapcsolatfelvételt az ügyféllel való személyes találkozás követi. Az első interjú célja egyrészt a jelentkező részletes tájékoztatása a TF szolgáltatásról, annak menetéről, másrészt a jelentkező megismerése és a kockázati tényezők felmérése.

Az első interjú *módja*:

- Telefonon előre egyeztetett időpontban személyesen találkozunk a jelentkezővel. Ha lehetőség van rá, akkor javasolt, hogy a jelentkező valamelyik hozzátartozója is vegyen részt ezen az első találkozón.
- Elengedhetetlen, hogy az első interjúra nyugodt körülmények között kerüljön sor; így a hozzánk jelentkező ügyfél megtapasztalhatja már az első interjú pillanatában, hogy ő a legfontosabb számunkra. Az optimális, ha külön ügyfélszobát tudunk biztosítani a beszélgetések lebonyolításához.
- A szóbeli tájékoztatás mellett hasznos, ha írásbeli szóróanyagot is a jelentkezők rendelkezésére bocsátunk.

Az első interjú *tartalma*:

- A tájékozódás helye és csatornája
Bevezetésképpen érdemes rákérdeznünk arra, hogy a jelentkező honnan értesült szolgáltatásunkról. Ez az információ számunkra két szempontból jelentős. Egyrészt a tájékoztatás helye és csatornája utal arra, hogy a jelentkező ügyfélkörünkhöz tartozik-e. (Például a kisegítő iskolában hallott rólunk, vagy a munkaügyi központ rehabilitációs munkatársa irányította hozzánk.) Másrészt visszajelzést nyújt arra vonatkozóan, hogy mennyire volt eredményes az egyes fórumokon közzétett tájékoztatásunk, hol volt a leghatásosabb, illetve hol értették félre.
- A TF szolgáltatás lényege
Mindenki számára érthető módon szükséges ismertetnünk a TF szolgáltatás célját, és bemutatnunk a folyamat lépéseit. Lehetőséget kell biztosítanunk a kérdések, esetleges fenntartások átbeszélésére is. Érdemes ügyfélkörünk számára hozzáférhető, infokommunikációs akadálymentesítés⁴ alkalmazásával készült szóróanyagot adnunk, hogy otthon is gondolkodhasson az általunk kínált szolgáltatáson.

⁴ 4 Infokommunikációs akadálymentesítés: a szóbeli és az írásbeli információkhoz való hozzáférés biztosítása érzékszervi és értelmi fogyatékos emberek számára.

- Iskolai végzettség
A jelentkező megismerése során mindenképpen meg kell tudnunk, hogy milyen szakmák elsajátításával próbálkozott, sikerült-e befejeznie az iskoláit, illetve ha nem, akkor mi gátolta meg ebben. Már az első interjúnál tájékozódni kell arról, hogy van-e olyan szaktudása, végzettsége a személynek, amit alkalmazni szeretne a munkavállalás során.
- Eddigi munkatapasztalatok
Nagyon fontos tisztáznunk, hogy a jelentkezőnek van-e már munkatapasztalata, és ha igen, akkor milyen területen. Mindenképpen kérdezzünk rá, hogy miért szűnt meg a munkaviszonya, és mit gondol a saját felelősségéről az elbocsátás kapcsán. Az eddigi munkatapasztalatok áttekintése révén azt is megtudhatjuk, hogy van-e olyan munkakör, amelyet a jövőben is szívesen ellátna, illetve amit inkább elkerülne.
Az is lehetséges, hogy a jelentkező nem fizetett munkavállalóként szerzett munkatapasztalatot, hanem az iskolai gyakorlat során (például a speciális szakiskolák tanulói számára szervezett Munkahelyi Gyakorlat programban), önkéntesként, vagy családja valamelyik tagjának segített be. Sok esetben ez is rendkívül értékes munkatapasztalat, amit mindenképpen érdemes figyelembe venni.
- A támogató kapcsolati háló feltérképezése
Tapasztalataink alapján fogyatékos emberek nyílt munkaerőpiacon való foglalkoztatását nagymértékben befolyásolja az őket körülvevő szociális környezet. Elhelyezkedésüket megkönnyítheti a meleg, támogató családi légkör, ennek hiánya pedig jelentősen akadályozhatja a munkába állást.
- Tájékozódás az ügyfél problémájáról
Az első interjú központi kérdése, hogy a jelentkező milyen nehézségekkel küzd a munkavállalás kapcsán. Egyértelműen tisztáznunk kell azt, amire az előző kérdések még csak utaltak: az *ügyfélkörünkhöz tartozik-e a jelentkező?* Általában erről is tájékoztatást kapunk, de nem szabad felületesen kezelni a kérdést, és automatikusan elfogadni a közölt információkat. Előfordulhat, hogy a jelentkező akarva-akaratlan nem mond el mindent (például halmozott fogyatékoságát, pszichiátriai betegségét), így csak később derülnek ki azok az okok, amelyek nem teszik lehetővé együttműködésünket.

Bevezetőnkben már szoltunk arról, hogy a TF szolgáltatás során minden esetben be kell vonnunk a jelentkezőt a vele kapcsolatos döntésekbe, és törekednünk kell az egyenrangú, kölcsönös tiszteleten alapuló kapcsolat kialakítására. Itt kell megemlíteni a tegezés, magázás kérdését is. Fiatal, az iskolát nemrégiben elhagyó munkakeresők esetében gyakori, hogy teljesen ismeretlen számukra a „felnőtt” szerep, a kölcsönös magázódás. Mivel a szakember dolga az, hogy segítse a fiatal beilleszkedését a felnőtt életbe, a munka világába, lényeges lehet ennek a látszólag apró kérdésnek a tisztázása. Hogyan világíthatnánk rá jobban egy új életszakasz kezdetére, mint a megszólítással? A kölcsönös tisztelet, egyenrangúság megtapasztalásához vezet, ha az első találkozáskor a kölcsönös magázódásban állapodunk meg. Bár ez kényelmetlen lehet a fiataloknak, különösen egy korukbéli szakemberrel folytatott párbeszéd során, jó eszköze a kapcsolat definiálásának. Természetesen a közös munka során aztán ez változhat, de csakis közös megegyezés alapján.

A TF irányelveihez tartva magunkat fontos tehát már a kezdetektől felhívni a figyelmet arra, hogy a közös munka során *csak olyan lépéseket teszünk meg,*

- amelyeket az összes érintett elfogad;
- amelyek megtételében előzetesen közösen megállapodunk;
- amelyeknek következményeivel a jelentkező teljes mértékben tisztában van.

Mi az, amit a jelentkező elvárhat tőlünk?

- Ügyfélközpontúságot: egy ügyfél egy foglalkozási tanácsadóhoz tartozik.
- Titoktartást a bizalmas információk kezelése során – az ügyféllel és családjával azonban tisztázni szükséges (és az ügyfélszerződésben is benne kell, hogy legyen), hogy a titoktartási kötelezettség a finanszírozókra nem terjed ki, hiszen nekik szigorú elszámolással tartozunk.
- Problémáinak elfogadását, együttműködést azok megoldásában.
- Elvárásainak figyelembevételét.
- A szolgáltatás erőforrásainak, infrastruktúrájának igénybevételét.

- Elégedettségének, esetleges panaszának visszajelzési lehetőségét (ügyfélelégedettségi kérdőív kitöltésével).

Azt is egyértelműen közölnünk kell, hogy a közös munka feltételeként *mi mit várunk el az ügyféltől*:

- Problémáinak őszinte feltárását;
- A megbeszélte időpontokban való pontos megjelenést;
- A megbeszélte feladatok elvégzését;
- Probléma esetén annak jelzését a foglalkozási tanácsadó számára;
- Csak azt követően dönti el, hogy az adott munkát elvállalja-e, miután a felajánlott állást megnézte, kipróbálta;
- A munkaviszony esetleges megszüntetése előtt a foglalkozási tanácsadóval megbeszéli döntését.

Fontos, hogy ezeket az alapvető dolgokat mindenki, még a nagyon gyenge kommunikációjú emberek is megértsék, ezért türelmesen, értelmi sérült emberek esetében akár többször ismételve adjuk át mondandónkat. Ha a jelentkező kísérelve (családtag, segítő) érkezett, őt is bevonhatjuk a kérdések tisztázásába, de mindenképpen igyekezzünk a dialógust elsősorban a jelentkezővel folytatni. Az elvárások tisztázása után kérjük meg a jelentkezőt *céljainak, elképzeléseinek ismertetésére*. Mivel a jelentkezők többsége szívesen beszél önmagáról, élettörténetéről, már az első interjú során sokat megtudhatunk előtörténetéről, gyerekkoráról, iskoláiról, családjáról, előző munkahelyeiről. Igyekezzünk a releváns adatokat, benyomásokat összegyűjteni. Más esetekben az első interjú megmarad a hivatalos mederben, hiszen nem mindenki képes megnyílni az első találkozáskor. Nem az a fontos, hogy ekkor minden apró részletre fény derüljön, hanem hogy sikerüljön közelíteni egymáshoz a jelentkező elképzeléseit és az általunk felajánlott szolgáltatást.

Nehéz ugyan pontosan meghatározni az első interjútól az elhelyezkedésig tartó idő hosszúságát, azonban mindenképpen említsük meg, hogy a megfelelő, hosszútávra biztonságot jelentő munkahely megtalálása *időigényes* lehet. Ezzel sok félreértést előzhetünk meg, és egy kicsit a magunk munkáját is megkönnyítjük, ha a jelentkezőktől jövő sürgetésnek megpróbáljuk elejét venni. Hasznos lehet, ha tapasztalataink alapján átlagos időkeretet tudunk meghatározni, a Salva Vita Alapítványnál például jelenleg hét hónap az az átlagos idő, ami eltelik a kapcsolatfelvétel és a munkába állás között.

Tisztázzuk, hogy a jelentkező ezek után eldöntötte-e, valóban a mi szolgáltatásunkat akarja. Ha nem, lehetőleg irányítsuk tovább egy megfelelő szervezethez. Ha még habozik, akkor adjunk lehetőséget a további megfontolásra, és kérjünk visszahívást, ha döntött. Ha eldöntötte, hogy elkezd velünk a közös munkát a cél érdekében, kössünk *ügyfélszerződést*, amelyben még egyszer rögzítjük a vállalásokat mindkét fél részéről. Végül állapodjunk meg egy következő találkozóban.

Eset

B. 27 éves értelmi sérült erdélyi fiatalember. Mindenképpen Magyarországon szeretne munkát vállalni, de senkit nem ismer, a mi elérhetőségünket a munkaügyi kirendeltségen kapta. Különböző hajléktalanszállókon húzza meg magát. Adatai csak szórványosan nyerhetők, semmilyen hivatalos papírral nem rendelkezik. Mivel többéves munkatapasztalata van az építőipar legkülönbözőbb területein, jó esély van rá, hogy segítséggel el tud helyezkedni. Értelmi sérültsége miatt azonban nagyon kiszolgáltatott helyzetben van, nem szeretné, ha megint átvernék, ezért kéri segítségünket.

Mi a teendő?

1. Mivel egy külföldi (bár EU-beli) állampolgár foglalkoztathatóságának megteremtése nem kis részben hivatalos ügy, keressünk olyan szervezetet, ahol segíthetnek a nem magyar állampolgárokkal kapcsolatos ügyintézésben. Közben tartsuk a kapcsolatot B-vel, hiszen a felmérés, a felkészítés eközben is folyhat, a munkába állásig pedig még minden okirat elkészülhet.
2. A lakhatás ügyében is jó, ha meg tudjuk mozgatni kapcsolati hálónkat: alapítványok, lakóotthonok, vagy ezekkel kapcsolatban lévő szervezetek segíthetnek.
3. Ha az összes háttérproblémát sikerül megoldani, kezdődhet a munkavállalásra való felkészülés.

Nagyon fontos, hogy tudatosítsuk magunkban, melyek a mi ügyfélkörünk alapvető ismérvei, főbb tulajdonságai, illetve melyek azok a kizáró tényezők (és a rájuk utaló jelek), amelyek lehetetlenné teszik az együttműködést, mert a jelentkezőnek nem az általunk kínált szolgáltatásra van szüksége. Merjünk bátran rákérdezni – természetesen kellő tapintattal –, ha akár csak egy elejtett szó is olyan jellemzőre utal, ami kizárja a jelentkezőt az ügyfélkörünkéből!

Sajnos napjainkban nagyon sokan küzdenek olyan, egészen különféle nehézségekkel, amelyek megnehezítik a munkavállalást. Segítségképpen közzétesszük a Salva Vita Alapítvány tapasztalatai alapján kidolgozott kockázati tényezők listáját, amely a kizáró tényezőket is tartalmazza.

Példa

Salva Vita Alapítvány

Kockázati tényezők listája:

- Motiváció hiánya
- Problémás családi háttér (állami gondozott, túlóvó szülő, elzárkóznak a segítségtől, szenvedélybetegségek, lakhatási problémák, nagyon rossz anyagi körülmények stb.)
- Irreális elvárások a munkával kapcsolatban (a szülő, az ügyfél részéről)
- Távoli lakóhely
- Túlzott titkolózás (betegségek, gyógyszeresedés)
- Halmozott sérültség
- Intézményi támogatás, együttműködés hiánya
- Védett munkahelyről érkezik

Kizáró tényezők:

- Pszichiátriai diagnózis (mivel a Salva Vita Alapítvány jelenlegi célcsoportjába értelmi sérült és a látássérült személyek tartoznak, a pszichés problémával élő jelentkezőket átirányítják az erre szakosodott társszervezethez)
- Súlyos magatartászavar
- Kizáró gondnokság
- Együttműködés hiánya
- Kizáró egészségügyi tényezők

A foglalkozási tanácsadó feladata, hogy már az első interjú során azokra a kérdésekre összpontosítson, amelyek a munkavállaló–munkahely-illeszkedés optimalizálását célozzák. Gyakran előfordul, hogy az első interjú teremtette bizalmas légkör olyan információk birtokába juttatja a tanácsadót, amelyek azt mutatják, hogy sokkal átfogóbb jellegű támogatásra lenne szükség. Már ennél a lépésnél – és természetesen a későbbiek során is – alapvető, hogy a *foglalkozási tanácsadó tisztában legyen a kompetenciáival*. Nem szabad szem elől tévesztenünk, hogy a fő cél a sikeres munkavállalás, így elsősorban az ehhez kapcsolódó problémák megoldásához adott támogatást vállalhatjuk fel. Míg egy krízishelyzetben tett segítő, tisztázó beszélgetés belefér ebbe a szerepbe, nem bocsátkozhatunk más keretet igénylő, például pszichoterápiás beszélgetésbe. (Nem beszélve arról, hogy ezt csak szakképzett klinikai pszichológus végezheti, az ügyféllel kötött egészen másfajta alapokon nyugvó szerződés alapján!) Meg kell találnunk a megfelelő arányt a feltétlenül szükséges beavatkozások, a sikeres munkába állás során automatikusan megoldódó problémák és a más szakemberre bízandó feladatok között.

Eset

T. 30 éves értelmi sérült nő. Egyelőre nem tudjuk, sérültsége mennyire súlyos, ez csak a felmérést követően fog kiderülni. Édesanyjával érkezik, aki elmeséli, hogy T. a hatodik gyermeke, sose vágyott ennyi gyermekre, és nem is tudott T-vel mit kezdeni. Hamar kiderült T. sérültsége, ekkor az apa elfordult tőle. Az édesanya egész életét csődként éli meg, mivel sok gyermeke közül egy sem boldogult. Egyedül T. maradt meg mellette, de ő sem támasza, inkább még mindig teher, öreg napjaira is.

Bár régebben volt T-nek munkája, árufeltöltőként dolgozott egy lakásukhoz közeli élelmiszerboltban, fél éve megismerkedett egy fiatalemberrel, azóta teljesen megbízhatatlan, ezért

munkáját is elveszítette. Állandó kapcsolatban vannak a családsegítővel, gyakran kérnek segítyt, és T-t bevonták egy csoportba is, ahol szintén az elhelyezkedését próbálják segíteni. A TF szolgáltatást is az ő javaslatukra keresték föl, mivel a családsegítő álláskereső klubja nincs felkészülve értelmi sérült munkavállalók támogatására. A beszélgetésen az is hamar kiderül, hogy az édesanya még nem készült fel arra, hogy lányát, akiben megrendült a bizalma, kiengedje látóköréből.

Feladat

Gondolja át, hogyan segíthetünk T-nek?

Megoldási javaslat

A családsegítővel felvéve a kapcsolatot, tisztázzuk, hogy ki mit tud vállalni. Megbeszéljük, hogy amíg T. és édesanyja kapcsolata nem rendeződik, a családsegítőből számukra régóta ismerős N-hez fog járni T., ahol egyrészt a családi problémák rendezéséhez kapnak segítséget, másrészt az ottani eszközökkel továbbra is támogatják T-t az álláskeresőben. Fél év múlva fogunk újból egyeztetni a feladatokról.

Mindezek alapján az első interjúnak két típusú *kimenete* lehetséges:

- 1) Ha a jelentkező az ügyfélkörünkhöz tartozik, és elfogadja szolgáltatásunk kereteit, akkor az első interjú az együttműködés további lépéseinek meghatározásával zárul.
- 2) Ha a jelentkező nem a mi célcsoportunkhoz tartozik, vagy a munkavállalás feltételeként előbb egyéb problémáit szükséges megoldani, akkor az első interjú végén továbbirányítjuk a számára megfelelő szolgáltatáshoz.

Feladatok

- 1) Gondolja végig, milyen fenntartásokra, aggodalmakra számíthat a jelentkezők részéről az első interjú során!
- 2) Mit válaszolna a következő szülői kérdésekre?
 - Mennyi időn belül tudnak munkát szerezni gyermekem számára?
 - Milyen munkakörökben van lehetősége elhelyezkedni?
 - Mi lesz a gyermekemmel, ha ki akarják használni a munkahelyén?
 - Mi történik, ha nem felel meg a munkahelyén?
 - A nyarat a Balatonnál szokta tölteni a családjuk; ha a gyermekünk elhelyezkedik, akkor erre lesz módja?

Ellenőrző lista

Ha a jelentkező az ügyfélkörünkhöz tartozik, akkor az első interjú után

- érti, mit nyújt számára a TF szolgáltatás;
- elfogadja, hogy lesznek feladatai, és hogy be kell tartania bizonyos megállapodásokat;
- tudjuk néhány alapadatát (név, születési hely, idő, iskolák, előző munkahelyek, család, lakásviszonyok – mindezekre a későbbi munkavállalás miatt van szükség);
- egyértelmű a folyamat következő lépése.

1.3. Felmérés

A felmérés a munkavállalói profil elkészítésének legfontosabb eszköze, hiszen ennek alapján tudjuk meghatározni azokat a munkavállalói jellemzőket, amelyekre a sikeres foglalkoztatás épülhet. *Célja* azoknak az információknak a megszerzése és rendszerezése, amelyek segítségével a munkavállalást előkészítő részcélokat meghatározhatjuk.

A felmérés javasolt területei:

- 1.3.1 Az intelligencia és a munkaképesség meghatározása
- 1.3.2 Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével
- 1.3.3 Az egészségügyi állapot felmérése

- 1.3.4 A szociális körülmények felmérése
- 1.3.5 A családi vagy intézményi háttér felmérése
- 1.3.6 A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció
- 1.3.7 A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása, és szükség esetén felkeresése
- 1.3.8 További módszerek látássérült személyek felméréséhez

A felmérés módszerei:

1.3.1. Az intelligencia és a munkaképesség meghatározása

a) Gyógypedagógiai megközelítésű komplex munka- és pályaalakmassági felmérés

Jellemzői:

- A felmérés kötelező része.
- Pedagógiai, gyógypedagógiai szempontú;
- Keresztmetszeti képet ad ügyfelünk képességeiről, személyiségéről, egészségügyi állapotáról, a sérülések minőségéről, kiterjedéséről;
- Korábbi vizsgálati anyagokból, életútelelemzésből hosszmetzeti képet kapunk tanulási folyamatokról, előéletéről;
- Hangsúlyozzuk a pozitív tulajdonságokat, az „erősségeket”, amelyekre alapozni lehet a megfelelő munkát megválasztásában;
- Ezt a felmérést csak pszichológus illetve erre speciálisan kiképzett szakember végezheti.

Főbb részei:

1. Anamnézis felvétele, az életút nyomon követése
2. A szociális helyzet feltérképezése
3. A jelenlegi állapot feljegyzése
4. A jelenlegi vizsgálatban kapott információk rögzítése
5. Összefoglalás, javaslatok

A komplex munka- és pályaalakmassági felmérés során alkalmazott módszerek:

- Beszélgetés, interjúkészítés – közvetlen, oldott légkört teremtve segít a szorongások oldásában.
- Megfigyelés – a felmérés szinte minden mozzanatát át kell szőnie a felmérést végző személy részéről.
- Tesztek alkalmazása – objektív mérőeszköz, összehasonlítható eredményeket ad.
- Gyakorlati feladatok végzése – adatokat kapunk bizonyos munkaképességekről.

Példa

A Kék Madár Alapítvány gyakorlatában a komplex munka- és pályaalakmassági felmérés során nagy szerepet tulajdonítanak a személyiségvizsgálatoknak, amelyek alapján töreksenek az emocionális részterületek feltárására. Az Illyésn és Lányiné által kidolgozott skála tapasztalataik szerint megfelelően jelez a személyiség érzelmi, indulati rendszeréről. A finommotoros képességek feltáráshoz OZIRIS és Bender vizsgáló eljárásokat alkalmaznak, amelyek a manipulációs képesség, a finommotoros koordináció és a differenciált kézmozgások kihasználhatóságának lehetőségeit tárják fel. Nonverbális intelligenciateszteket alkalmaznak abban az esetben, ha a verbális kommunikáció erőteljesen akadályozott. (Sniders–Oomen-teszt).

A gyógypedagógiai alapú felmérés *eredménye* egy feljegyzés, amelyben röviden összefoglaljuk mindazokat a lényeges információkat, amelyek különös jelentőséggel bírhatnak, és irányadók lehetnek a jelentkező sikeres munkába állítását illetően. A képességeit tekintve hangsúlyozzuk az erősségeket, azokat a területeket, amelyeken várhatóan magasabb színvonalon fog teljesíteni. A gyengeségek hangsúlyozása nem célunk. Mégis célszerű megemlíteni, hogy melyek lehetnek a várható nehézségek, illetve korlátozó tényezők a foglalkoztatás során, és hogy segítséggel ki lehet-e küszöbölni ezeket. Az

összefoglalás ki kell, hogy térjen az egészségi állapotra, a kommunikációs szintre, a szocializációs szintre és a munkakészségre is az integrált munkába állítás tükrében. Mindezek alapján az összefoglaló javaslatban elsősorban irányokat határozunk meg, amelyeket igyekszünk összehangolni ügyfelünk érdeklődésével, motivációjával.

b) A megelőző munkahelyek, illetve iskolai tanárok felkeresése

A felmérésnek ez a területe *választható* elem, amely kizárólag a jelentkező beleegyezésével végezhető el.

A következő esetekben *javasoljuk*:

- A jelentkező rövid időn belül több munkahelyen is dolgozott, és nem tudja, mi az oka annak, hogy megszűntették a munkaviszonyát.
- Nincs munkatapasztalata, de az iskolai gyakorlati helyén szívesen dolgozott. Szeretne a megszerzett szakmájában elhelyezkedni.
- Tisztázatlan okokból kifolyólag nem sikerült befejeznie az iskolát.

c) Munkapróba

A munkapróba a felmérés során még választható elem, de a felkészítés szakaszában már kötelező lesz, mivel a TF szolgáltatás különböző szakaszaiban más-más céllal végezzük.

A munkapróba célja a felmérés során, hogy olyan készségeket, illetve viselkedésformákat figyeljünk meg, amelyeket más felmérési módszerekkel nem tudunk kideríteni.

A munkapróba alkalmazása *különösen ajánlott* az alábbi esetekben:

- amikor nem meggyőző számunkra a jelentkező motiváltsága;
- ha nem egyértelmű, hogy a jelentkező képes-e megfelelni a nyílt munkaerő-piaci elvárásoknak;
- a felmérés többi részének eredményei nagyon eltérnek a jelentkező által elmondottaktól.

A munkapróba során a következőkre *érdemes figyelni*:

- az ügyfél mennyire érti meg a feladatot;
- hogyan fog a megoldáshoz;
- feladatkezdés és befejezés jellegzetességei (magabiztos, megerősítést vár, tétova stb.);
- munkához való hozzáállás;
- munkavégzés közben milyen a figyelme, tempója, munkamódja;
- mit tesz, ha nehézségek adódnak (kreatív megoldások, segítségkérés stb.);
- utasítások teljesítése;
- önellenőrzés;
- kritika elfogadása;
- feladattudat stb.

1.3.2. Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével

Az értelmi sérült emberek esetében (elsősorban a kommunikációs problémák, az önismereti hiányosságok és a reális elképzelések megfogalmazásának nehézségei miatt) nagyon fontos, hogy minél több háttér- és kiegészítő információhoz jussunk. Az élethelyzetekben és a célzott programok segítségével történő megfigyelések által mindazon releváns információkat megszerezhetjük, amelyek a legjobb egyéni munkavállalási terv kidolgozásához, és ezáltal a sikeres munkavállalás megvalósításához vezetnek, ezért ez a felmérés *kötelező* része.

Az élethelyzetekben történő megfigyelés és a célzott programok között csupán az a *különbség*, hogy az elsőnél nem a megfigyelés a fő cél. Az élethelyzetekben történő megfigyelés során kísérőként, „vendégként” vagyunk jelen, vagy egészen más célból vagyunk együtt ügyfelünkkel. Ilyen alkalmak lehetnek például a családlátogatás, elkísérés az orvosi vizsgálatra, a munkaügyi központba, illetve amikor ügyfelünk meghívására meglátogatjuk azokat a helyeket, ahova a személy jár (például: kosárlabda-edzés, klub, kirándulókör, kórus stb.). A célzott programok esetében viszont tudatosan teremtünk olyan helyzetet, amely révén speciális kérdéseinkre választ kaphatunk.

Az élethelyzetekben történő megfigyelés és a célzott programok *célja* igen összetett, és természetesen minden ügyfelünkénél különböző: az adott személy mélyebb megismerése annak érdekében, hogy

a későbbiekben képesek legyünk beleélni magunkat helyzetébe, vágyaiba, problémáiba. Csak akkor érthetjük meg reakcióit, és találhatunk megoldást problémáira, nehézségeire, ha érezzük, hogy mikor és mitől fél. Például a viselkedésproblémákat gyakran neveléssel akarjuk megoldani, holott azt kellene megkeresnünk, mi azok kiváltó oka – és a probléma gyökerénél kellene a megoldást keresnünk, segítenünk. Nem tudjuk azonban a probléma gyökerét minden esetben megtalálni, vagy ha meg is találjuk, gyakran nem tudunk azon változtatni. Ilyenkor arra kell törekedni, hogy a tüneteket megszüntessük. Ki kell tapasztalnunk, hogy az egyes viselkedésproblémákat milyen módon tudjuk kezelni, mert ezeket a problémamegoldó technikákat át kell adnunk ügyfelünk majdani munkatársainak is.

Példa élethelyzetben történő megfigyelésre

A sportklubban megfigyelhetjük, hogy a személy

- milyen pontosan érkezik;
- mennyire tartja be a játékszabályokat;
- milyen a társas viselkedése;
- saját barátai között, oldott hangulatban más-e, mint amit egyébként tapasztalunk (várhatóan ilyen lesz munkahelyén is, ha már megszokta, beilleszkedett);
- megmosakszik-e a sportolás után, igényes-e a tisztaságra, küllemére stb.

Példa célzott program alkalmazására

Vásárlási feladatot adunk ügyfelünknek: arra kérjük, hogy egy 100 darabos papírzsebkendő-csomagot vegyen a mi részünkre.

A feladat teljesítése során a következőket figyelhetjük meg:

- el tudja-e dönteni, milyen boltba érdemes bemenni;
- hogyan tájékozódik a boltban;
- mi alapján választ a sokféle papírzsebkendő közül;
- mekkora problémát jelent számára a döntés;
- hogyan kommunikál az eladókkal;
- ismeri-e a pénz értékét;
- tud-e a pénzzel bánni;
- ellenőrzi-e a visszajáró összeget;
- milyen a magatartása stb.

1.3.3. Az egészségügyi állapot felmérése

A sikeres munkavégzéshez megfelelő fizikai kondíció szükséges, ezért *kötelező* tisztában lennünk a jelentkező egészségi állapotával. Ha rendszeres orvosi ellátásra szorul, akkor érdemes a kezelő orvosával konzultálni a munkavállalás feltételeiről. (Természetesen ehhez is szükséges a jelentkező beleegyezése.)

Felsorolunk néhány olyan *területet*, amellyel kapcsolatban szükség lehet a tájékozódásra:

- Szemészet,
- Bőrgyógyászat,
- Pszichiátria,
- Ideggondozó (például epilepsziás betegeknél).

Szerezzünk információt arról, hogy a leendő munkavállalónak volt-e, van-e olyan súlyos betegsége, ami munkavégzését befolyásolhatja. A munkavégzéshez ügyfelünk és önmagunk érdekében is szükséges elvégeztetni a foglalkozás-egészségügyi vizsgálatot. Ez általában a háziorvos véleményét, érvényes tüdőszűrő-igazolást, bőrgyógyászati igazolást, székletvizsgálat elvégzését és üzemorvosi vizsgálatot jelent. A foglalkozás-egészségügyi vizsgálat elindításához kérhetjük a munkaügyi kirendeltség segítségét is.

Néhány tipikus eset, amikor célszerű orvos segítségét kérnünk:

- A családban nem veszik észre, hogy indokolt lenne szemészeti vizsgálatot végeztetni. A mindennapi életben ez nem derült ki, azonban a munkapróba során, amikor az volt a feladat, hogy papírokat élükkel pontosan összeillesztve kellett összehajtani, felmerült a gyanú, hogy ügyfelünk látása nem megfelelő.

- A család annyira elhanyagoló, hogy alapvető vizsgálatokra sem vitték el eddig gyermeküket (nőgyógyászhoz, fogorvoshoz stb.).
- Ügyfelünk epilepsziás, ám elhanyagolja gyógyszerei rendszeres szedését. Ilyenkor szükséges elkísérnünk őt vizsgálatra, gyógyszerbeállításra, majd a kezelőorvossal egymás munkáját segítve igyekszünk tekintettel lenni az előírások betartására is.
- Bizonyos munkapróbák esetében előírás az üzemorvosi vizsgálat elvégzése.

1.3.4. A szociális körülmények felmérése

Köztudott, hogy a munkateljesítményt nagymértékben befolyásolják az alapszükségleteink (táplálkozás, lakhatás, ruházkodás stb.) kielégítésének lehetőségei. Ügyfeleink szociális körülményei ezért meghatározóak. Ennek felméréséhez a *családlátogatást* javasoljuk. Ha a családlátogatás során az derül ki, hogy ügyfeleink valamilyen területen hiányban szenvednek, akkor célszerű valamelyik erre szakosodott szervezettel felvenni a kapcsolatot.

1.3.5. A családi vagy intézményi háttér felmérése

A TF szolgáltatás ügyfelei családban, illetve különböző típusú szociális ellátást adó intézményekben élnek. Tapasztalatunk szerint a támogató, akadályozó családi vagy intézményi háttér nagymértékben befolyásolja ügyfelünk elhelyezkedési esélyeit, ezért a felmérés *kötelező* részét képezi ennek elemzése.

Eltérő módon kell egy család tagjait, illetve egy intézmény dolgozóit felmérni, illetve felkészíteni a jelentkező munkavállalására, ezért két részben tárgyaljuk ezt a témát.

Családlátogatás

Tapasztalataink alapján a következő *alapelveket* érdemes figyelembe venni, ha fogyatékos emberek szüleivel foglalkozunk:

- Feltétel nélkül fogadjuk el őket, mert az a dolgunk, hogy segítsünk, és nem az, hogy ítélkezzünk!
- A szülők véleményét mindig vegyük figyelembe, partnerként tekintünk rájuk, hiszen gyermeküket ők ismerik a legjobban!
- Segítsük őket, hogy gyermeküket reálisan lássák, el tudják fogadni adottságait, korlátaival együtt!
- Azt is fogadjuk el, ha úgy érzik, hogy túl nagy lépésre kényszerítjük őket!
- Ne irányítsuk, csak csendben támogassuk őket! Segítsünk, hogy a család saját erőforrásaira támaszkodva találja meg saját megoldásait!

A családlátogatás során rengeteg értékes információt, benyomást szerezhetünk. Sok esetben egészen másként viselkednek a családok „hazai terepen”, mint hivatalos helyszínen. Nagyobb biztonságban érzik magukat, így jobban megnyílnak. Kevésbé „kapcsolják be” önkontrolljukat, mélyebb betekintést engednek életükbe. Bepillantást nyerhetünk a család szociális helyzetébe is, ami fontos információt ad arra nézve, hogy szükség van-e másfajta segítségre is. Mód nyílik arra, hogy lássuk, mit csinál ügyfelünk otthon, a szabadidejében, milyen a szobája, milyen dolgok foglalkoztatják, milyen házigazda, segít-e édesanyjának... Sok olyan tárgyat megfigyelhetünk (fényképek, érmek, emléktárgyak, videokazetták stb.), amik segítenek a beszélgetések irányításánál, valamint abban, hogy ügyfelünk érdeklődési körét feltérképezhessük.

A családlátogatás *oldott, barátságos légköre* sokat segít a kölcsönös tiszteleten alapuló együttműködés kialakításában. Minőségileg más kapcsolat kialakítását teszi lehetővé, mint amilyen létrejöhet bármilyen munkaközvetítő irodában.

Nagyon érzékenyen kell azonban arra figyelni, hogy a családok intimitását, függetlenségét ne veszélyeztessük, illetve, hogy túl „baráti” viszony se alakuljon ki a szülők és közöttünk. Az eredményes együttműködéshez szükséges optimális távolságot kell kialakítanunk minden család esetében. Ez természetesen mindenkinél más – függ a családtól, és függ munkatársunk személyiségétől.

A családlátogatás során törekedjünk arra, hogy spontán módon is minél több benyomást szerezzünk ügyfelünkről és környezetéről. A TF módszere nagyon sok kreativitást, intuíciót, beleélő képességet igényel, amihez szinte nélkülözhetetlenek az ilyen helyzetekben szerzett élmények.

Példa

A Kék Madár Alapítvány szakemberei is hangsúlyosan kezelik a család bevonását és az együttműködés intenzív folyamatát. Tapasztalataik azt igazolják, hogy a hosszú távú munkavégzéshez kiemelten fontos a családi háttér támogató szerepe. Ehhez többszöri családlátogatásokat iktatnak be, és az egyes családtagok bevonódását, aktivizálását, a közös célok elérését ezáltal biztosítják. A közös esetmegbeszélést a családdal, illetve a szociális háló további szereplőivel akkor használják, ha az ügyfél helyzete válságos, ha a közös gondolkodásmód kialakítását még egyértelműbbé szeretnék tenni.

Eset

B. és szülei büszkén mesélték az első interjú alkalmával, hogy B. milyen jól tudja a számítógépet kezelni, ismeri a szövegszerkesztő, táblázatkezelő programok használatát. Ez nagyon fontos információ a megfelelő munkakör kiválasztásához. A családlátogatás alkalmával az otthoni, B. számára ismert, biztonságos környezetben megmutatta saját számítógépét, és bemutatta valóban meglepően jó számítógépes tudományát. Megnézhettük, miket szokott írni. Kérésünkre boldogan belefogott egy új szövegrész lemásolásába, majd „játékból” diktálás után is írt. Ezzel sikerélményhez juttattuk, egyúttal megállapíthattuk, hogy viszonylag jó helyesírással képes írni diktálás után, bár tempója lassú. A másolt szöveg hibátlan volt. Ráadásul a szülők előtt is értékelhettük gyermekük tudását. Az ehhez hasonló pozitív élmények nagyon kedvező hatásúak. Külön előnyt jelentett ebben az esetben az, hogy mindezt a családlátogatás keretében kerülhetett sor.

A családlátogatás hatékonyságát javítja, ha egy erre kidolgozott kérdéssor vezet minket. Ilyen lehet az USA-ban kidolgozott HOME-teszt, amelyet hazánkban dr. Radványi Katalin ajánlott a TF szolgáltatás számára. A Fogd a kezem Alapítvány szakemberei beépítették TF szolgáltatásuk folyamatába, és gazdag tapasztalattal rendelkeznek a teszt működőképességéről.

A családlátogatás *kimeneteként* szükséges meghatároznunk, hogy a család hozzáállása milyen módon és mértékben befolyásolhatja ügyfelünk munkavállalását. Intervenciónkat ez alapján kell megterveznünk.

Intézményi háttér

Ebben a részben elsőként a Csobánkán lévő intézmény szakembereinek tapasztalatairól számolunk be. Ez az intézmény 2006-ban, egy modellprogram keretében indított TF szolgáltatást lakói számára.

Mivel a TF szolgáltatás sikeressége nagymértékben függ az ügyfél, a lakó életének különböző aspektusait segítő munkatársak összehangolt együttműködésétől, rendkívül fontos, hogy az intézményben dolgozó, de nem a szűk értelemben vett TF szolgáltatás tagjai is tudjanak a szolgáltatásról, szerepükről a program menetében és felelősségükről. Az is lényeges, hogy lehetőséget kapjanak a programmal kapcsolatos, őket foglalkoztató kérdések feltevésére. Tájékoztatásukra jó alkalom egy összdolgozói értekezlet.

Az intézményi dolgozók tájékoztatása során fontos hangsúlyozni, hogy a TF szolgáltatás sikeréhez az összes munkacsoport együttműködése szükséges. Például a gyógypedagógus munkatárs a hiányzó képességeket fejleszti, az egészségügyi ellátásban az ápoló-gondozó munkacsoport adja a szükséges segítséget. De egy sikeresnek induló munkavállalás is megbukhat a fizikai ellátás hiányosságán, például ha nem megfelelő mennyiségű vagy minőségű hidegételt készít a konyha a külső munkahelyen dolgozó munkavállaló számára.

Csobánkán az összdolgozói értekezletet követően kimondott ellenvélemény és/vagy ellenállás egy dolgozó részéről sem merült fel az intézmény lakóinak nyújtott TF szolgáltatással kapcsolatban. Kételyek egymás közti beszélgetésekben azonban megfogalmazódtak, például aggodalom azzal kapcsolatban, hogy mennyi többletmunkával fog járni a program a már meglévő feladatok mellett. Aggodalom abból a szempontból, hogy kiesik a hasznos munkaerő a kézműves műhelyből, a csomagoló-műhelyből, a kertészetből, így nem lesznek kvalifikáltabb emberek, azaz húzóerő a belső foglalkoztatási formákban. Ezzel beszűkülhetnek a belső munkalehetőségek a gyengébb munkakészségű ellátottak számára. Ezek a felvetések szerencsére sikeresen megoldódtak menet közben: kiderült, hogy

nem jelent problémát az egyes feladatok, foglalkozások összehangolása, bár valóban nagyobb mértékű koordinációt, munkaszervezést igényel.

A *Kék Madár Alapítvány* ügyfelei közül többen is lakóotthonban élnek, ezért fontos a TF munkatársak számára az intézmény dolgozóival való szoros, együttműködő kapcsolat kialakítása. Ennek formája a kéthetente történő teammegbeszélés, ahol a szakemberek az aktuális helyzetet, problémákat beszélik át, illetve az ügyfél igénye szerinti közös esetmegbeszélés. Céljuk, hogy az intézmény vezetőit, a lakóotthon gondozóit, szociális munkásait is motiválttá tegyék a TF szolgáltatással kapcsolatban. A TF speciális fejlesztő folyamat, aminek illeszkednie kell az intézmény fejlesztő programjába, és fordítva. Így a két fejlesztő folyamatnak egymást kiegészítve kell működnie. Az ügyfél sikeres munkába állása csak a kölcsönös információátadáson, tapasztalatcserén át történhet meg. A *Kék Madár Alapítvány* esetében a sikeres együttműködést jelzi, hogy a lakóotthon olyan lakói is részt vesznek klubfoglalkozásaikon, akik a TF szolgáltatást nem veszik igénybe. Továbbá az alapítvány is rendszeresen részt vesz a lakóotthon által szervezett különböző rendezvényeken.

1.3.6. A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció

A Munkavállalói profil kidolgozásának célja, hogy felderítse a leendő munkavállaló erősségeit, korlátait, érdeklődését. Ennek részeként kötelező az ügyfél érdeklődésének, preferenciáinak, motivációjának meghatározása, ami különféle eszközök igénybevételével történhet, így a különböző TF szolgáltatást végző szervezetek is más-más módszert alkalmaznak erre.

Ilyen eszköz lehet a *Salva Vita Alapítvány* szakemberei által adaptált *Munkavállalói preferencia kérdőív* (forrás: Kilsby, M.—Beyer, S., 2005.), amelyet az alapítvány foglalkozási tanácsadói töltenek ki az ügyféllel folytatott irányított beszélgetés(ek) alapján. (A kérdőív hozzáférhető az alapítványnál.)

1.3.7. A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása, és szükség esetén felkeresése

Ha ügyfelünkkel más szakemberek vagy más típusú segítők is foglalkoznak, akkor fontosnak tartjuk a kompetenciák pontos meghatározását. A felmérésnek ez a területe *választható* elem. Optimális esetben – a többi támogató együttműködésének elnyerése esetén – multidiszciplináris team formájában segíthetjük ügyfelünk előrehaladását.

A felmérési szakasz bemutatásának végére érkeztünk. Természetesen az itt ismertetett területeken és módszereken túl további információforrásokat is felhasználhatunk a munkavállalás szempontjából lényeges készségek, képességek, személyiségjellemzők, preferenciák meghatározására.

A felmérés *kimeneteként* viszonylag nagy biztonsággal el tudjuk dönteni, hogy a jelentkező számára megfelelő segítség-e a TF szolgáltatás. Az összegyűjtött információk kiértékelésével képesek vagyunk meghatározni az egyéni munkavállalási terv lépéseit.

Feladat

Az alábbi eset elolvasását követően határozza meg a felmérés szükséges lépéseit!

Ne feledje: a felmérés célja, hogy a munkára való felkészítéshez elegendő információval rendelkezünk!

Eset

A szülőkkel folytatott megbeszélés alapján a következő információkat tudtam meg G-ről:

Második gyermekként, édesanyja első házasságából született. Édesanyja nem vett észre semmi különösét G. fejlődésében, normálisnak találta. Hideg zuhanyként érte a hír, amikor az iskolaérettségi vizsgálatok után az áthelyező bizottság elé küldték őket. Ott megállapították, hogy G. tanulásban akadályozott, és kiegészítő iskolába irányították. Édesanyja fellebbezett és kérvényezte, hogy gyermeke még egy évig óvodába járhatson. Az óvoda után G. normál általános iskola korrekciós osztályában kezdte meg tanulmányait. Ekkoriban a szülők házassága már nagyon labilis volt, végül elváltak. A mamának hamarosan új élettársa lett, aki elhatározta,

hogy megneveli G.-t. Szinte mindennapossá váltak a verések. G-nek feltehetőleg már ekkor komoly pszichés problémái voltak⁵, amelyekről a szülők azt gondolták, hogy direkt csinálja, ezért fegyelmezőként ismét megverték. Édesanyja új kapcsolatából született egy egészséges fiúgyermek, akit nem engednek G. közelébe, nehogy ártson neki. G. bátyjával való kapcsolata rendkívül feszült. A mama a G-vel való foglalkozás terhét áthárította nagyobbik fiára, aki ezt kényszerként élte meg, és szabadulni szeretett volna ettől a tehertől. G. édesapjával való kapcsolata szülei válásakor gyakorlatilag megszakadt. Iskolai nehézségei a harmadik osztályban jelentkeztek ismét, főleg az írás és az olvasás terén. A harmadik osztályt ismételnie kellett, és kérték kiegészítő iskolai áthelyezését. Az anya megfellebbezte a döntést, és vizsgálatot kért a Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskolán. A vizsgálat „nem eltérő értelmi fejlődést, hanem lelassult fejlődésmenetet” állapított meg, és helybenhagyta az anya kívánságát, miszerint a gyermek továbbra is normál általános iskolába járjon intenzív felzárkóztató foglalkozások és logopédiai kezelés mellett. A gyermekközösségben elszenvedett frusztrációkra, mellőzésre, csúfolódásra G. befelé fordulással, agresszivitással válaszolt, s így elszigetelődött a közösségben. Általános iskolai tanulmányait elégséges eredménnyel végezte. Pályaválasztáskor újabb nehézségek adódtak, mert G-t ilyen bizonyítvánnyal sehova nem vették fel. Végül speciális szakiskolában könyvkötőképzésen vett részt, de félévkor megbukott, és abba is hagyta. Az ERFO Vállalatnál alkalmazták, de a munka nem felelt meg neki. Egy éven át táppénzen volt vegetatív labilitással, pszichés eredetű rosszullétek, rohamok, magatartászavar miatt. Azóta G-t magára hagyták szülei a munkakeresésben.

A küldő intézménytől újabb jelzések érkeztek: segítsünk G-nek, mert szuicid veszély áll fenn. Emellett G-nek szorongásos pánikrohamai voltak. Antiszociális viselkedésszavar veszélye állt fenn, súlyos dadogása pedig megnehezítette számára a világgal való kommunikációt⁶.

Megoldási javaslat

A fenti esetben a felmérés szükséges lépései a következők:

1. Az intelligencia és a munkaképesség meghatározása.
2. A szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével (társas viselkedés, kommunikáció, pontosság, tájékozódás stb.)
3. Az egészségügyi állapot felmérése (elsősorban pszichiátriai diagnózis)
4. Családlátogatás
5. A jelentkező elképzelései a leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció vizsgálata
6. A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők (például pszichiáter, pszichológus) beazonosítása és felkeresése.

1.3.8. További módszerek látássérült személyek felméréséhez

Látássérült személyek felmérése során további kiegészítő módszerek lehetnek szükségesek, amelyek közül a funkcionális látásvizsgálatot és a Rehabilitációs Próbát mutatjuk be.

Funkcionális látásvizsgálat

A funkcionális látásvizsgálat célja a látássérült személy meglévő látási funkcióinak felmérése, és annak megvizsgálása, hogy ajánlható-e optikai vagy más segédeszköz, illetve megtaníthatók-e olyan technikák, amelyek segítenék az egyén látásának jobb kihasználását.

A funkcionális látásvizsgálat két részből áll: a kikérdezésből és a tesztek felvételéből. A vélemény és a javaslat a kettő eredményének összevetéséből alakul ki, vagyis hogy a látássérült személy képes-e mindazokat a feladatokat ellátni, amelyeket meglévő látása lehetővé tesz számára.

A kikérdezés négy funkcionális területet térképez fel:

- kommunikáció,
- közlekedés,

⁵ Gyakran előfordul, hogy az értelmi sérültséget pszichés tényezők is súlyosbítják. Ennek oka egyrészt organikus, másrészt az elszenvedett traumákból vezethető le.

⁶ Ebben az esetben fel kell mérni mennyire súlyos a probléma. Szükség esetén pszichiáter, pszichológus segítségét kell kérni.

- mindennapos tevékenységek,
- közeli látást igénylő feladatok.

A kérdések egy strukturált interjú kérdéseit követik, az illető sajátos élethelyzete, és az általa felvetett témák, problémák szerint alakítva a beszélgetést.

A látási funkciók *tesztelésénél* Hyvarinen tesztjeit használjuk: közeli és távoli vízus teszt, kontrasztrékezenységi teszt, színlátás-vizsgálat, a fényadaptáció vizsgálata. A látótérproblémákról praktikus próbával próbálunk képet kapni, ha pedig teljes körű látótérvizsgálatot tartunk szükségesnek, akkor szemészorvost kérünk fel az elvégzésére.

A vizsgálat után a *lehetséges javaslatok* a következők:

- Szemészorvosi vizsgálat optikai rehabilitáció terén tapasztalt szakembernél, aki megvizsgálja, hogy az illető a legjobb korrekciót és segédeszközöket használja-e (ha valamit használ), és ha lehetséges, új eszközt ír fel.
- Látástréning felkínálása a látás jobb kihasználását lehetővé tevő vizuális technikák megtanulására.
- Javaslatok környezeti adaptációra, olyan változtatásokra az otthoni vagy a munkahelyi környezetben, amelyek könnyebbé tennék a látássérült személy számára a vizuális tájékozódást.

Rehabilitációs Próba

Célja a látássérült ügyfelek tájékozódási és közlekedési szintjének megismerése, meghatározása. Az eredmények alapján további célokat lehet kitűzni a rehabilitáció folyamatában. Képzett tájékozódás-és közlekedéstanár végzi.

Szükséges eszközök: a közlekedés során az ügyfél által használt eszközök, úgymint bot, távcső-szemüveg stb., illetve a próba előtt megtekinthető kinagyított vagy eredeti térkép. Egyéni kérésre használható hangostérkép is.

Két kialakított útvonalon zajlik:

- Gyengén és aliglátó kliensek számára hosszabb útvonal, több tereptárggyal, aluljáró-használattal.
- Vak kliensek számára rövidebb útvonal.

A tréner bemutatja az útvonalat az ügyfél számára. Kérésre a szakember többször elismétli az útvonalat, és egyeztet az ügyféllel, hogy segítségkérés esetén milyen jelzést használjon, ha problémája adódna az útvonal során. Az ügyfél önállóan teszi meg az utat, a tréner csak vészhelyzet esetén, és csak a személy által adott jelre lép közbe. A tréner lehetőleg minél távolabb követi az ügyfelet. A próba során megfigyelteket a tréner az előre kialakított dokumentumon rögzíti, majd az út során tapasztaltakat közösen megbeszélik az ügyféllel.

Ellenőrző lista

A felmérés végére

- a jelentkező tisztában van munkával kapcsolatos elvárásaival, erősségeivel és azzal, hogy mi az, amit mindenképpen el szeretne kerülni;
- a foglalkozási tanácsadó tisztában van a jelentkező munkával kapcsolatos elvárásaival, erősségeivel; ismeri egészségi állapotát, az ebből eredő kockázatokat; ismeri a családi háttérrel és az egyéb lehetséges támogatókat.

1.4. Egyéni munkavállalási terv

Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásának *célja* azoknak a feladatoknak a meghatározása, amelyek a sikeres munkavállalás megvalósítását készítik elő. Fontos, hogy a feladatok mellé felelősöket is jelöljünk ki, illetve időbeli ütemezést is rendeljünk mellé.

Az egyéni munkavállalási terv elkészítésének *módja:* Az egyéni munkavállalási tervet ügyfelünkkel és szüleivel, gondnokával közösen dolgozzuk ki. Lényeges, hogy minden fontos szereplő jelen legyen, hogy véleményét elmondva, a közös megállapodásokat elfogadva, a lényegi pontokkal egyetértve magáénak érezze a kialakított stratégiát.

Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásának *általános menete* a következő:

- 1.4.1 Az ügyfél közép- és hosszú távú céljainak összegzése
- 1.4.2 A munkavállalás szempontjából releváns tényezők megbeszélése
- 1.4.3 Az egyéni munkavállalási terv rögzítése
- 1.4.4 A szükséges támogatás egyeztetése
- 1.4.5 Az egyéni munkavállalási terv rendszeres felülvizsgálata

1.4.1. Az ügyfél közép- és hosszú távú céljainak összegzése

A közép- és hosszú távú célok nem lehetnek aktuálisan elvégzendő feladatok (például adókártya beszerzése), hanem ki kell, hogy jelöljék azt az *irányt*, amerre a közös munka során elindulunk. A tanácsadónak ilyenkor fontos feladata, hogy a jelentkezőt saját vágyainak ismeretében valamilyen reális célkitűzés felé irányítsa. Arra kell törekedni, hogy az ügyfél ki tudja fejezni elképzeléseit; segítsük abban, hogy meglévő ismereteit fölhasználva, ezeket az általunk összegyűjtött információkkal kiegészítve valóban az ő céljai fogalmazódjanak meg. Értelmi sérült emberek ilyen helyzetekben hajlamosak arra, hogy a tanácsadó által sugalmazott válaszokat sajátjuknak fogadják el. Ezekben az esetekben különösen figyeljünk arra, hogy valóban a saját céljaik beazonosításában segítsük őket.

Eset

P. 28 éves értelmi sérült fiatalember. Támogató családban nőtt fel, szülei mindenben igyekeztek segíteni őt. Elfogadták sérültségét, és minden olyan fejlesztési lehetőséget megragadtak, ami rendelkezésre állt ahhoz, hogy P. – állapotához képest – maximális lehetőségekhez jusson az életben. P. több beszélgetés után bevallotta, hogy őt a DJ (disc jockey) pályán kívül semmilyen más munkalehetőség nem érdekli. Bár rendszeren részt vett a munkapróbákon, egyik ott megismert munkakör sem nyerte el a tetszését.

Feladat

Gondolja át, hogyan tudna segíteni P-nek abban, hogy realisabb irányba induljon el!

Megoldási javaslat

Két alternatíva is kínálkozik:

Felkérünk egy gyakorló DJ-t, segítsen P-nek abban, hogy jobban megismerhesse a DJ szakma szépségeit és nehézségeit. Lehet azonban, hogy ettől P. még inkább ragaszkodni fog elképzeléséhez.

Megbeszéljük P-vel, hogy a DJ pályának melyek azok a vonásai, amelyek oly vonzóvá teszik. Megpróbálunk az összegyűjtött információ segítségével olyan alternatívát keresni, amelyben megtalálható legalább egy-kettő a P. által említett vonások közül. Például ha maga a zene vonzza a DJ pálya felé, elgondolkodhatunk egy zeneáruházban történő árufeltöltő munkán. Ha szerepelni szeret, megpróbálhatunk valamilyen szabadidős színjátszó csoportot keresni számára, ahol ha nem is hivatásszerűen, de élhet ennek a szenvedélyének – munka mellett. Ezekben a helyzetekben óriási szükség van a tanácsadó kreativitására.

1.4.2. A munkavállalás szempontjából releváns tényezők megbeszélése

Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásához a tanácsadó összefoglalja a felmérés tapasztalatait, kiemelve a munkavállalás szempontjából jelentősebb tényezőket. Ehhez a résztvevők hozzáfűzik saját megfigyeléseiket, véleményüket.

Példa

Látássérült ügyfelek esetén ebben a lépésben határozandó meg, hogy szükség van-e tájékoztató- és közlekedéstréningre, ha igen, akkor mi legyen a tartalma, és mennyi időt fog igénybe venni. A látásvizsgálat eredményeképpen szükséges lehet az optikai és a látásrehabilitáció tervezése. Az optikai rehabilitáció szükségessé teheti speciális szemüveget vagy más optikai eszközöket.

közök beszerzését. Ezeket az eszközöket a látásrehabilitáció során megismeri az ügyfél, megtanulja őket kezelni, használatukat tréning során elsajátítja. A látássérült embereknek emellett speciális kommunikációs és szociális készségfejlesztésre lehet szükségük, amely figyelembe veszi többek közt azt a specialitást, hogy az ő számukra a nonverbális kommunikációs elemek egészen másfélék és másképpen érvényesülnek.

1.4.3. Az egyéni munkavállalási terv rögzítése

A megbeszélés résztvevői kidolgoznak egy közösen elfogadott tervet az ügyfél céljainak az elérésére: felvázolják a sikeres munkavállaláshoz vezető feladatok sorát, felelőseit, és ezekhez határidőket szabnak.

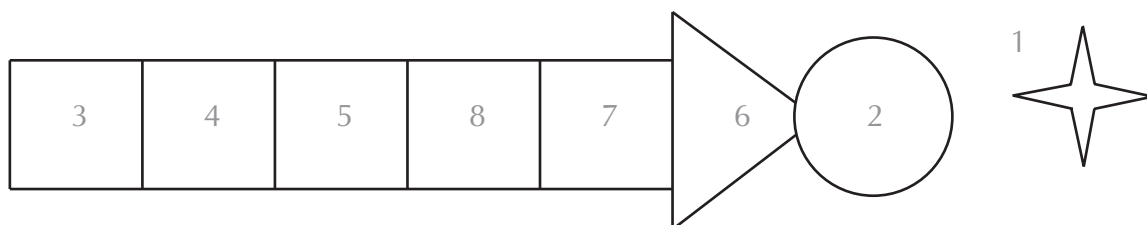
Az egyéni munkavállalási tervben a fő cél – az integrált munkavállalás – eléréséhez alapvetően szükséges, legfontosabb *feladatokat* kell meghatározni. A feladatok mindig alkalmazkodnak ügyfelünk szükségleteihez. A célok egyértelmű megfogalmazása világossá teszi a célok elérése érdekében teendő lépéseket. Például ha tudjuk, hogy a megcélzandó állásban szükség lehet fénymásoló gép használatára, ám a jelentkezőnek ezidáig még nem volt alkalma irodában gyakorlatot szerezni, így tart ettől a feladattól, jó, ha ezen a területen gyakorlatot biztosítunk számára. A terv elkészítésekor hangsúlyt kell fektetni a *határidők* meghatározására, és arra, hogy *konkrét, elérhető célokat* tűzzünk ki. Fontos, hogy minden érintett elfogadja a tervet, és tisztában legyen saját feladataival.

Példa

A Kék Madár Alapítvány gyakorlatában új elemként jelenik meg a személyiségfejlesztés során a BAG-UB trénerétől adaptált jövőtervezési módszer. A PATH (Planning Action To Help) módszer mind egyénileg, mind támogatói körrel, közös esetmegbeszélés jelleggel alkalmazható. A koncepció a személyből indul ki, a képességeiből és igényeiből, nem pedig a fogyatékosságából.

Az ügyfelet egy „álomutazásra” hívják a jövőtervezés keretében. Azt kérik tőle, hogy merjen álmodni, mégpedig egy olyan álmot, amely az élete bármely területére vonatkozhat.

A jövőtervezés lépései a következők:



Északi sarkcsillag – az ügyfél álma, víziója a jövőről

Az ügyfél céljai 1 év múlva

A jelen, a mostani helyzet

Kik a szövetségesek, támogatók, akik segíthetnek a célok elérésében?

Miben kell még az ügyfélnek megerősödni az ő meglátása szerint?

6 hónap múlva hol kell tartania ahhoz, hogy a céljai megvalósuljanak?

3 hónap múlva hol kell tartania ahhoz, hogy a céljai megvalósuljanak?

Mi a következő lépés, amit meg kell tennie?

Eset

A 23 éves B. nagyszüleivel él, szülei fiatalon elhunytak. Speciális iskolát végzett. Önállóságra törekszik, szeretne munkát találni, ezért vették fel a kapcsolatot az alapítvánnyal.

A gyógypedagógiai-pszichológiai szakvélemény alapján B. állapota a következő: Pszichés tempója lassú, figyelme, koncentrációja gyenge színvonalú. Feladathelyzethez nehezen alkalmazkodik. Fogalmi gondolkodása rigid. Gondolkodási struktúrái jelentős elmaradást mutatnak, értelmi sérülése a debilitás-imbecillitás határán áll.

A jövőtervezés során a következő gondolatokat fogalmazta meg:

Álom: Párizsba eljutni.

Cél: keramikus iskolába járni.

A jelen, a most: eljár Kriszti nénihez (keramikus) minden pénteken.

Segítők: mama, papa, Kriszti néni, Emese (a Kék Madár Alapítvány munkatársa)

Miben kell erősödnöm: jobban higgyek önmagamban.

Fél év múlva elérni: készülődés a felvételire.

3 hónap múlva elérni: utána érdeklődni az iskolának.

Első lépés: papával megnézni az iskolát.

A foglalkozási tanácsadó ezek után elmagyarázza az ügyfélnek, tulajdonképpen hogyan is jut el az egyes lépéseken keresztül az álma megvalósításáig.

A Kék Madár Alapítvány szakemberei ezt a módszert alkalmasnak találják arra, hogy az egyéni munkavállalási terv alapját képezze. Nagy előnye, hogy az ügyfél önállóan fogalmazza meg a jövőre vonatkozó elképzeléseit, és azt, hogy a cél eléréséhez milyen lépéseket kell megtennie. Egyúttal fel tudják térképezni az ügyfél szociális hálóját is. A jövőtervezés módszere az ügyfél együttműködését is hatékonyabbá teszi, hiszen az ő álma megvalósításában segítünk.

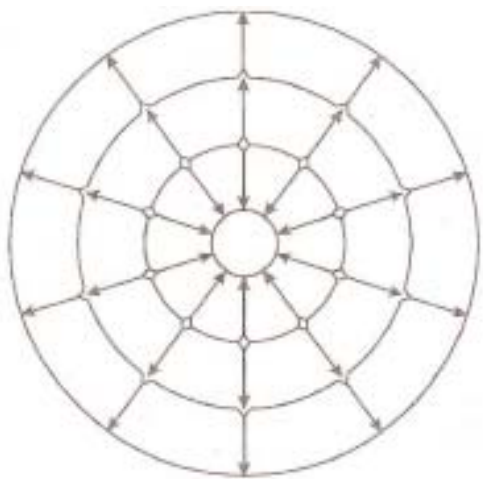
Szervesen kapcsolódik a jövőtervezéshez a közös esetmegbeszélés, ugyanis a PATH módszer nemcsak egyénileg, hanem a támogatói kör bevonásával is alkalmazható. A támogatói körhöz minden személy hozzátartozik, akiket a tervező személy, azaz az ügyfél meghív.

A közös esetmegbeszélés nemcsak a jövőtervezésnél hatékony módszer, hanem szabadidő-eltöltés, krízishelyzet, lakáshelyzet, szakmai jövő megbeszélése stb. esetén is.

A közös esetmegbeszélés szervezése az ügyfél dolga (például meghívók megírása, kiküldése), a helyszínt is ő választja meg.

A megbeszélés alatt az adott témakörrel kapcsolatban egy stratégiai tervet alakítanak ki, amelyben minden szereplőnek meghatározzák a feladatát, illetve a határidőket és az ellenőrzéseket is.

Az egyéni jövőtervezés egy másik formája, amikor a kliens életkerekét rajzolják meg:



Belülről kifelé haladva az alábbi témakörök szerint tölts ki az ügyfél a különböző cikkeket:

Név

Mit szeretne elérni az életében, azaz mik a céljai?

Ki tud neki segíteni abban, hogy az egyes célokat elérje?

Mi kell, legyen a következő lépés az egyes célok eléréséhez?

1.4.4. A szükséges támogatás egyeztetése

Azt is meg kell értenünk, hogy melyek azok a lépések, amelyeket a jelentkező nem képes egyedül megtenni. A TF szolgáltatás lényege, hogy személyre szabottan abban támogassuk a leendő munkavállalót, amire valóban szüksége van. A támogatás akkor lesz a legmegalapozottabb, ha az arra legalkalmasabb segítő – partnerszervezet, családsegítő, családtag, munkaügyi kirendeltség stb. – adja.

A jelentkező külső megjelenésének (higiénijának, öltözködésének) javítását például egy közeli családtag bevonásával tudjuk a legegyszerűbben megoldani. Célszerű tehát, ha ilyen esetekben jó kapcsolatot ápolunk a hozzátartozókkal, hogy lehetőség legyen hasonló intim jellegű problémák megválasztására is. Itt a foglalkozási tanácsadó szerepe a koordinálás, a lehetséges támogatók felderítése.

Természetesen vannak olyan célok is, amelyeket a jelentkező *saját erejéből* kell, hogy elérjen. Ilyen lehet a *pontosság* javítása. Igen gyakori, hogy a hosszú otthoni tartózkodás alatt a sérült ember elszokik az idő beosztásától, nincs kialakult napirendje. Ebben az esetben segítenünk kell a cél – azaz a pontos időbeosztás képessége, az egyes feladatok időszükségletének megbecsülése – fontosságának felismerését, és ki kell dolgoznunk a javítás módszerét. Az ellenőrzés módjait rábízhatjuk a jelentkezőre, vagy egy családtagjára, de mi magunk is könnyen regisztrálhatjuk, hogy sikerült-e javulást elérni, ha az egyes találkozókra kiemeljük, mennyire pontos ügyfelünk.

1.4.5. Az egyéni munkavállalási terv rendszeres felülvizsgálata

Az egyéni munkavállalási tervet az jellemzi, hogy a munkára való felkészítés során bármikor változhat – sőt, *szinte törvényszerű, hogy változzon, alakuljon* – annak függvényében, hogy a felkészítés folyamatában mit tapasztalunk ügyfelünknel, milyen ütemben haladunk, milyen új információkra teszünk szert, milyen új problémákra kell megoldást találnunk stb. Elengedhetetlen tehát, hogy az egyéni munkavállalási terv kitűzött lépéseit rendszeresen (legalább 2 havonta) felülvizsgáljuk, értékeljük és korrigáljuk.

A terv felülvizsgálata azért is szükséges, hogy időről időre közösen ellenőrizni tudjuk, *valóban a kitűzött cél felé haladunk-e*. Nem válhatnak a stratégiában megjelölt lépések öncéllá, mindenképpen a munkavállalás felé kell, hogy vezessenek. Nem szükséges azonban ragaszkodnunk az elsőként kitűzött célhoz, hiszen változások állhatnak be a jelentkező körülményeiben, vagy akár a megcélzott munkakör is változhat, ahogy a jelentkező önmagával kapcsolatos ismeretei bővülnek. Ilyenkor bátran újrafogalmazhatjuk a tervet.

Természetesen előfordulhat, hogy erőfeszítéseink ellenére sem sikerül a kitűzött időre elérni a célokat. Itt elsősorban nem a munkakeresés esetleges eredménytelenségéről van szó, hanem arról, hogy a kitűzött rész cél (például kommunikáció javítása, a közlekedési lehetőségek feltérképezése stb.) nem valósult meg. Ilyenkor meg kell keresnünk azt a problémát, ami akadályozta a cél teljesítését.

Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásának *kimenete* tehát a sikeres munkavállalás megvalósítását előkészítő lépések rögzítése.

Ellenőrző lista

Az egyéni munkavállalási terv

- minden érintett számára átlátható és érthető,
- minden lépéséhez felelős és határidő van rendelve,
- a körülmények függvényében dinamikusan változik.

2. A munkáltatói profil elkészítése

A sikeres elhelyezkedés kulcsa a munkavállaló és a munkahely, a munkakör megfelelő mértékű illeszkedése. Ez az illeszkedés csak akkor jöhet létre, ha a munkakör jellemzőit legalább olyan mélységben ismerjük, mint a munkavállalót. A Munkáltatói profil egy *munkáltató azon jellemzőinek összessége, amelyek a foglalkoztatás szempontjából relevánsak*. Lényeges, hogy a munkavállaló felméréséhez logikusan kapcsolódó kritériumok szerint mérjük fel a munkahelyet és a munkakört.

Ha egy adott munkavállaló számára keresünk munkahelyet, akkor szerencsés, ha az általa kritikusnak tekintett jellemzők szerint elemezzük a körülményeket, az elvárásokat, a légkört stb. Például ha nem szeretne zajos helyen dolgozni, akkor fontos, hogy ebből a szempontból is megvizsgáljuk a munkahelyet. Ugyanígy tekintettel kell lennünk a közlekedéssel, az időbeosztással kapcsolatos elvárásaira.

A Munkáltatói profil elkészítése azonban nemcsak egy adott munkavállaló vonatkozásában történhet meg. Ha jelentkezik egy *munkáltató, aki nyitott sérült emberek foglalkoztatására*, akkor fontos, hogy az általa ajánlott munkakört, és magát a munkahelyet is fölmérjük abból a szempontból, hogy mennyire alkalmas sérült emberek foglalkoztatására. Ilyenkor természetesen a lehető legtágabb kritériumrendszer szerint kell elemeznünk a munkahelyet és a munkakört. Figyelembe kell vennünk mindenfajta sérültség akadálymentesítési igényeit, az ezekkel kapcsolatos biztonsági és egészségügyi kockázatokat, és az összes többi, az alábbiakban kifejtendő körülményt.

A Munkáltatói profil elkészítésének célja tehát a munkakör és maga a munkahely jellemzőinek elemzése abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a jelentkező elvárásainak. A Munkáltatói profil elkészítése abban is segítségünkre van, hogy megtervezzük, mekkora és milyen jellegű támogatásra lesz szükség a munkahelyen. Így előre felkészülhetünk a betanítás során adódó problémák kezelésére.

Az illeszkedésvizsgálat során a Munkavállalói profilban megjelenő elemeket kell megfeleltetnünk a Munkáltatói profil elemeivel, ezért fontos, hogy kritériumrendszerük megegyezzen.

Eset

R. 26 éves, tanulásban akadályozott és hallássérült lány. Hallássérülését készüléssel korrigálja. Speciális szakiskolában gazdaasszony képzést szerzett. Rendezett családi és anyagi körülmények között él, bár kis nyugdíja nem teszi lehetővé számára azt az életstílust, amire vágyik. Vidéken lakik, egy órányi útra a fővárostól, de mindenképpen a fővárosban szeretne dolgozni. Teherbírása maximum négy óras munka elvégzését teszi lehetővé. R. semmiképpen sem szeretne takarítani, inkább CD árufeltöltő szeretne lenni egy áruház műszaki osztályán. Ezen kívül el tudja magát képzelni egy illatszerboltban árufeltöltőként.

R. ragaszkodik a fővárosi munkahelyhez. Szülei is ott dolgoztak, de R. nem veszi tudomásul, hogy a munkáltatónak megéri, hogy az ő útiköltségüket megtérítse, hiszen olyan munkát végeznek három műszakban, amire nem talál közelben lakó munkavállalót. R. azt szeretné, ha ő is bejárhatna mindennap, és megtérítenék az útiköltségét.

A TF szolgáltató szervezet különleges kapcsolatai révén talál egy munkáltatót R. falujában, akinek éppen egy gazdaasszonyra lenne szüksége. A falu közelében lévő tanyán kellene gondoskodnia a baromfiakról. Kiváló lehetőségnek tűnik ez R. számára, hiszen helyben dolgozhatna, és a négy óra sem lenne megterhelő számára, nem kellene utazgatnia.

Feladat

- 1) Hasonlítsa össze R. munkavállalói profilját a munkáltató profiljával!
- 2) Van-e esély arra, hogy R. hosszútávon végezze ezt a munkát?

Az eset folytatása és tanulságai

R. nagyon jó kapcsolatban volt foglalkozási tanácsadójával, így az ő unszolására egy hétig kijárt a tanyára. Megkedvelték egymást a munkáltatóval, és R. egész jól belejött feladatai elvégzésébe. Az első hét végén azonban úgy döntött, hogy ez a munka nem neki való, és visszatért eredeti vágyához: fővárosi bevásárlóközpontban szeretne dolgozni, lehetőleg árufeltöltőként. Mivel sem a munkakörnyezet, sem a munkakör nem felelt meg elvárásainak, folytatta a munkakeresést.

Látható, hogy még a nagyon nehéz helyzetben lévő emberek sem adják fel álmukat, akár egy látványosan megfelelő állás kedvéért sem. Meg kell találnunk azt a pontot, ahol közelíteni lehet a munkavállaló elvárásait a munkakörhöz. Mivel itt sem a munkakörnyezet, sem maga a munkakör nem illeszkedett R. elvárásaihoz, semmi esély nem volt arra, hogy a munkaviszony hosszú távú lehessen.

A Munkáltatói profil kidolgozásának legfontosabb módszerei a következők:

- 2.1 A munkahely környezetének elemzése
- 2.2 A munkahelyi légkör jellemzői
- 2.3 Munkakörelemzés

A következőkben ezeket a módszereket ismertetjük részletesen.

2.1. A munkahely környezetének elemzése

Alapvető a munkahely megközelíthetőségének vizsgálata. Ezt a munkavállaló lakhelyének és az utazási idővel kapcsolatos elvárásainak ismeretében könnyen összevethetjük a munkahely adottságaival. Előfordul, hogy a jelentkező egy adott tömegközlekedési eszközt preferál, egy másiknak a használatától azonban elzárkózik. Természetesen nem lehet mindig minden kívánságot teljesíteni, azonban vannak olyan fóbiák (például félelem a föld felszíne alatti közlekedéstől) vagy szervi problémák (például sokan nem merik használni a mozgólépcsőt rossz látásuk vagy nem megfelelő mozgáskoordinációjuk miatt), amelyeket nem lehet figyelmen kívül hagyni.

Informálódunk szükséges arról is, hogy létezik-e céges busz, vagy a kollégák maguk között megszervezik-e a munkába járást. Nem biztos, hogy ezekbe a közlekedési lehetőségekbe a sérült munkavállaló önállóan be tud kapcsolódni, ezért feltérképezésük a munkahely elemzésének tárgya kell, hogy legyen.

Ne feledkezzünk meg az elemzés során arról sem, hogy bizonyos városrészek, esetleg egy-egy „nevezetes” környék riasztó lehet olyan munkavállalók vagy szüleik számára, akik keveset mozogtak eddig lakóhelyükön kívül. Általában nem érdemes erőltetni, hogy ilyen helyen kezdjenek dolgozni, mert nem fogják kényelmesen érezni magukat, és az első kisebb konfliktus oda vezethet, hogy teljesen elmegy a kedvük a munkavállalástól.

Azt is tisztázni szükséges, hogy van-e valami különleges eljárás a munkahelyre való bejutáskor. Nagy cégeknél gyakori a kártyás beléptetés. A kártya használata újabb kihívást jelenthet az új munkatársaknak, különös tekintettel a fogyatékos személyekre. Vizsgáljuk meg, hogy milyen nehézségek adódhatnak a be- és kilépéskor (például blokkolni kell, vagy csak simán lehúzni a kártyát, esetleg jelentkeznit a biztonsági őrnél). Másik gyakori probléma a bejutásnál a motozás: nagyáruházakban általános eljárás, hogy a dolgozók semmit nem vihetnek be az áruház területére, csak előzetes bemutatás után. Jó, ha a jelentkezőt már az első munkahelyi látogatás előtt tudjuk informálni arról, hogy milyen procedúrák várnak rá, és így lehetőségük van felkészülni ezekre.

2.2. A munkahelyi légkör jellemzői

Mivel a munkahelyi légkör meghatározó eleme annak, hogy mennyire lesz sikeres az új munkavállaló beilleszkedése, ezért ennek feltérképezése elengedhetetlen a Munkáltatói profil kidolgozása során. Egyértelmű, hogy a TF szolgáltatás számára csak olyan munkahely lehet alkalmas, ahol nyitottság tapasztalható sérült vagy hátrányos helyzetű emberek foglalkoztatására.

A munkatársakkal vagy vevőkkel való érintkezés jellemzői (milyen mértékben, milyen mélységben, milyen gyakran, hány emberrel szükséges érintkezni a munkafolyamat elvégzéséhez) is meghatározó eleme a munkavállaló–munkahely-illeszkedésnek. Például ha a munkavállaló a magányos munkavégzést preferálja, akkor keressünk számára olyan munkahelyet, ahol nem szükséges együtt dolgoznia másokkal, és a munka jellege sem olyan, hogy feltétlenül sok emberrel kell érintkezni.

Eset

N. 19 éves autista fiú. Édesanyja szerint nagyon jól funkcionáló autista, ami azt jelenti, hogy azokon a területeken, amelyek az autizmussal élő emberek számára komoly problémát jelentenek, N. a lehetőségekhez képest jól teljesít. N. valóban udvarias, figyelmes, az emberi kapcsolatoknak a tanulással elsajátítható része nem jelent problémát számára. Azonban elveszettnek érzi magát azokon a területeken, amelyekre nincs szabály.

N. számára közlekedés és munkaidő szempontjából tökéletes munkahelyet sikerült találni: egy multinacionális hipermarket vette fel kosárgyűjtőnek. N. feladata az volt, hogy a pénztáraknál összegyűlt üres kosarakat egy kézikocsi segítségével összegyűjtse, és visszavigye a bejáráthoz. N. minden tekintetben tökéletesen végezte a munkáját, lelkiismeretes volt, és a vevőkkel is mindig udvarias. A munkatársak is nagyon megszerették, furcsaságai ellenére befogadták.

Arra azonban nem volt felkészülve, hogy a vevők őt is ugyanolyan munkatársként kezelik, mint bárki más. Így minden egyes alkalommal, mikor egy vevő valamit kérdezett tőle, teljesen kétségbeesett, és ahelyett, hogy egy másik munkatárshoz irányította volna a kérdezőt, dühöngeni kezdett, hogy miért nem hagyják őt békén, hiszen ő nem ezért van itt.

Feladat

Milyen megoldást találna erre a helyzetre?

Megoldási javaslat

Természetesen jobb lett volna előre tisztázni, hogy N. számára nem ez a legmegfelelőbb munkakör, hiszen autista lévén nem várható el tőle, hogy kreatívan feltalálja magát hasonló helyzetekben. De mivel maga a munkahely megfelelő volt számára, és csupán a társadalmi érintkezés túlzott gyakorisága billentette ki őt stabilitásából, a helyi vezetés segítségével másik munkakört dolgoztak ki számára. Az áruház raktárában dolgozott tovább selejtezőként. Itt csak a három közvetlen munkatársával kellett érintkeznie, hozzájuk hamar szoros barátság fűzte, és nem kellett újabb és újabb emberekhez alkalmazkodnia.

A különböző munkahelyek különböző szervezeti szokásokat alakítanak ki az idők folyamán. Ez egészen bonyolult folyamatokat, külső szemlélő számára nehezen megfejtendő hagyományokat jelenthet. Megjelenési formájában nagyon különböző elemeket takar, akár sajátos beszédfordulatok, akár különböző hétköznapi szertartások formájában. Ezek teljes körű megismerése néhány látogatás révén természetesen nem lehetséges, ám van néhány olyan elem, amelyet egyszerűen megismerhetünk, és ezeknek az információknak a birtokában sokkal könnyebb lesz a munkavállaló beilleszkedése. Ilyenek például a következők:

- A hivatalos szüneteken kívül van-e más, például cigarettaszünet? Kik mehetnek ki erre, kitől kell elkéredzkedni?
- Milyen közös vagy kisebb csoportokban tartott ünnepek vannak? Hogyan szokás ezeken részt venni?
- Van-e valamilyen hagyomány a munkahelyen, amit fontos megismerni?
- Van-e hivatalos munkaruha, ezt kitől lehet igényelni, ki és hogyan kell tisztán tartani? Van-e esetleg nem hivatalos, elvárt öltözet?

Szükséges megvizsgálni a munkahelyen belüli *természetes támogatók* jelenlétét is: azt, hogy van-e olyan munkatárs, vagy akár egy kisebb csoport, akire számíthatunk, ha a jelentkező munkába áll. (Különösen értelmi sérült munkavállalók esetében fontos, hogy a foglalkozási tanácsadó távozása után, a betanulás végeztével is legyen környezetében olyan ember, akire számíthat.) Az egész betanulási folyamat meggyorsítható, és hatékonyabbá tehető, ha a foglalkozási tanácsadó csupán a közvetítésben és az infokommunikációs akadálymentesítésben van szükség.

2.3. Munkakörelemzés

A munkahelyen belül sokféle munkakörben dolgozhatnak emberek. Ezek elemzése azért szükséges, hogy a munkavállaló számára olyan munkakört találjunk, amely teljes mértékben megfelel a készségeinek, a képességeinek és az elvárásainak.

A munkakörelemzés az alábbi *szempontok* alapján történhet:

1. A munkakör beazonosítása (a munkakör és a szervezeti egység megnevezése)
2. A munkakör irányítója (szakmai, adminisztratív irányító)
3. A tevékenység végzésének célja, eredménye, produktuma
 - A munkakör célja
 - Teljesítménykövetelmények
 - A siker kritériumai
 - Fontossága a szervezet számára
 - Imázsa
4. A munkakör betöltéséhez szükséges ismeretek
5. A munkakörben végzett tevékenységek
6. A munkavégzéshez szükséges eszközök, munkaruha
7. A munkacsoporthoz tartozó szerepek
8. A munkakör szabályozottsága, az önállóság mértéke
9. A munkavégzéshez szükséges információellátás
10. Hatáskör
11. Befolyás
12. Jogkörök
13. Felelősség
14. Az irányítás jellemzői
15. Kapcsolattartás igénye
 - Szervezeten belül
 - Szervezeten kívül
 - Ügyfelekkel való kapcsolattartás
16. Munkatársi kapcsolatok
17. Kihívások
18. Az ösztönzés módja
19. Ismeret- és készségfejlesztési lehetőségek
20. Munkakörülmények
 - Fizikai munkafeltételek
 - Munkavédelem
 - Üzem-egészségügyi helyzet
21. A munkavégzés időbeli jellemzői
22. A munkavégzés terhelő hatásai
 - Izommunkaigény
 - Különleges munkaköri sajátosságok

Eset

Egy rajziskolában évek óta foglalkoztattak polgári szolgálatosokat, ám ez a lehetőség a sorkatonai kötelezettség megszűnésével véget ért. Hiány mutatkozott egy olyan munkakör kialakítására, amelynek betöltője a tanárok segítségére lehet: segít a nehezebb felszerelési tárgyak cipelésében, egy-egy nagyobb felfordulással járó óra után rendet rak, és szükség esetén el

lehet küldeni a postára. Az aktuális jelentkezők közül K. tűnt legalkalmasabbnak a feladatra. K. 24 éves, gyakorlatilag ép intellektusú fiatalember, aki azonban rossz fellépése és önbizalomhiánya miatt nem volt képes egyedül elhelyezkedni. K. végzettsége szerint számítógép-üzemeltető, és valóban, kiválóan képes mindenféle számítógép, periféria és egyéb kellékek összeszerelésére, működtetésére. A munkáltatóval történő egyeztetések során kiderül, hogy az iskolában igen nagy hasznát vennék ennek a tudásának is.

Feladat

Képzelve el, hogyan alakíthatnák úgy a munkakört, hogy az K-nak és a munkáltatónak is megfeleljen!

Megoldási javaslat

Megvizsgálták, hogy melyek azok az órák, amikor szükség van K. számítógépes tudására. Ilyenkor nem kellett a rendrakással törődnie. A munkaidő többi részében elsődleges feladata a rendrakás, a személygyűjtés lett, de az idő múlásával egyre inkább eltolódott a hangsúly a számítógépes munkák felé. Ez K. számára fejlődési lehetőséget jelentett (végül már az összes technikai berendezés megrendeléséhez is az ő tanácsát kérték ki), egyben megnyugtató megoldásnak bizonyult az iskola számára is.

A munkakör elemzéséhez a *foglalkoztatás feltételei* is hozzátartoznak, aminek tipikus szempontjait a következő kérdések mutatják be.

A *munkaidővel* kapcsolatos kérdések:

- Mennyi a munkaidő (heti, napi hány óra)?
- Milyen a beosztás (egy vagy több műszak, állandó vagy változó műszakbeosztás)?
- Mikor kezdődik, és mikor végződik a munkaidő?
- Mennyire rugalmas a munkakezdés?
- Kell-e túlórázni?
- Van-e lehetőség részmunkaidőre?
- Vannak-e szünetek, mikor, és milyen hosszúak?
- Mennyi szabadság jár, ki engedélyezi, és mikor lehet kivenni?

A *munkabérrel* kapcsolatos kérdések:

- Órabért vagy teljesítménybért fizetnek?
- Körülbelül mennyi lesz a havi nettó kereset?
- Milyen időközönként van fizetés?
- Vannak-e az adókon, járulékokon kívül egyéb levonások?
- Milyen egyéb juttatások vannak? (étkezési jegy, ruhapénz, üdülési csekk stb.)
- Mennyi a túlóra díja?
- Mennyi a délutáni, a hétvégi műszak után járó pótlék?
- Kivel kell tárgyalni a munkabérrel?
- Milyen egyéb segélyekre, juttatásokra számíthat a munkavállaló?

Fontos, hogy az aktuális jogszabályok ismeretében ki tudjuk számolni, hogy a munkabér milyen hatással lesz a jelentkező összjövedelmére (beleértve az eddigi segélyeit, juttatásait is). Ismernünk kell a munkaképesség-változás mértéke és a munkaidő összefüggéseire vonatkozó jogszabályokat is.

Információ

A jogszabályi háttér a következő linkeken hozzáférhető:

Átfogó jogszabályi háttér:

www.szmm.gov.hu-n elérhető az Országos Foglalkoztatási Programról szóló 10/2006 (II. 16.) Ogyhatározat (könnyen érthető formátumban is), illetve az Új Országos Foglalkoztatási Program.

Rokkantsági járadék, nyugdíj:

www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/egeszseg www.onyf.hu Ügyintézési tájékoztató

Rendszeres szociális járadék:

www.onyf.hu Ügyintézési tájékoztató. Rehabilitációs ellátások

Munkanélküliségi járadék:

www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/munka/munkakereses

Munkaadóknak az akkreditációról, támogatási lehetőségekről:

www.afsz.hu/engine.aspx?page=munkaadoknak.tamogatasok

A munkavégzés *fizikai környezetének* elemzése:

- Főleg bent vagy főleg kívül kell dolgozni?
- Álló- vagy ülőmunkát kell végezni?
- Tiszta vagy inkább piszkos a munkakörnyezet?
- Zajos vagy inkább csendes a munkahely?

Munkavédelmi és baleseti kockázati elemzés:

- Milyen balesetveszélyes helyzetek, területek vannak a munkahelyen?
- Van-e ezeknek megfelelő védőruházat?
- Léteznek-e intézkedések a balesetek elkerülésére?
- Milyen ezeknek az intézkedéseknek a hatékonysága?
- Ha a leendő munkavállaló valamilyen fogyatékkal él, milyen különleges veszélyek fenyegetik? Lehetséges-e ezek elhárítása?

Eset

L. 32 éves látássérült fiatalember. Egész életében dolgozott, igaz, főleg „feketén”, kőművesek mellett végzett kisegítő munkát. Most éppen azért szeretne rendes, bejelentett állást, mert fél, hogy idővel teljesen elveszíti a látását, és bejelentett munkaviszony híján semmilyen ellátást nem kaphat majd. Amúgy sem bírja már a nehéz fizikai munkát, ezzel csak meggyorsítja látása romlását.

Mivel látása fokozatosan romlik, L. nehezen szembesül azzal, hogy azok a feladatok, amelyeket néhány hónapja még könnyedén elvégzett, mára szinte megoldhatatlanná váltak számára. Továbbra is motorozik, és nem vesz tudomást a veszélyforrásokról.

L. számára a lakóhelye közelében kínálkozik munkaalkalom; betanított munkásként egy raktárban a kiürült kartondobozokat kell összegyűjtenie a préselő mellé. Maga a munkafolyamat nem tűnik veszélyesnek, csupán a száguldozó targoncák jelentenek veszélyforrást, de ha a jól láthatóan felfestett csíkon belül mozog, akkor nem érheti baleset.

Feladat

Gondolja át, mi jelenthet még veszélyt L-re?

Megoldási javaslat

A veszélyforrás maga L., mivel semmiféle óvatosságot nem sikerült kifejlesztenie, ezért olyan helyzetekben kerül veszélybe, amelyek igazából nem is veszélyesek. Például olyan gyorsan közlekedik a magasra púpozott kartonokkal, hogy nem vesz észre egy nyitott ajtót. Mikor lefejei, mindenki borzasztóan megijed. A foglalkozási tanácsadóval és egy látástrénerrel közösen újragondolják, hogyan lehetne a hasonló helyzeteket elkerülni. Kidolgoznak több útvonalat, ahol semmilyen akadály nem gátolja L. szabad mozgását, és L-lel betanulják az optimális tempót, amellyel még hatékonyan lehet dolgozni, de nem jelent veszélyt L-re. A munkáltatóval közösen megállapodnak, hogy negyedévente felülvizsgálják L. látásának romlását, és ennek függvényében alakítanak a munkakörön.

Elengedhetetlen a munkakörben végzendő *munkatevékenységek* elemzése:

- Milyen fő- és kiegészítő tevékenységeket kell ellátni?
- Van-e ezeknek valamilyen leírható rendszere?
- Vannak-e (és ha igen, akkor milyen rendszerességgel) eseti tevékenységek?

- Kitől lehet segítséget kérni ezek elsajátításához?
- Ki adja ki az utasításokat, és kivel kell elszámolni a feladatok teljesítéséről?

A *fizikai, érzékszervi és intellektuális követelmények* számbavétele ugyancsak a munkakörelemzés részét képezi:

- A munka során használt felszerelések (például gépek, eszközök) és anyagok igényelnek-e valamilyen speciális adottságot, képességet? (például jó fizikai erőnlét, technikai tudás, gyorsaság)
- Mekkora kitartást követel meg a munka?
- Lehet-e pihenni, és ha igen, akkor mennyi időnként?
- Kell-e különleges ügyesség a munka elvégzéséhez? (például nagymozgásos ügyesség: dobozok biztonságos emelése; finommotorika: apró tárgyak szerelése, forrasztása)
- Milyen érzékszervi működési elvárásoknak kell eleget tenni? (például szükség lehet jó látásra egyes alkatrészek azonosításához, színek kódok észleléséhez; éles hallásra egy gép rendellenes működésének felismeréséhez, jó szaglásra, ha gázszivárgást kell észlelni, különleges szerepe lehet az ízeletnek egy konyhán stb.)
- Szükség van-e különleges kommunikációs képességre? (Jó beszédértés, adekvát válaszadás képessége kell például egy áruházban.)

Ellenőrző lista

A Munkáltatói profil részeként ismernünk kell

- a munkahely megközelítésének lehetőségeit;
- a foglalkoztatás körülményeit;
- a munkaidőt;
- a munkabért;
- a munkahelyi szokásokat;
- az öltözködés szabályait;
- a fizikai környezetet;
- a balesetvédelmi és a biztonsági kockázatokat;
- a munkatevékenységekkel kapcsolatos elvárásokat.

3. Illeszkedésvizsgálat

Az illeszkedésvizsgálatra csak akkor kerülhet sor, amikor a jelentkező Munkavállalói profilja egyértelmű információkat biztosít arról, hogy mely területek iránt érdeklődik, és hogy az érdeklődésének megfelelő munkakör betöltéséhez megvannak-e a megfelelő képességei. Az illeszkedésvizsgálat a Munkavállalói profil és a *Munkáltatói profil megfeleltetését* jelenti.

Szerencsés esetben csak annyi a dolgunk, hogy a munkavállalói információkat összevessük a rendelkezésünkre álló adatbázisban található állások Munkáltatói profiljával, majd kiválasszuk az optimális illeszkedést megvalósító párosítást.

Ez természetesen a ritkább eset, általában nem maradhat el a személyre szóló munkahelyfeltárás sem. Jó azonban, ha vannak adatbázisunkban olyan munkáltatók is, akik nem egy bizonyos munkakört ajánlanak fel, hanem lehetőséget biztosítanak arra, hogy megismerhessük a szervezetük működését, és feltérképezhessük, hogy milyen munkakörökben lehetne az általunk ajánlott munkavállalókat alkalmazni.

A TF szolgáltatást kínáló szervezetek hangsúlyozottan személyre szabott szolgáltatást végeznek. Azonban sok olyan tényező van, ami arra kényszerítheti a szolgáltatást, hogy kevésbé vegye figyelembe a munkavállaló és a munkahely illesztésének követelményét. Ilyen lehet például a finanszírozók által megkövetelt számok teljesítésének kényszere, vagy a jelentkező sürgetése. Könnyen beláthatjuk, hogy ha nem tudjuk teljesíteni a TF szolgáltatás személyre szabottságát, mint alapvető követelményt, akkor nemcsak fölösleges kudarcnak tesszük ki a jelentkezőt, hanem a pillanatnyi siker érdekében lemondunk a másik fő követelményről, a hosszú távú megoldások kereséséről is. Ez pedig nagymértékben rontja a szolgáltatás hatékonyságát, hiszen pusztán a munkaszerződések növekvő száma nem jelenti a szolgáltatás sikerességét. Amikor a nem elég körültekintő illeszkedésvizsgálat következtében a már elhelyezkedett munkavállaló újból visszaesik az álláskereső közé, ez egyszerre jelent egy szolgáltatásunkban csalódott munkavállalót, egy elégedetlen munkáltatót és egy kudarcélményt átélő tanácsadót. Ezért *mindig szánjunk elegendő időt és energiát az illeszkedésvizsgálatra!*

Bár a tulajdonképpeni illeszkedésvizsgálat a Munkavállalói profil és a Munkáltatói profil megfeleltetésének mozzanatát jelenti, azaz nincsenek külön szakaszai, könyvünkben mégis három lépést tárgyalunk az illeszkedésvizsgálathoz kapcsolódva, ezek a következők:

- 3.1 Felkészítés a munkavállalásra – azaz az illeszkedés javítása a munkavállaló részéről, a Munkavállalói profil árnyalása, véglegesítése
- 3.2 Munkahelyfeltárás – azaz a megfelelő illeszkedést biztosító munkáltató, munkakör megtalálása
- 3.3 A Munkavállalói profil és a Munkáltatói profil megfeleltetése

Az első két lépés az illeszkedésvizsgálat hatékonyságát javítja – a munkavállalásra való felkészítés a támogatott munkavállaló részéről, a hatékony munkahelyfeltárás pedig a munkáltató oldaláról. A harmadik lépés a tulajdonképpeni illeszkedésvizsgálat, amit számos eset bemutatásával igyekszünk szemléletessé tenni.

3.1. Felkészítés a munkavállalásra

Ennek a szakasznak a célja, hogy felkészítse a leendő munkavállalót a nyílt munkaerőpiac kihívásaira: meghatározható legyen az a munkaterület, ahol a jelentkező elképzelései és képességei alapján a legjobban tud teljesíteni, valamint körvonalazódjanak azok a feltételek, amelyeket a munkahelyfeltárásnál figyelembe kell venni.

A felkészítés egyéni vagy csoportos formában történhet.

3.1.1. Egyéni felkészítés

Az egyéni felkészítés elemei:

3.1.1.1. HIVATALOS IRATOK RENDEZÉSE, BESZERZÉSE

A munkaügyi kirendeltségekről hozzánk irányított ügyfelek esetében a papírok, igazolások általában rendben vannak, hiszen ezek szükségesek a regisztráláshoz. Azoknak azonban, akik más csatornán kerülnek a szolgáltatással kapcsolatba, sokszor hiányosak a hivatalos iratai. Előfordul, hogy ügyfelünknek nincsen adószáma vagy TAJ-kártyája. Van, aki minden iratát elvesztette, és még személyi igazolványa sincs.

Mindig szem előtt kell tartanunk, hogy ügyfeleink legtöbb esetben nem tudják egyedül elintézni hivatalos ügyeiket, tehát segítenünk kell nekik. A közös ügyintézés egyúttal jó lehetőség arra is, hogy spontán helyzeteket teremtsünk az ismerkedésre. A sok közös élmény, az együtt „kiszervedett” papírok, mind egy-egy újabb kapocs hosszú kapcsolatunk kezdetén.

Sokszor a mi feladatunk az is, hogy ügyfelünket regisztráltassuk a *munkaügyi kirendeltségen*. A regisztrálásnak több pozitívuma is van: élő, aktív munkakapcsolatba kerülünk a kirendeltségen dolgozókkal; igénybe vehetjük a munkaügyi központok által biztosított ingyenes képzési lehetőségeket; élhetünk a dotációs lehetőségekkel, közhasznú státusz igénylésével; kérhetjük a foglalkozás-egészségügyi vizsgálat elvégzését stb.

Azon túl, hogy felhívjuk ügyfelünk (és egyúttal a szülők) figyelmét az OOSZI- (Országos Orvosszakértői Intézet) vizsgálat elvégzésének fontosságára, sok esetben segítségünket is igénybe veszik a leszázalékolási folyamat elindításában. Ennek a vizsgálatnak több szempontból is jelentősége van. Egyrészt fontos, hogy ügyfeleink hivatalos papírral rendelkezzenek arról, hogy hány százalékban veszítették el munkaképességüket. Erre számos helyzetben szükségük lehet, például amikor dotációt szeretne a munkahely felvenni ügyfelünk miatt, vagy rehabilitációs programban szeretne részt venni. Másrészt ügyfeleink fizetése általában alacsony, munkaidejük sokszor 4-6 óra, ezért kiegészítésre van szükségük, és az OOSZI-határozattal elősegíthetjük a rokkantsági nyugdíjra való jogosultság megszerzését.

3.1.1.2. ÖNÉLETRAJZÍRÁS

Az önéletrajzot általában a felkészítés szakaszában, esetleg már a felmérés vége felé írja meg ügyfelünk, s ehhez a foglalkozási tanácsadó minden szükséges segítséget megad számára. Értelmi sérült ügyfelek esetében szükség lehet arra, hogy közösen készítsük el az önéletrajzot, ami arra is lehetőséget biztosít, hogy képet kapjunk arról, hogy ügyfelünk mennyire van tisztában életé addigi eseményeivel.

A munkavállaláshoz manapság szinte elengedhetetlen a jól megírt önéletrajz. Alapkövetelmény, hogy számítógépen készítsük el, és érdemes fényképet is beleszerkeszteni.

Az önéletrajz tartalmazza a személyes adatokat: az ügyfél nevét, születési adatait, és ami nagyon fontos, lakcímét, telefonszámát, vagyis az elérhetőségét. Ezt általában az iskolai végzettség(ek) és a munkatapasztalatok feltüntetése követi. Nagyon fontos rész az erősségek, illetve az érdeklődési területek felsorolása, ahol röviden meg kell fogalmazni a munkahellyel szemben támasztott elvárásokat is. Az áttekinthetőség érdekében érdemes időrendbe szedni a felsorolásokat.

Amire nincs lehetőség az önéletrajzban, de amit ügyfelünk feltétlenül szeretne közölni, annak a *kísérőlevélben* vagy *motivációs levélben* lesz a helye. A kísérőlevélben arra is lehetősége lesz, hogy egy kicsit személyesebb legyen, és leírja azokat a tulajdonságait, amelyek ugyan nem tartoznak szervesen a szakmai részhez, de fontosnak ítéli őket a megpályázott állás elnyerése érdekében.

3.1.1.3. MUNKAVÁLLALÁSI ALAPKÉSZTSÉGEK, VISELKEDÉSFORMÁK, MOTIVÁCIÓ KIALAKÍTÁSA, ERŐSÍTÉSE

Ez talán a legnehezebben rendszerbe szedhető kérdéskör. Rengeteg apróságnak tűnő terület tartozik ide, azonban mindegyik válhat meghatározóvá munkánk sikerének szempontjából. Ezért azt javasoljuk, hogy lényegtelennek tűnő határterületekre is fordítsunk kellő figyelmet!

Az alábbiakban csak néhány jellegzetes szempontra, problémára világítunk rá, az élet azonban számtalan más variációt is hozhat.

A motiváció feltérképezése

A sikeres munkavállalás elképzelhetetlen anélkül, hogy a személy akarjon dolgozni, azaz megfelelően motivált legyen. A felkészítés szakaszának az egyik kulcseleme, hogy a motivációs tényezőket a lehető legalaposabban feltárjuk. Mindenkinél érdemes kiderítenünk, hogy mi motiválja őt személy szerint abban, hogy munkát vállaljon. Van, akit a fizetés; mást a baráti hovatartozás kialakulása, a társak húzóereje. Van, aki munkatársait szereti meg annyira, hogy kedvükért jár dolgozni. A cég étterme, a kiszolgálás, a gyönyörű környezet, az ott kapható finomságok is motiválóak lehetnek. Az is előfordul, hogy valaki a hobbiját, vágyát valósítja meg munkájában. Nagyon fontos, hogy minden ügyfelünk esetében tisztázzuk az ő személyes motivációit, így elkerülhetjük azt a csapdát, hogy ügyfelünk olyan munkát végezzen, ami nem elégíti ki legfontosabb igényeit.

Eset

Egyik ügyfelünk például buszsofőr szeretett volna lenni. Ma buszokat takarít, és tökéletesen boldog, megtalálta, amit keresett.

A felkészítés időszakában általában már kialakul a kölcsönös bizalomra épülő, igen erős kapcsolat a tanácsadó és az ügyfél között. Azonban VIGYÁZAT! Borzasztó nagy hiba lenne, ha ügyfelünk a mi kedvünkért, szeretetünkért akarna munkát vállalni! Ezért nagyon kényesen kell bánnunk kapcsolatainkkal, és minden erőnkkel azon kell lennünk, hogy megtaláljuk azokat a tényezőket, amelyek motiválják ügyfelünket a munkavállalásban.

Természetes, hogy mi magunk, és így motivációink is folyamatosan változnak. Ezért van az, hogy akkor is bejelentheti ügyfelünk, hogy máshol szeretne dolgozni, ha munkahelyén látszólag minden rendben megy. Ilyenkor a legnehezebb feladatunk következik, mégpedig (átbeszélés, érvelés, frissítés után) a tények elfogadása, és ügyfelünk elhatározásának tiszteletben tartása mellett az egész hihetetlen nehéz folyamat újrakezdése. Ahogy nekünk is jogunk van időnként munkahelyünkről kilépni és új munkát vállalni, ezt a jogot ügyfeleinktől sem vonhatjuk meg.

Az ügyfél a leendő munkatársak szemszögéből

Mindig a leendő munkatársak szemüvegén keresztül kell figyelnünk, értékelnünk ügyfelünket. Bele kell élnünk magunkat abba a helyzetbe, hogy miközben a munkatársak feszítetten, például teljesítménybérben dolgoznak, kliensünk valamilyen „kicsikét zavaró” tulajdonsága vajon mennyire kellemtelen számukra. Nagyon fontos, hogy ne essünk abba a hibába, hogy a sérült ember jogait hajtogatva csak a munkatársaktól várjuk el a toleranciát. Ügyfelünknek is komoly erőfeszítéseket kell tennie annak érdekében, hogy minél észrevétlenebbül legyen képes beilleszkedni az adott munkaközösségbe azáltal, hogy elsajátítja, és készségszintre emeli a szocializált viselkedésformákat, és megfelel az elvárásoknak.

Reális önbizalom

Ügyfeleink, mire hozzánk kerülnek, általában igen sok kudarcot éltek már meg. Legtöbbször sincsenek tisztában saját értékeikkel, erősségeikkel – de sokszor gyengéikkel sem. (Természetesen vannak olyanok is, akikben messze túlteng az önbizalom.) Ahhoz, hogy nehéz feladatokat megoldjunk, hogy szembe merjünk nézni a kihívásokkal, bizony mindannyiunknak erős belső tartásra, reális önbizalomra van szüksége. Sokszor ennek teljes hiányát tapasztalhatjuk ügyfeleinknél. Ezért nagyon fontos, hogy a tanácsadó tudatosan figyelje, építse, támogassa ügyfelét abban, hogy pozitív énképe kialakulhasson, megerősödhessen. Azt azonban mindig szem előtt kell tartanunk, hogy csak olyan tulajdonságot, eredményt dicsérjünk, ami valós pozitívumot takar. Felnőtt partnerként tiszteljük ügyfeleinket. Ne édesgessük túl, ne dicsérjük agyon őket, ne keltsünk illúziókat önmagukkal kapcsolatban. De tudatosan hívjuk fel figyelmüket jó tulajdonságaikra, erényeikre, sikereikre. Emellett lényeges az is, hogy megmutassuk, melyek azok a területek, amelyeken változtatni kell, hiszen ezzel azt a bizalmat is megelőlegezzük, hogy képes lesz változtatni rajta. Rendkívül fontos tehát a visszajelzés, a hiteles értékelés.

Felnőtté válás

Miközben figyelünk kell a pozitív visszajelzések fontosságára, egyik tipikus feladatunk, hogy ügyfeleinket „leszoktassuk” az állandó és folyamatos dicséret igényéről, erről a gyerekes attitűdről. Ezt odáig kell fejlesztenünk, hogy a kitartó és jó minőségű munkavégzéshez ügyfelünk számára elegendő legyen munkavezetője, főnöke napi értékelése. Mindenkinél máshol találjuk meg a helyes megoldást, de feltétlenül törekednünk kell rá. Ez a folyamat jórészt a munkahelyi betanítás szakaszára esik, de a munkára felkészítés teljes időtartamára jellemző. Arra kell felkészítenünk ügyfelünket, hogy nem kérdegetheti munkatársait minden percben dicséretre várva, ilyesformán: Ugye jól csinálom? Ezzel ugyanis zavarni fogja munkatársait, és senkinek sincs türelme állandóan ugyanarra a kérdésre válaszolni. Ez például egy olyan „apróság”, ami talán fel sem tűnik, mégis, önmagában is megghiúsíthat egy sikeres munkavállalást.

Eset

I. 23 éves, középsúlyos értelmi sérült fiatalember. Édesanyja rendkívül szereti, ezért mindentől megóvta fiát, mielőtt hozzánk fordultak. A mi feladatunk volt apró lépésekkel megtanítani I.-t arra, hogy amit ő csinál, azért ő tartozik felelősséggel. Például igyekeztünk olyan időpontokra megbeszélni találkozót, amikor tudtuk, hogy édesanyja nem tartózkodik otthon. Így ha elkésett, az kizárólag az ő felelőssége lehetett. Megfelelő biztatás, közös értékelés mellett egyre bonyolultabb feladatokat kapott tőlünk, aminek elvégzését számon is kértük tőle. (Mindig nagyon kell ügyelnünk a fokozatosságra!) Közösén vezettünk egy füzetet, amibe naplószerűen bejegyeztük az eseményeket. Rendkívül pozitív hatásúnak bizonyult az eseményekre való visszatekintés, értékelés. Ügyfelünk és édesanyja számára is egyértelmű volt I. fejlődése a felelősségvállalás, a fegyelem, a pontosság és az önállósodás terén.

A realitások tudomásulvétele

Integrált munkahelyen történő munkavégzés közben, munkatársaik körében ügyfeleink hallgatói vagy szereplői azoknak a beszélgetéseknek, amelyek a mindennapi élet örömeiről, családalapításról, lakásvásárlásról stb. szólnak. Teljesen érthető, hogy bennük is kialakul a vágy és az igény ugyanezen célok, élethelyzetek iránt. Sajnos, e dolgok realitása nem nő ugyanilyen intenzitással. A vágyak, és a realitás közötti különbség feszültséget teremt ügyfelünkben. Aki feszült, az nem tud jó teljesítménnyel, kiegyensúlyozottan dolgozni. Így probléma adódhat ügyfelünk munkahelyén a munkájával vagy a magatartásával kapcsolatban. Ilyenkor ajánljuk fel segítségünket! Mérlegelnünk kell, melyek azok az új vágyak, tervek, amelyeket ügyfelünk képes önmaga megvalósítani, melyek azok, amelyekhez a mi segítségünkre van szüksége, és melyek, amikről „le kell beszélnünk” őket, vagy más lehetőséget kell helyettük felkínálnunk.

A munkavégzéshez szükséges magatartás kialakítása

Értelmi sérült ügyfelek esetében fontos terület a megfelelő magatartás kialakítása. Néhány ügyfelünk igen rossz családi háttérből jön, van, aki állami gondozottként nőtt fel. Elsősorban náluk kell a nem megfelelő szóhasználat, szófordulatok akár rutinszerű alkalmazásától tartanunk. Tehát a mi feladatunk az is, hogy ügyfelünk szókincsét, stílusát korrigáljuk. Másik jellegzetes probléma a hangos beszéd szokott lenni. Mindez nem zavaró egy udvarosi állás betöltésénél, azonban például irodai kisegítő munkakörben, egy csöndes irodában nem elfogadható a nagy hangerő. A mi feladatunk észrevenni, hogy ez zavaró, és a munkatársak türelmét kérve ügyfelünket a halkabb beszédre rászoktatni. Általános viselkedésszerű probléma a túl durva, darabos fizikai érintkezési mód, illetve még gyakoribb ennek ellenkezője, a túlságosan kedves, cuppogós puszikkal, állandó kézfogással, simogatással tarkított, folyamatos testi érintkezést kereső kapcsolattartás. Egy ideig mindenki meghatódik ettől a „gyermeki” kedvességtől, azonban egy idő után bizony kezd terhessé válni. A mi feladatunk, hogy segítsük ügyfelünket abban, hogy megtalálja és megszokja a normál kapcsolattartás módját, tudjon felnőttként viselkedni.

Eset

É. munkába járásunk kezdetén, minden reggel üvöltve kérdezte tőlem a villamoson, hogy mostam-e aznap fogat, és egyáltalán, mosakodtam-e... Annyira hangosan beszélt, hogy szerintem a másik kocsiiban ülők is érdeklődve várták válaszomat. Itt két dologra is figyelnem kellett. Az egyik a hangerő. A másik az a szintén általános dolog, hogy az értelmi sérült emberek fenntartás nélkül beszélnek, kérdeznek intim dolgokról, illetve köntörfalazás, udvariaskodás nélkül, hangosan és azonnal mondanak véleményt bárkiről, ezzel nemegyszer kellemetlen helyzeteket teremtve. Tehát É-vel a viszonylag halk beszéd megszoktatása mellett észrevételeinek kíméletes, diszkrét módon történő közlését is meg kellett tanulnunk.

A társadalmilag elvárt, elfogadható megjelenés közös kialakítása

Ügyfeleink körében találkozhatunk ápolatlansággal, elhanyagolt küllemmel, igénytelenséggel, alapvető higiéniai hiányosságokkal. A családok helyzetéből adódóan ez olyan probléma, amit legtöbbször segítségük nélkül (sőt sokszor életvitelükkel ellenkezően) kell megoldanunk. Mégis foglalkoznunk kell vele, mert az integrált munkavállaláshoz elengedhetetlen a társadalmilag elfogadható megjelenés kialakítása.

Eset

K. 24 éves értelmi sérült lány. Édesapa nélkül, alkoholista mama mellett nőtt fel. Alapvető higiéniai hiányosságait elhanyagoltsága tetézte: nem mosakodott rendszeresen és rendszeren, a fogmosást elhanyagolta, menstruáció idején kifejezetten kellemetlen szagot árasztott.

Mindenekelőtt egészségügyi felvilágosítást kellett tartanunk számára. Majd a tőlünk kapott, illatos ajándékszappan „ára” az volt, hogy találkozásainkkor ilyen illatot kerestünk rajta. Rendkívül fontos a pozitív megerősítés. Minden találkozásakor, mintegy véletlenül, ejtettünk néhány szót a nőiesség, a vonzó küllem előnyeiről. Nézegettünk divatlapokat. K. ekkor már nagyon szeretett volna dezodort használni, de még nem volt pénze hozzá. Olyan alkut kötöttünk, hogy ha rendszeresen mos fogat (a tőlünk kapott fogkefével, fogkrémmel – ebben a szakaszban ugyanis még nem volt keresete!), akkor két hét múlva közösen veszünk egy „fújós” dezodort.

A fogmosás tudományát az alapítványi iroda fürdőszobájában gyakoroltuk be, sok-sok nevetés kíséretében. Így szerencsésen eljutottunk a dezodorig is. Mindeközben már a munkapróba zajlott, így könnyű volt a munkatársak példájával, a felzárkózás, a hasonlóságra vágyás motíváló hatásával is élnünk. K. kifejezetten jól dolgozott, lelkesedése egyre nőtt. E szakasz záróakkordja az első, már igazi munkanapját megelőző héten volt, amikor elmentünk fodrászhoz. K. azóta is „fehérbárány” családjában, de megszokta, sőt élete részévé vált a tisztálkodás, az önmagára, megjelenésére irányuló figyelem. Munkahelyén mindig megfelelő K. megjelenése, ápoltsága azóta is.

3.1.1.4. A MUNKAPRÓBA

A munkapróba ügyfeleink munkára való felkészítésének egyik leglényegesebb és kötelező része, magának a TF módszernek pedig speciális, megkülönböztető eleme.

A munkapróba célja, hogy a jelentkező kipróbálhassa magát a nyílt munkaerőpiacon, különböző típusú munkakörökben. A munkapróba során az ügyfél – még munkába állása előtt – különböző munkahelyek, munkakörök kipróbálásával képet kap önmagáról, munkavégző képességéről, a számára kínálgató lehetőségekről. A munkapróba alkalmat ad arra is, hogy az ügyfél a gyakorlatban készüljön fel a későbbi munkavállalásra.

A munkapróba lényegét tekintve egy sajátos élethelyzetben történő megfigyelés. Három- vagy több alkalmas közös – ingyenes – munkavégzést jelent, aminek során valódi munkahelyeken valós munkák kipróbálása folyik. A munkapróba alatt mindig egy kísérő (foglalkozási tanácsadó) dolgozik együtt a jelentkezővel. Egy-egy alkalom három-négy órás munkavégzést jelent, előre egyeztetett időpontban és feltételekkel, erre vállalkozó munkahelyen. A munkapróba során érdemes szerződésben rögzíteni a TF szolgáltatás, a munkáltató, illetve az ügyfél jogait és felelősségeit, illetve a munkavédelmi és balesetvédelmi kockázatok vállalásának feltételeit.

Fontos, hogy a *munkáltatók* megértsék a munkapróba lényegét: nem a munkavállalás a cél, hanem a munka kipróbálása. A munkáltatók számára számos előnnyel jár, ha lehetőséget biztosítanak sérült munkavállalók munkapróbájára:

- Mindenfajta elkötelezettség nélkül megtapasztalhatják a fogyatékos emberek munkavégző kapacitását.
- Ha üresedés van az adott pozícióban, és a sérült ügyfél alkalmas a munkaköri feladatok ellátására, akkor a hosszadalmas toborzási és felvételi eljárás elhagyásával sor kerülhet alkalmazására is.
- A munkáltató rendszeres alkalmi munkaerőhöz jut.
- Mivel a munkapróba a munkáltató számára ingyenes, ezért nem jelent számára anyagi kockázatot.
- Javul a cég külső és belső (munkavállalói) megítélése.

A munkapróbás helyek biztosításáról a Munkahelyfeltárás és a TF szolgáltatás marketingje című részekben részletesen szólnunk.

A munkapróba *feladatai*:

- a) Az ügyfél munkavállalói ismereteinek bővítése.
- b) Az ügyfél felkészülése a munkavállalásra.
- c) Az ügyfelek felmérése, megismerése.

a) Az ügyfél munkavállalói ismereteinek bővítése

A TF szolgáltatás ügyfelei általában olyan környezetből érkeznek, ahol eddig zártan, illetve a társadalom különféle hatásaitól, kihívásaitól védve éltek. Ez a zártság nem csak a társadalom elfogadó megnyilvánulásait nehezíti meg, hanem a sérült ember sem tud megfelelően felkészülni a társadalomba való beilleszkedésre.

Az érdeklődési kör tágítása, valamint a választáshoz szükséges önállóság kialakítása elősegíti a reális munkalehetőségek megismerését. A munkapróba során lehetőség nyílik arra, hogy az ügyfelek felismerjék azokat a területeket, ahol képességeiknek, vágyaiknak megfelelő munkát tudnak végezni.

b) Az ügyfél felkészülése a munkába állásra

Az esetek nagy részében ügyfeleink nem rendelkeznek a munkavállaláshoz szükséges ismeretekkel, tapasztalatokkal, gyakorlattal. Ennek főbb okai a következők lehetnek:

Pályakezdő, egyáltalán nincs munkatapasztalata

Eset

M. pályakezdő fiatalként jelentkezett alapítványunkhoz. Munkába állásának legnagyobb akadályát az jelentette, hogy a speciális szakiskolában nem alakult ki benne határozott elképzelés arról, mivel szeretne foglalkozni. A felmérés alapján több terepen került sor munkapróbára. Ezt követően már önállóan tudott dönteni saját jövőjéről. A különböző munkahelyeken szerzett ismeretek alapján végül konyhai kisegítőként egy szociális otthonban helyezkedett el.

Régóta otthon tartózkodik

Azoknál az ügyfeleknél, akik régóta otthon tartózkodnak és nem dolgoznak, ott gyakran előfordul, hogy döntésképtelen helyzetbe kerülnek, esetleg nem tudnak egyedül elindulni munkát keresni. Ennek a lelkiállapotnak a hátterében bizonytalanság, a jövőkép és az önismeret hiánya húzódik. Emiatt nem tudják, milyen munkát végeznének szívesen, és mire lennének alkalmasak. Nem ismerik ki magukat az időközben megváltozott, felgyorsult világban. Napi ritmusuk felborult és lelassult. Sokkal kevésbé terhelhetőek, elszoktak az emberek társaságától. A munkapróba során fokozatosan javul állóképességük, igényességük önmagukkal szemben, és újból megszokják a munkavégzés napi ritmusát.

A munkába állásra tett többszöri kísérletek sikertelennek bizonyultak

Elveszi az ügyfelek kedvét a munkakereséstől, ha többszöri próbálkozás ellenére sem sikerül megfelelő munkahelyet találniuk. Ilyen esetekben is gyakoriak az előbb bemutatott problémák.

A munkapróba segít megküzdenni a fenti nehézségekkel, és az ügyfél számára a következő *előnyökkel* jár:

- Segítség abban, hogy a gyakorlatban, saját tapasztalatok szerzésével készüljön fel a későbbi munkavállalásra.
- Segít felismerni és megtalálni azt a területet, munkakört, ahol képességeinek megfelelő munkát tud végezni.
- Bizonyos háttérsegítséggel kizárható azoknak a kudarchelyzeteknek nagy része, amelyek veszélyeztetik a munkába állás tartósságát.

Megfelelő eredményeket azonban csak akkor várhatunk, ha figyelembe vesszük a következő *szempontokat*:

- Fokozatosság;
- Alkalmazkodás, beilleszkedés;
- Felkészítés a munkahely elvárásaira.

Fokozatosság

Aki régóta nem dolgozott, azzal célszerű kezdetben csak hetente egy alkalommal, 2-4 órában részt venni munkapróbán. Később ez az időtartam a napok és az óraszám tekintetében is növelhető. Mindez azért szükséges, mert a munkától elszokott ügyfél esetében lelassulnak bizonyos készségek, és gyengülhet a fizikai erőnlét is. Az elszokás természetes következménye például az is, hogy eleinte bizony nehezen megy a reggeli felkelés, a munkahelyen való pontos megjelenés, vagy a munkaidő alatti figyelem és kitartás.

Eset

A fokozatosság jegyében indult B. munkába állítása is, aki egy élelmiszeripari üzemegységben kezdte el a munkapróbát. Nem csak a munka intenzitása és a környezet újszerűsége tette indokolttá a fokozatosságot. Az első hetek leginkább B. „megszelídítéséről” szóltak. Zárkózottságából és túlérzékenyséből lassan-lassan kilépve, képessé vált elfogadni munkatársai közeledését. A munkapróba végére érve pedig már ő maga is hajlott a kezdeményezésre.

Alkalmazkodás, beilleszkedés

A biztonságos környezet megteremtése a sérült ember számára mind fizikális, mind érzelmi szempontból lényeges. A munkapróba háttérsegítséggel hidalja át a beilleszkedés átmeneti nehézségeit.

Eset

B. mindaddig ragaszkodott a foglalkozási tanácsadó állandó jelenlétéhez, amíg nyitottá nem vált egy fiatal munkatársnője felé. Kettőjük összehangolt munkája, beszélgetéseik, az oldott, vidám hangulat megkönnyítette, hogy B. biztonságban érezze magát új környezetében, megismerje az őt körülvevő embereket, s kellő magabiztossággal végezze a rábízott munkát.

Felkészítés a munkahely elvárásaira

A munkahely elvárásainak nem könnyű azonnal megfelelni. Főleg azokon a helyeken válik fontossá a foglalkozási tanácsadó szerepe, ahol sokat számít a tempó, a gyorsaság, a figyelem. A munkapróba alatt derül ki az is, mit várnak el a munkáltatók a dolgozóiktól. Ezekre az alapvető elvárásokra az ügyfeleket is fel kell készíteni, például:

- a munkavégzés minősége, illetve mennyisége (norma);
- viselkedés (például irodában halkán beszélünk, gyárban nem rohangálunk);
- munkafegyelem (például a munkaidő betartása);

- munkatársi kapcsolatok (például a főnök–beosztott-viszony helyes értelmezése);
- megjelenés (például ápoltság, tiszta ruha) stb.

A munkapróba végére az ügyfelek a gyakorlatban megszerzett közvetlen tapasztalataik birtokában, képességeik és lehetőségeik konkrétabb megismerésével tudnak tájékozódni a munkaerőpiacon. Megismerik a munkahely elvárásait, s olyan ismereteket, gyakorlati tudnivalókat sajátítanak el, amelyek biztonságosabbá teszik beilleszkedésüket a munka világába.

c) Az ügyfelek felmérése, megismerése

A munkapróba alkalmat ad arra is, hogy felismerjük, vajon ügyfelünk rendelkezik-e azokkal az adottságokkal, amelyek az adott munka elvégzéséhez szükségesek.

Lényeges **szempontok**:

- Milyen gyorsan érti meg a feladatot?
- Tud-e koncentrálni a munkájára?
- Milyen a kezűgyessége?
- Képes-e önálló munkavégzésre?
- Mit csinál, ha elfogyott a munka? Kér-e újat, vagy örül, hogy van egy kis pihenője, vagy esetleg teljesen tanácstalanná válik?
- Képes-e hosszútávon ugyanazt a munkafolyamatot végezni?
- Észreveszi-e a saját pontatlanságait, végez-e önellenőrzést?
- Szükség esetén kér-e segítséget? Megfogadja-e a tanácsokat?
- Törekszik-e munkájában minőségre, teljesítményre?
- Milyen az adott munkatípushoz való hozzáállása?
- Mi az, aminek elvégzése problémát okoz?
- Hogyan viselkedik váratlan helyzetekben?
- Mennyi idő alatt fárad el? Ha elfáradt, rögtön abbahagyja a munkát, vagy próbál egy kis erőfeszítést tenni a folytatás érdekében?
- Mennyire tart rendet a munkahelye körül?
- Mi motiválja a munkavégzés során?

A munkapróba során nemcsak ügyfelünk munkavégző képességéről szerezhetünk pontosabb információkat, hanem főbb személyiségjegyeiről és munkatársi kapcsolatairól is. A cél azonban nem csupán az információszerzés, hanem a felkészítés, a hiányok pótlása. Így lehetőség adódik a kudarc-helyzetek kivédésére is.

Akár közvetlenül a munkahelyen, akár valamilyen előre megállapodott egyéb helyen találkozunk, nagyon fontos a jelentkező pontossága. Ha korábban voltak ezzel problémák, akkor fontos erre újból hangsúlyt fektetni, hiszen a munkapróba részben már modellezi a valódi munkavégzést. Ha a munkapróbák végére sem sikerül javítani a pontosságon, akkor térjünk ki az egyéni munkavállalási tervben ennek javítására.

Eset

Cs. 25 éves értelmi sérült fiatalember. Még soha nem volt munkahelye, egy éve, iskolái befejezése óta nem csinál semmi hasznosat. Családi környezete nem támogató, a családban senki sem dolgozik. Cs. teljesen megbízhatatlanul érkezik minden találkozóra: hol percre pontos, hol órákat késik, hol meg sem jelenik. Munkapróbára sem tudunk elmenni, annyit késik, hogy már nem is érdemes odamenni. Több találkozó után derül ki, hogy Cs. számára nemcsak az jelent gondot, hogy mennyi az idő, de azt sem igen tudja, hogy milyen nap van.

Feladat

Gondolja át, hogy hasonló helyzetben ön mit tenne?

Megoldási javaslat

Sajnos hiába próbálkoztunk a legegyszerűbbnek tűnő megoldással, a család mozgósításával: bár rendelkeztek vekkerórával, nem segítették Cs-t a felkelésben, az elindulásban. Mivel a munkavállaláshoz elengedhetetlen, hogy időben is orientált legyen a munkavállaló, kidolgoztunk egy módszert, (áthúzni a naptárban az eltelt napokat), így egy zsebnaptár és egy vekkeróra segítségével Cs. megtanult időben érkezni.

A közös utazás fontos adalékokkal szolgálhat a jelentkező tájékozottságáról, önállóságáról. Érdekes megfigyelni például azt, hogyan bánik a jeggyel, a bérlettel. Milyen a reakciója, ha ellenőrrel találkozik? Rögtön leül-e, ha erre lehetőség adódik, vagy körülnéz, hogy nincs-e valakinek nagyobb szüksége az ülőhelyre, esetleg felajánlja az ülőhelyet a kísérőjének stb. Ha hiányosságokat észlelünk, ne felejtjük ki a készülő egyéni munkavállalási tervből ezek javítását!

A munkahelyre való megérkezés során fontos megfigyelni a tájékozódást, az önállóságot, és hogy ismeri-e a jelentkező a társadalmi érintkezés alapvető szabályait (köszönés, bemutatkozás stb.). Előfordulhat, hogy újabb fejlesztendő területekre bukkanunk.

Eset

K. 23 éves értelmi sérült fiatalember. Nagyon szeretne dolgozni, lelkesen jön a munkapróbákra. Minden munka érdekli, kommunikációjával sincs semmi gond. A munkapróbára megérkezvén az üzem vezetője fogad minket. Diszkrét külsejű, idősebb úriember. K. a bemutatkozás után kedvesen és igen udvariasan teszi fel kérdését: Kérem, uram, melyik fodrászatban készítették a frizuráját?

Feladat

Miről kellene K-val beszélni, hogy a jövőben ne kerüljön hasonló helyzetbe?

Megoldási javaslat

Az ilyen és hasonló esetekben nem a kommunikáció gyengesége a probléma, hanem az, hogy a túlzott közvetlenség, a kapcsolatteremtés iránti késztetés miatt K. nem tartotta a társadalmilag elvárt távolságot.

A munkatársi kapcsolatok alakulása során fontos odafigyelni arra, hogy az ügyfél:

- hogyan illeszkedik be az új munkahelyi környezetbe;
- kezdeményezi-e a kommunikációt;
- képes-e az önálló kapcsolatteremtésre;
- hogyan viselkedik a hierarchia magasabb fokán álló személyekkel;
- kér-e segítséget;
- hogyan oldja meg a konfliktushelyzeteket;
- hogyan fordul az emberek felé, kifejezi-e szimpátiáját, elutasítását;
- képes-e bekapcsolódni a munkafolyamatba.

Feladatok

Gondolja végig milyen típusú munkakörök felelnének meg munkapróba céljából ügyfelei számára?

Állítson össze a leendő munkáltató számára egy rövid prezentációt a munkapróbáról! Ebben térjen ki arra, hogy a munkapróba milyen előnyökkel jár

- a munkáltató,
- az ügyfél,
- illetve a TF szolgáltatás részére!

Korábban már említettük, hogy a Munkavállalói profil dinamikusan kialakuló, folyamatosan változó dokumentum. A felkészítés sok esetben tovább csiszolja, árnyalja az álláskereső általunk feltárt és összegzett, munkavállalással kapcsolatos jellemzőit. Fontos tehát hangsúlyoznunk, hogy sokszor

csak a felkészítés szakaszának végére tekinthető véglegesnek az illeszkedésvizsgálathoz szükséges Munkavállalói profil. Éppen ezért a felkészítés kötelező eleme a *Munkavállalói profil felülvizsgálata*, és szükség esetén újrafogalmazása.

3.1.2. Csoportos felkészítés

A következőkben az ügyfelek csoportos felkészítésére a TF hálózat három szervezetének módszereit mutatjuk be.

A *Salva Vita Alapítvány* által kidolgozott *Munkahelyi Gyakorlat (MHGY) programot* 2006-ban vezették be *családban élő értelmi sérült álláskeresői részére*. Az MHGY programot eredetileg speciális szakiskolában tanuló értelmi sérült diákok számára dolgozták ki azzal a céllal, hogy felkészítsék őket a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra, a munkáltatókat pedig értelmi sérült emberek foglalkoztatására. Ezt az iskolai programot adaptálták az alapítvány szakemberei az inaktív, fiatal felnőtt korosztályra, CSMHGY néven. Az ő számukra ugyanis nincs olyan iskolarendszeren kívüli, felnőttképzési forma, amely az egyén képességeihez és szükségleteihez alkalmazkodva elsősorban a gyakorlati elemekre, a praktikus ismeretekre koncentrál. A CSMHGY program célja, hogy hatékonyabbá tegye a TF szolgáltatás felkészítési szakaszát. A program során az ügyfelek 36 órás elméleti képzésen, és 76 órás, integrált formában történő szakmai gyakorlaton vesznek részt. Az egy kísérő + 2 gyakornok modell kialakítása az önállósodás és az egyéni fejlesztés lehetőségét, míg a kortárs csoport a kommunikációs és az együttműködési készségek fejlődését biztosítja.

A *Fogd a kezem Alapítvány* szakiskolások számára dolgozott ki egy csoportos munkára felkészítő programot. 2006-ban kezdték el pályaaorientációs foglalkozásaikat az egyik integrált speciális szakképzést adó pécsi szakiskolában. Az volt a *céljuk*, hogy a diákok tájékozódjanak irodájuk szolgáltatásairól, és tudjanak létezésükről már szakmájuk megszerzése előtt. Másik fő motivációjuk abból a felismerésből fakadt, hogy sok fiatal, pályakezdő ügyfelüknél tapasztaltak nagyfokú tájékozatlanságot a pályaválasztási lehetőségeket, pályaaorientációt és pályaaidentifikációt illetően. A foglalkozásokat önkéntes alapon, havi egy alkalommal, három tanóraban tartják. A képzés anyagát egy már létező programból, a JOBWARDS⁷-ből állították össze, amely speciálisan tanulási nehézségekkel élő személyek szakmai képzésének támogatására kifejlesztett modulcsomag. Ezek olyan kulcskompetenciákat fejlesztő tanmodulok, amelyeket a képző saját elképzelése szerint használhat, a feladatokból és az eszközökből bármikor egyénre szabott programokat állíthat össze egy személy vagy tanuló-csoport részére. Ezen kívül ötletek nyerhetők belőle az egyéni munkahelyi segítséghez is.

A *Szimbiózis Alapítvány* is a JOBWARDS programot adaptálta a csoportos munkára való felkészítés során. *Céljuk*, hogy csoportalapú tanulási folyamatok, illetve munkahelyi vezetési helyzetek keretében differenciált szemléleti és értelmezési, valamint praktikus begyakorlási lehetőségeket kínáljanak. Ezen túlmutatóan képzési kínálatuk célcsoportját aktívan szeretnék bevonni a tanulási eredmények célzott, valós munkahelyi környezetben történő megvalósításába.

Összefoglalva megállapíthatjuk, hogy a felkészítés szakaszának *kimenetei* a következők:

Az ügyfél erősségeinek és korlátainak meghatározása.

- A munkabírási, a terhelhetőség meghatározása.
- A Munkavállalói profil véglegesítése.
- A lehetséges munkakörök összegzése.
- Munkavállalási készségek elsajátítása.

⁷ Az Európai Unió Leonardo da Vinci szakképzési programjának nemzetközi projektje.

3.2. Munkahelyfeltárás

A munkáltatókkal két szinten létesíthetünk kapcsolatot:

- minden szolgáltatásnak szüksége van stratégiai partnerekre, azaz olyan hosszú távon együttműködő munkáltatókara, akik fontosnak tartják a fogyatékos emberek munkaerő-piaci helyzetének javítását;
- emellett a foglalkozási tanácsadók feladata, hogy támogassák az ügyfeleket az igényeiknek megfelelő munkahelyek feltárásában – ezek lehetnek stratégiai partner, vagy egyéb, éppen adódó munkáltatók által hirdetett munkalehetőségek.

A *stratégiai partnerek* több szerepben is támogathatják munkánkat:

- elsősorban olyan munkáltatókat szükséges megnyernünk együttműködő partnernek, amelyek nyitottak sérült emberek foglalkoztatására;
- lehetnek olyan munkahelyek is, ahol – ha nem is áll szándékukban sérült munkavállalót alkalmazni, de – nyitottak arra, hogy ügyfeleinket munkapróba keretében fogadják;
- emellett fontos, hogy legyenek olyan partnereink, akik egyetértenek a TF szolgáltatás céljával, és – ha nem is tudnak sérült munkavállalót fogadni – egyéb módon támogassák törekvéseinket (adománnyal, a partnerség fől vállalásával, önkéntes munka formájában stb.)

Természetesen előfordulhat, hogy egyetlen munkáltató mind a három szerepben megjelenik. Őket tekinthetjük a TF szolgáltatás igazán elkötelezett híveinek, akik kiemelt figyelmet érdemelnek. Az aktuális jelentkező igénye szerint megkeresett munkáltató is válhat stratégiai partnerré, ha sikerül hosszú távú, kölcsönösen előnyös együttműködést kialakítanunk vele.

A munkahelyfeltárás – bár az illeszkedésvizsgálat részét képezi – szorosan kapcsolódik a Munkáltatói profil elkészítéséhez és a TF szolgáltatás marketingjéhez (ezekkel könyvünkben külön fejezetek foglalkoznak). Hagyományosan – ha egy bizonyos ügyfél számára keresünk munkát – a munkahelyfeltárás megelőzi a Munkáltatói profil kidolgozását. Örömmel tapasztaljuk azonban, hogy egyre több munkáltató törekszik stratégiai szintű együttműködésre a TF szolgáltatást végző szervezetekkel, kinyilvánítva, hogy nyitottak fogyatékos emberek alkalmazására. Reméljük, hogy ez a tendencia folytatódni fog, ezért könyvünkben a TF szolgáltatás folyamatának modellezésekor már azt az – igen optimista – megközelítést tükrözzük, hogy a folyamat a munkáltatótól indul, aki lehetőség ad a Munkáltatói profil elkészítésére; a konkrét, személyre szabott munkahelyfeltárás pedig ezt követően történik.

A munkahelyfeltárás célja, hogy a munkavállalásra felkészített ügyfél számára elegendő számú, és minőségileg is megfelelő munkahelyet kínáljunk fel. Ez nem azt jelenti, hogy a foglalkozási tanácsadó elsődleges feladata, hogy tálcán kínálja a munkahelyeket a szolgáltatást felkereső ügyfeleknek. A megfelelő munkahelyek megtalálása a TF szolgáltatás leginkább munka- és időigényes szakasza, amihez némi szerencse sem árt. Igyekezünk ügyfeleink képességeiben és készségeiben bízva, a szükséges erőforrásokat rendelkezésükre bocsátva mozgósítani őket a munkahelyfeltárára.

Gyakori kérdés, hogy a munkáltatóknak mely körét érdemes megkeresni. Ez a kérdés világít rá leginkább a munkahelyfeltáráshoz szükséges készségek összetettségére. Miért záránk ki a munkaerőpiac egyik vagy másik szereplőjét? A TF szolgáltatás lényege éppen az, hogy optimális illeszkedés jöjjön létre munkavállaló és munkahely között. Amennyire sokfélék a jelentkezők, olyan különbözőek a munkahelyek is – miért ne lehetne megkeresnünk munkáltatóként egy kétszemélyes futárszolgálatot ugyanúgy, mint egy multinacionális IT céget?

A munkahelyfeltáráshoz kreativitásunk mozgósítására is nagy szükségünk lesz. Képzeljük el az elképzelhetetlent! A jelentkező csakis és kizárólag egy elegáns fodrászszalonban tudja elképzelni magát? A Munkavállalói profilja alapján alkalmas lehet arra, hogy helytálljon egy ilyen munkahelyen? Soha ne legyintsünk egy ilyen elvárás hallatán; lehet, hogy hamarabb találunk sérült munkavállaló foglalkoztatására nyitott mesterfodrászt, mint egy egyszerűnek tűnő árufeltöltői munkát!

Eset

A fenti példa egy valós eset kapcsán fogalmazódott meg. K. tanulásban akadályozott 19 éves fiatalember. Szüleit elvesztette, hatan vannak testvérek. Édesanyja fodrász volt, illetve a számára legfontosabb ember, az egyik nővére is fodrász. Azzal a határozott elképzeléssel jelentkezett szolgáltatásunkhoz, hogy fodrászatban kisegítőként szeretne dolgozni; ebben – nem fizetett munkaerőként, illetve „feketén” dolgozva – némi gyakorlata is volt. A felmérés és a felkészítés szakasza őt igazolta: minden szükséges készséggel rendelkezett egy ilyen jellegű munkához, és érdeklődése, motivációja egyértelműen a fodrászathoz kapcsolódó munkatípusokra korlátozódott. A munkahelyfeltárás során több tucat fodrászszalont megkerestünk, de aktuálisan nem volt kisegítő munkaerőre szükségük. Már-már lemondtunk arról, hogy ezen a területen munkalehetőséget találunk, ezért elkezdtünk más, könnyű fizikai munkakörökben is munkát keresni, de itt sem jártunk sikerrel. Kb. 3 hónapja kerestünk munkát, amikor felfigyeltünk rá, hogy egy sztárfodrász az internetes szakmai portálon fodrászokat keres. Próba szerencse alapon felhívtuk őt, hogy nincs-e szüksége kisegítőre. Pozitív választ kaptunk, és a személyes bemutatkozás után lehetőséget biztosított K-nak, hogy bizonyítsa alkalmasságát.

Miből lehet elhelyezés? Tulajdonképpen bármiből, még a lehető legváratlanabb helyzetekből is! Ezt példázza az Esélyegyenlőség Alapítvány foglalkozási tanácsadójának esete.

Eset

Székesfehérváron képzési kiállítást szervezett a Munkaügyi Központ. Ezt a rendezvényt látogatta meg a foglalkozási tanácsadó. Ismerkedett, beszédbe elegyedett munkaerő-közvetítő, -kölszönző cégek képviselőivel.

Kb. 6 hónap múlva telefonon jelentkezett egy fiatalember, akivel a kiállításon beszélgetett. Elmondta, hogy pénzügyi befektetésekkel is foglalkozik, és szeretné, ha meghallgatnák a jó hozamokat ígérő tőzsdei befektetési lehetőségeket. A foglalkozási tanácsadó a kérést azzal teljesítette, hogy az alapítvány vezetőjével együtt egy találkozóra hívta őt. A fiatalember azonban nem egyedül érkezett, hanem a főnökével, aki beszélt a pénzpiacról. Udvariasan meghallgatták, majd elmondták, hogy az alapítvány pályázati pénzből működteti szolgáltatásukat. A főnök elkezdett érdeklődni, hogy mivel is foglalkoznak. Ekkor részletesen tájékoztatták a TF szolgáltatásról, sikereikről. Nagyon tetszett neki, felcsillant a szeme, és elmondta, hogy három cégük van, és éppen a múlt héten ment el egy emberük, van üres hely, és munka is akad bőven. Beszél édesanyjával, aki könyvvizsgáló, átlátja a támogatásokat, és ha aktuális, akkor még délután vissza is szól. Az alapítványnak éppen volt munkára kész, motivált, a feltételeknek mindenben megfelelő ügyfele, akiről elmondtak mindent, és a munkáltató látatlanban is szimpatikusnak találta.

Az idő nagyon sürgette őket, mivel december 27-e volt, és december 31-ig a támogatási szerződést a Munkaügyi Központtal meg kellett kötni. Kora délután telefonált a főnök, hogy rendben van, felveszik a fiatalembert. Indulhattak! December 29-én reggelre minden nyomtatvány rendben volt, a munkagyakorlat-szerzési támogatás beindult.

Január 2-től dolgozik B. a cégnél. Nagyon szeretik, becsületesen, szorgalmasan dolgozik, a főnök jobbkeze. Bárhová megy munkaügyben, őt viszi segíteni: rakodni, csomagolni. A foglalkozási tanácsadó a cég vezetőivel rendszeresen tartja a kapcsolatot. A helyi televízió filmet forgatott fogyatékos emberek munkavállalásáról, és amikor megkeresték, hogy ajánljon munkáltatót és sérült dolgozót, őket választotta. Nagyon jó dokumentumfilm született. A cég vezetője a televízióknak pozitívan nyilatkozott az alapítványról és a támogatott munkavállalóról.

Ez azért is sikertörténet, mert a munkáltató csak a foglalkozási tanácsadó elmondása, hitelessége alapján vette fel a sérült munkavállalót. Ráadásul a támogatás lejárta után is foglalkoztatja őt!

A foglalkozási tanácsadók számára általában nagy kihívást jelent az első munkáltató megkeresése. Ne feledjük azonban: a munkáltató is ember, emberi érzésekkel, problémákkal! Ráadásul, amit felkínálunk számára, neki is kínálhat előnyöket! Gondoljunk bele, milyen nehéz lehet olyan termékkel, szolgáltatással „házalni”, amiben maga az ügynök sem hisz! A TF esetében olyan szolgáltatást és olyan

munkavállalót kínálunk, ami és aki mellett jó érzéssel ki tudunk állni. A munkáltatók megkeresésekor éppen *hitelességünk* lehet a legerősebb fegyverünk.

A munkahelyfeltárás forrásai

Ha lélekben felkészültünk a munkahelyfeltárára, jöhet az első lépés: nekikezdeni a munkáltatók felkutatásának!

Feladat

Gondolja végig, hogy ön és közvetlen munkatársai hogyan kerültek a szervezethez?

Valószínű, hogy legtöbbjük valamilyen *informális forrásból* szerzett tudomást arról, hogy a szolgáltatásnál munkaerőt keresnek. Az is lehet, hogy a toborzást meg sem várva, saját ötlettől vezérelve keresték meg a szervezetet. Szintén előfordulhat, hogy a szervezetnél dolgozó munkatársak szóltak egy ismerősüknek, hogy az adott munkakörre embert keresnek.

Statisztikák szerint az állások kb. 70%-át nem hirdetik meg nyilvánosan, hanem a fentihez hasonló informális csatornákon „elkel”. Ezért fontos, hogy a munkahelyfeltárás során a foglalkozási tanácsadó építsen a kapcsolataira.

De vigyázat! A személyes kapcsolatokat kihasználó megkeresések kockázatosnak bizonyulhatnak, úgyhogy csak módjával éljünk velük! A lehetséges kockázatok a következők:

- az általunk ajánlott munkavállaló nem válik be, és ez rossz fényt vet ránk is;
- idővel menekülni fognak előlünk az ismerőseink, mert félnek, hogy megint a kéréseinkkel zaklatjuk őket;
- ezek a kapcsolatok hamar kimerülnek, és esetleg éppen egy igazán rászoruló jelentkező esetében már nem tudunk kihez fordulni.

A kapcsolatok körében maradvá, de a foglalkozási tanácsadó személyétől eltávolodva érdemesebb tehát az informális munkahelyfeltárás másik útját, a jelentkező kapcsolati hálójának felgöngyölítését igénybe venni.

Ha itt sem járunk sikerrel, belevághatunk a formálisan meghirdetett munkahelyek feltáráába.

Feladat

Gondoljon végig olyan forrásokat, ahol elképzelhető, hogy álláshirdetésre bukkan! Ne feledje el a nyomtatott sajtó mellett az elektronikus lehetőségeket sem!

Megoldási javaslat

A formális forrásokra néhány ötlet, a teljesség igénye nélkül:

- Nyomtatott sajtó: Expressz újság, egyéb hirdetési újságok, napilapok, helyi újságok, utcai hirdetések.
- Elektronikus lehetőségek: a www.allas.lap.hu az interneten elérhető állasközvetítő oldalak legteljesebb gyűjteménye. Néhány további nagy forgalmú website: www.expressz.hu; www.jobinfo.hu; www.jobline.hu; www.jobmonitor.hu. Ezeken az oldalakon többnyire egyéb segítséget is kaphatunk az álláskereséshez, például önéletrajz-mintákat. Előnyük még, hogy regisztrálni lehet rajtuk, így a kiválasztott kritériumok szerinti állásajánlatot automatikusan megkapjuk.

Itt kell megemlíteni az egyre szaporodó *munkaerő-kölcsönző és munkaközvetítő irodák* jelentőségét. Ezeknek az irodáknak az előnye, hogy mindig tudnak ajánlani valamilyen munkát, sőt, legtöbbször olyat, ami alkalmas lehet alacsony iskolai végzettségű emberek számára is. Hátránya is éppen ez: azok a cégek veszik igénybe a közvetítőket, amelyek nehezen találnak munkaerőt, és gyakorlatilag folyamatos toborzásra kényszerülnek. Így az itt megjelenő munkák általában a TF szolgáltatást igénybe vevők számára sem túl kecsegtetőek.

Az összes formális fórum *hátránya* azonban, hogy minden álláskereső ezeket keresi fel először, így igen nagy a verseny az itt megjelenő állások megszerzésére. Nagyon nehéz helyzetbe kerülünk, ha

sérült munkavállalót kell beajánlanunk egy olyan állásra, ahova már 40-50 nem fogyatékos ember jelentkezett.

Térjünk rá azokra a forrásokra, amelyek már egy kicsit nagyobb kreativitást igényelnek. Egyszerű képlettel élve: álláskeresőnk esélyei azzal arányosan nőnek, minél kreatívabban keressük a munkáltatókat.

A cégjegyzékek, telefonkönyvek, helyi kiadványok (Kisokos stb.), internetes cégbázisok hasznosak lehetnek, ugyanakkor nem igényel nagy bátorságot a használatuk. Ezek az adatbázisok hasznos információkat tartalmazhatnak – akár a HR-es nevét és címét is megszerezhetjük belőlük –, így gyorsan sok céget el tudunk érni a segítségükkel.

A legnagyobb sikerrel azonban a legkonkrétabb elképzelések kecsegtetnek: ha a jelentkező egészen pontosan tudja, hogy milyen munkakört szeretne megcélózni, és akár ő, akár valamelyik érintett rendelkezik információval arról, hogy hol lehet ilyen jellegű munkát találni, akkor nagyon hatékonyan tudunk munkahelyet feltárni.

Eset

A. 21 éves, normál intellektusú, de nagyon gyenge kommunikációjú fiatalember. Édesanyjával él, aki semmi önállóságot nem engedélyez számára, és önbizalmát is teljesen letöri. A. jó képességei ellenére meg sem próbált munkát keresni a segítségünk nélkül, mert édesanyja szerint semmire sem képes. A. hobbija a számítógép, ismeri a város összes kis boltját, a legjobb lelőhelyeket, és szívesen dolgozna is egy ilyen helyen. Lakóhelyéhez legközelebb esik a bt. boltja. Itt számítógép-kereskedés, -összeszerelés és -javítás folyik. A. bejáratos a boltba, és amilyen rosszul kommunikál egyéb helyzetekben, olyan magabiztos lesz a számára jól ismert terepen. Egyértelmű, hogy ezen a területen kell számára munkát találni.

A. csak annyi segítséget igényel a kapcsolatfelvételhez, hogy együtt írjuk meg az önéletrajzát, és együtt megyünk a boltba interjúra. Mivel először csak önkéntesnek jelentkezik, mondván, hogy kicsit be akarja gyakorolni a számítógép-szerelést, nagy örömmel fogadják. Háromheti szorgalmas önkénteskedés után kezdünk újabb tárgyalásba: nem tudnák-e alkalmazni A.-t? Néhány újabb tárgyalás után, amelyeket A. jórészt maga bonyolít (nem lett volna értelme túlhangsúlyozni a foglalkozási tanácsadó szerepét) A. részmunkaidőben a bt. csapatának tagja lett.

A munkahelyfeltárás eszközei

Ha már tudjuk, hogy melyik az a munkáltató, amelyiket meg szeretnénk keresni, fontos, hogy megtervezzük, milyen eszközöket vetünk be a siker érdekében. A különféle kiadványokról, levelekről a TF szolgáltatás marketingje c. fejezetben olvashatunk. Ne felejtsük el, hogy minden egyes telefonhívásunk, levelünk, amelyben munkáltatót keresünk meg, egyben a társadalmi szemléletformálás eszköze is! Ne akarjunk szánsálmát kelteni, könyörögni, hangsúlyozzuk inkább a szolgáltatás és a jelentkező erősségeit!

Alapvető, hogy rendelkezünk a „mondattal”: egy olyan összefoglalóval szervezetünkéről, tevékenységünkéről, amit bárhol, bármikor be tudunk vetni. Ebben szerepelnie kell annak is, hogy milyen előnyei származnak a munkáltatónak abból, ha igénybe veszi a TF szolgáltatást.

Feladat

Állítson össze egy, kb. 20 másodperc alatt előadható mondatot TF szolgáltatása ismertetésére! Mondata legyen egyszerű, érthető, lényegre törő!

Ellenőrzés

Tekintse át, hogy szerepel-e mondatában

- a szervezet neve;
- az, hogy mit kínál a munkáltatónak;
- konkrét ajánlat egy személyes bemutatkozásra.

Ha egy konkrét jelentkező számára keresünk munkahelyet, akkor rendelkezésünkre kell, hogy álljon az *önéletrajza*, amit akár rögtön el is küldhetünk a munkáltatónak.

Milyen egyéb anyagokat érdemes magunkkal vinni a munkáltatóval való személyes találkozásra?

- Néhány oldalas bemutatkozó *szórólapot*, illetve munkáltatóknak szóló kiadványt (lehetőség szerint színes, figyelemfelkeltő formátumban, konkrét eseteket is bemutatva).
- A szórólapon, kiadványon, névjegykártyán stb. szerepeljen *honlapunk* címe – ehhez kapcsolódó követelmény, hogy honlapunk legyen mindig naprakész, mutassa be a szervezettel kapcsolatos legfrissebb eseményeket és a konkrét eredményeket!
- Vitatható, de nem haszontalan az apró *szóróajándék* (toll, egérpad stb.), amivel pozitív emléket hagyhatunk látogatásunkról a munkáltatónál.

A munkahelyfeltárás *formái*:

- személyre szabott állásfeltárás;
- csoportosan, állásskereső klub keretében történő munkahelykeresés.

A *személyre szabott állásfeltárás* során a foglalkozási tanácsadó egyénileg támogatja a jelentkezőt.

Az állásskereső klub olyan csoport, aminek keretében több (alkalmanként 3-4) ügyfél egyszerre kereshet állást. Ilyenkor az alkalmi klubtagok közösen használják a rendelkezésre álló forrásokat, esetleg egymásnak is segítve keresgélnek az állások között. Ez a forma azoknak a jelentkezőknek jó, akik kellő magabiztossággal és megfelelő készségekkel rendelkeznek egy telefonos érdeklődés lebonyolításához.

Az *állásskereső klub* előkészítéseként álljon rendelkezésre megfelelő számú újság, vagy egyéb forrás, hogy párhuzamosan többen is kereshessenek az aktuális állások között. Készítsünk elő füzeteket, jegyzetlapokat az elérhetőségek kijegyzeteléséhez. Hasznos, ha van egy telefonálási útmutató, amely tömör utasítást tartalmaz a telefonálással kapcsolatos tudnivalókról. (Bemutatkozás, mit kell megkérdezni, miben kell megállapodni stb.)

Az állásskeresőnek a következő lehetőségeket tudjuk felkínálni:

- Ha talál megfelelő állást, akkor a foglalkozási tanácsadó telefonál, és letárgyal egy interjú-időpontot.
- Maga az állásskereső telefonál, a foglalkozási tanácsadó pedig segít a jegyzetelésben, értelmezésben stb.
- Az állásskereső telefonál, megszervezi az interjút, a foglalkozási tanácsadó pedig elkíséri az interjúra.
- A jelentkező önállóan bonyolítja az álláskeresést, a foglalkozási tanácsadó csak akkor segít, ha erre igény van.
- Az állásskereső a foglalkozási tanácsadóval elpróbálja a telefonbeszélgetést, és a személy ezután önállóan tárgyal.

Eset

N. 19 éves, értelmi sérült lány. Szakképesítése szerint varrónő, azonban nincs gyakorlata, nem is szeretne a szakmájában dolgozni. Az állások közül főleg azok érdeklik, amelyek „könnyű irodai munkát és magas jövedelmet” ígérnek. Már egy hónapja nem sikerült egyetlen interjút sem letárgyalnia, mert minden ilyen munkához érettségire van szükség.

Feladat

Hogyan segítené N-nek, hogy hatékonyabban keressen állást?

Megoldási javaslat

Ilyen esetekben érdemes beszélgetni az álláshirdetések csapdáiról:

- ahol nincs konkrét munkakör, ott valószínűleg konkrét munka sincs;
- a „kis munka – nagy pénz” általában ügynöki tevékenységet takar, ahol csak a beszerzett ügyfelek után fizetnek teljesítményarányos bért.

Igyekezzünk meggyőzni a jelentkezőt, hogy az ilyen típusú munkák nem a TF szolgáltatás ügyfélkörének valók!

A munkahelyfeltárás folyamata

Az eddigiekben összefoglaltuk, honnan meríthetünk ötleteket a megkeresendő munkáltatókhoz, és milyen eszközökkel induljunk el. A következőkben néhány lépést ajánlunk, amelyek eleinte segítséget jelenthetnek az elinduláshoz. A későbbiekben azonban fontos, hogy minden foglalkozási tanácsadó kialakítsa azt a *saját stratégiát*, aminek segítségével eredményesen tud munkáltatókkal tárgyalni.

Az *első megkeresés* általában e-mailben (gondosan megszerkesztett, maximum egy oldal terjedelmű levélben) vagy telefonon (a „mondat” segítségével) történik. Mindkét esetben, érdeklődés esetén mi ajánljunk fel választ, visszahívást, újabb anyagok küldését. Soha ne várjunk a munkáltató jelentkezésére! Udvariasan ígérjük meg, hogy néhány nap múlva újból megkeressük, addig is legyen ideje átgondolni ajánlatunkat!

Ha szerencsénk van, akkor az első megkeresés eredményeként lehetőségünk adódik a *személyes találkozásra*. Ezen első találkozás alkalmával két lehetőségünk van:

- A foglalkozási tanácsadó a jelentkezővel együtt megy el a találkozóra;
- A foglalkozási tanácsadó egyedül vesz részt a találkozón.

Ha a munkáltató sürgősen munkavállalót keres egy adott pozícióra, nem célszerű azzal húzni az időt, hogy a jelölt nélkül megyünk el a találkozóra. Ilyenkor a *foglalkozási tanácsadó és a jelentkező együtt keresik fel a munkáltatót*. Alaposan készüljünk fel, és a jelentkezőt is készítsük fel az interjúra! Kérdezzünk rá, milyen elképzelései, esetleg féltelmei vannak a beszélgetéssel kapcsolatban. Igyekezzünk felkészíteni őt a várható kérdésekre, sőt, akár egy próbainterjút is lebonyolíthatunk, hogy az „éles” helyzetben minél talpraesettebben szerepelhessen. Ha előzetes tapasztalataink alapján ügyfelünk megjelenése nem mindig tökéletes, ismételten hívjuk fel figyelmét a higiénia és a ruházat fontosságára! Az interjú során igyekezzünk a háttérben maradni, engedjük a személyt – amennyire csak lehetséges – érvényesülni, ugyanakkor jelenlétünkkel támogassuk őt, és erősítsük önbizalmát. A hozzá intézett kérdésekre hagyjuk mindig őt válaszolni, illetve ha esetleg minket szólít meg a munkáltató, de valójában az ügyfélnek szól a kérdés, mindig továbbítsuk számára, biztosítva ezzel is az egyenrangú partnerként való részvételt.

Ha nem az azonnali elhelyezkedés a cél, akkor *felkereshetjük a munkáltatót a jelentkező nélkül is*. Ilyenkor saját magunk vagyunk a marketingeszköz, ezért kiemelten kell ügyelnünk megjelenésünkre, és arra, amit közvetítünk. Legyünk meggyőzőek, igyekezzünk ráhangolódni a munkáltató hullámhosszára. Előre készüljünk fel ellenvetéseire! Legyen minden megkeresett munkáltató számára adekvát referenciánk (például hasonló profilú cég tapasztalata, ajánlása)!

A további megkeresések során (legyen szó személyes, telefonos, vagy e-mailben történő kommunikációról) rendszeresen utaljunk vissza előzetes megállapodásainkra, és elemezzük a közös munka tapasztalatait.

A munkahelyfeltárás módjai

A munkahelyfeltárás módjait a *Kék Madár Alapítvány* szakembereinek tapasztalatai alapján ismertetjük.

A munkahelyfeltárás két módját különböztethetjük meg, „hideg” és „meleg” megközelítésről beszélhetünk. A „hideg” megkereséskor új üzleti kapcsolatról van szó, a kiválasztott cég munkaerő-igényéről még semmit sem tudunk, ez tulajdonképpen kapcsolatépítést, egymás megismerését célozza. „Meleg” megkereséskor egy már létező üzleti kapcsolatot használunk, ezt „melegítjük” fel, vagy a cég aktuális, munkaerő iránti igényére alapozva vesszük fel a kapcsolatot (újságban megjelenő, munkaügyi központ által jelzett álláshirdetésre jelentkezünk). A két megkeresés nagyon különböző előkészítést, felkészülést, illetve tárgyalási módot követel meg.

Hideg megkeresést a térségben elérhető foglalkoztatók adatainak összegyűjtése előz meg. Érdemes elsőként egy még kezelhető nagyságrendű, kb. 100 céget tartalmazó listát összeállítani. Ezt követően a cégeket méret, gazdasági helyzet, profil és az ügyfeleinknek való megfelelés alapján szelektáljuk. Így kialakítunk egy sorrendet, amely lehetővé teszi egy időbeni ütemezést is tartalmazó akcióterv kialakítását. Ezt követi az adott cégről való tájékozódás, információgyűjtés, ami történhet az inter-

neten, különféle kiadványokból, informális csatornák által (partnereinktől, már ott dolgozóktól stb.). Nagyon fontos, hogy a tényleges megkeresést megelőzően tájékozódjunk a cégen belüli döntési mechanizmusokról, tudjuk, hogy ki illetékes humánerőforrás-fejlesztési ügyekben. A megfelelő felkészülést követően kerülhet sor a tényleges kapcsolatfelvételre. Ennek formáját az összegyűjtött információk alapján tudjuk eldönteni. Általánosságban az mondhatjuk, hogy nagyobb, hierarchikusabb felépítésű cégnél hasznos lehet elsőként postai úton tájékoztató anyagot küldeni az illetékes döntéshozónak a TF szolgáltatásról. Már ennek kísérőlevelében jelezzük, hogy később majd telefonon próbálunk személyes találkozóra időpontot egyeztetni. Kisebb cégeknél ez nem szükséges, itt rögtön sor kerülhet a döntéshozó telefonos megkeresésére.

Minden esetben az a cél, hogy lehetőséget kapjunk egy személyes bemutatkozásra. Ezen a ponton fontosnak tartjuk, hogy kitérjünk a sikeres tárgyalás felépítésére. Négy szakaszt különíthetünk el:

- 1) bevezető,
- 2) véleménycsere, vita,
- 3) megállapodás,
- 4) lezárás.

A *bevezető szakasz* során a legfontosabb cél, hogy egyeztessük a megbeszélésre vonatkozó tervünket, illetve megállapodjunk a rendelkezésre álló időkeretben. Tisztázni kell látogatásunk célját (szolgáltatásunkat szeretnénk általánosságban bemutatni, vagy esetleg egy konkrét ügyfél számára keresünk munkalehetőséget). Legalább ilyen fontos megállapodni a rendelkezésre álló időkeretben is, ami orientál bennünket, és segíti a beszélgetést a kívánt mederben tartani (például mondhatjuk azt hogy „Tekintettel arra, hogy lassan lejár a megállapodott idő, fontos lenne arról is beszélni, hogy...”). A beszélgetést mégsem ezzel érdemes indítani, hanem valamilyen általános témájú mondatral. Például: „Nagyon sok jót hallottam az önök cégeről, de nem is gondoltam, hogy ilyen kiváló munkakörülményekkel rendelkeznek.” Megdicsérhetjük az épület modernségét vagy patinás jellegét, utalhatunk az akadálymentes megközelítésre stb. Természetesen csak pozitív, de hiteles, valóságalapú visszajelzést adjunk. Ha a céggel kapcsolatban nem tudunk hirtelen pozitív véleményt megfogalmazni, inkább a cég weboldalára, szóróanyagaira stb. utaljunk. Általánosságban elmondhatjuk, hogy a politikai és a sporttal kapcsolatos témákat érdemes tabuként kezelni. Kínosan kezdődik a beszélgetés, ha esetleg partnerünk érzékeny pontjára tapintunk, ami e két témánál nagyobb eséllyel előfordulhat.

A *véleménycsere, vita* szakaszában fejtjük ki az együttműködésre vonatkozó konkrét elképzeléseinket, ajánlatunkat. Ennek megfogalmazásakor tartsuk magunkat végig ahhoz az alapelvhez, hogy nem kérünk, hanem az együttműködés lehetőségét kínáljuk fel. Ugyanakkor ne tartsunk kiselőadást, hanem tömören mutassuk be magunkat, szolgáltatásunkat, az általunk kínált együttműködést. Ezt követően kérjük meg partnerünket, hogy ő is mutassa be cégét, ismertesse helyzetét és jövőbeni elképzeléseiket. Kérjük meg, hogy ő kérdezzen a szolgáltatásunkkal kapcsolatosan, mert így fel tudjuk mérni, hogy mi érdekelheti inkább, vagy esetlegesen mi bizonytalanítja el az együttműködésünkkel kapcsolatosan. Például kérdezzük meg, hogy: „Az ön számára melyek a legfontosabb szempontok új munkatárs kiválasztása során?”. Mindezek alapján tudunk ajánlatot tenni a konkrét megállapodásra, ami már a tárgyalás 3. szakaszát jelenti.

A *megállapodás* szakaszában kell megfogalmaznunk partnerünk számára az együttműködés előnyeit. Próbáljuk a megbeszélés tapasztalatai alapján a legfontosabb 3-4 előnyt megfogalmazni és kifejtetni. Ennél több témáról nem szabad beszélni, mert követhetetlenekké és kevésbé súlyossá válnak érveink. Ebben a szakaszban kerül sor a kifogáskezelésre, amire jelentősége miatt külön részben térünk ki. Ez a szakasz igényli a legnagyobb figyelmet, illetve rugalmasságot, hiszen lehetséges, hogy partnerünk reakciói alapján folyamatosan módosítanunk kell az együttműködés módjára vonatkozó javaslatunkat. Melyek lehetnek ezek? Maximális célunk lehet egy konkrét ügyfél foglalkoztatásában való megállapodás. Fogadókézség hiányában következő célunk lehet, hogy munkapróba-helyszíneként megállapodjunk a céggel, illetve hogy a jövőben – ha ügyfeleink számára megfelelő munkakörben tervezik új munkatárs felvételét –, igényeiket jelezzék szolgáltatásunknak. Ebben az esetben fontos, hogy megállapodjunk abban, hogy időnként újból jelentkezni, érdeklődni fogunk. Ha ezt sem látjuk lehetségesnek, kérjük meg, hogy vezessen körbe a cégnél. Ez két ok miatt lehet kedvező. Egyrészt partnerünk számára a cége iránti valódi érdeklődést jelzi, másrészt lehetőségünk van felmérni az ügyfélkörünk számára elvégezhető munkafolyamatokat, amikre akár rögtön, akár egy későbbi látogatás alkalmával konkrét javaslatot tehetünk.

A *lezárás* szakaszában igyekezzünk – a tárgyalás eredményétől függetlenül –, jó hangulatban és pozitív kicsengéssel lezárni a találkozót. Foglaltuk össze, hogy miben sikerült megállapodnunk, mikorra beszéltük meg a következő akciót, illetve ki mit vállalt. Mindenképpen köszönjük meg a lehetőséget és kívánjuk további sikereket munkájukhoz.

Korábban jeleztük már, hogy a munkáltatókkal való tárgyalás egyik legfontosabb szakasza a *kifogások kezelése*. Még a nyitottabb munkáltatóknál is fel kell készülnünk arra, hogy eleinte ellenérveit, együttműködéssel kapcsolatos kifogásait fogja megfogalmazni. Hogyan lehet és érdemes ezeket kezelni? Legfontosabb alapelv, hogy a kifogásokat természetes, a tárgyalást pozitívan előmozdító tényezőknek tekintjük, amelyek segítenek bennünket abban, hogy saját álláspontunkat pontosítsuk, tisztázzuk. Néhány gyakorlati tapasztalatokon alapuló javaslat:

- Vegyük komolyan partnerünk ellenérveit és kifogásait, és hagyjuk, hogy kibeszélhesse magát!
- Jelezzük, hogy megértjük fenntartásait és érvelését!
- Ne reagáljunk azonnal, és főként ne indulatosan!
- Soha ne minősítsük partnerünket, vagy véleményét!
- Válaszunkban pontosítsuk szolgáltatásunk adekvát jellemzőit, és mutassunk rá, hogy milyen segítséget tudunk kínálni a felvetett probléma kezelésére!
- Javaslataink reálisak legyenek, lehetőség szerint ellenőrizhető tényekre alapozzuk őket!
- Rábeszélés helyett a meggyőzést válasszuk!
- Ha több kifogást fogalmaz meg partnerünk, válasszuk szét őket, és először a „legkönnyebbet” válaszoljuk meg!
- Bizonyosodjunk meg róla, hogy partnerünk megértette érvelésünket, esetleg ezt el is tudja fogadni!
- Egyszerűen, hétköznapi nyelven fogalmazzunk, kerüljük az idegen szavak, szakmai kifejezések használatát!
- Akkor is barátságosan és jó hangulatban búcsúzzunk el, ha partnerünk elutasító, és nem fogadja el érveinket!

Összességében elmondhatjuk, hogy a körültekintő felkészülés és tájékozódás képezi a sikeres munkahelyfeltárás alapját. Megfelelő fellépésünk, viselkedésünk legalább ilyen fontos, de a leglényegesebbnek mégis a kitartást és saját belső hitünk megőrzését tartjuk. Tudnunk kell, hogy 10 kapcsolatfelvételtől átlagosan 4 esetben jutunk el a személyes tárgyalás lehetőségéig. A személyes tárgyalások esetén már kedvezőbb statisztikákról számolhatunk be, általában 10 tárgyalásból 6 esetben sikerül valamilyen együttműködést kialakítani, de mindössze 2 esetben kerül sor ügyfeleink tényleges foglalkoztatására. A sikerek érdekében tehát nem tehetünk mást, mint nagyon sok munkával megkeressük a megfelelő munkáltatói partnereinket, miközben önmagunk és kollégáink lelki egészségének megőrzése érdekében eredményekkel kapcsolatos elvárásainkat reális szinten tartjuk, az elutasítást munkánk természetes részének tekintjük, viszont minden együttműködést nagy sikernek és ünnepnek élünk meg.

Ellenőrző lista

A munkahelyfeltárás végére

- a jelentkező Munkavállalói profiljának megfelelő munkalehetőséget tárunk fel;
- meggyőzzük a munkáltatót a foglalkoztatás előnyeiről;
- a munkáltató alkalmazza a támogatott munkavállalót;
- ha mégsem jön létre elhelyezés, akkor a későbbi együttműködés érdekében használható adatokat gyűjtünk a munkáltatótól.

3.3. A Munkavállalói profil és a Munkáltatói profil megfeleltetése

3.3.1 Illeszkedés a munkavállaló oldaláról

Illeszkedés és preferenciák

Sok olyan sérült emberrel találkozhatunk, aki megfelelő munkatapasztalattal és munkavállalói ismeretekkel rendelkezik, és korábbi élményei alapján képes reális döntést hozni arról, hogy milyen munkát szeretne, és mi az, amitől mindenképpen elzárkózik. Az ő esetükben általában könnyebb reális célokat kitűzni. Jellemzőbb azonban, hogy olyan jelentkezők keresik fel szolgáltatásunkat, akik semmilyen tapasztalattal nem rendelkeznek a valódi munka világáról. Lehetséges, hogy valamilyen szegregált iskolából egy védett munkahelyre kerültek, vagy az iskola után egyszerűen otthonmaradtak. Ők azok, akik egyrészt nem rendelkeznek reális elképzeléssel a saját munkavégző képességükről, másrészt nem ismerik a munkaerőpiac nyújtotta lehetőségeket. Ez a magyarázata annak, hogy *elvárásaik korlátozottak*, azaz a „Milyen munkát szeretne?” kérdésre a „Bármit” választ adják. A másik gyakori szélsőség a teljesen *irreális elvárások* megfogalmazása, például: „Médiasztár szeretnék lenni”.

Fontos, hogy a jelentkező saját preferenciái között képes legyen *sorrendet* felállítani. Kérdés, hogy a munkakörnyezettel, a feladattal, a munkatársakkal, vagy az utazási idővel kapcsolatos elvárásai-e a legfontosabbak. Valószínű, hogy nem tudunk minden kritériumnak egyszerre megfelelni. Ilyenkor fontos, hogy a fontossági rangsorban elől szereplő elvárás érdekében a jelentkező képes lemondani valamely másik elképzeléséről. Például ha a munkalehetőség „álomfeladatot” biztosít számára, legyen képes megalkuvásra az utazási idővel kapcsolatban.

Eset

Á. 27 éves, értelmi sérült fiatalember. Közvetlen természetű, jó kedélyű, és nagyon szeretne dolgozni. Bármilyen munkát szívesen elvégez, de mivel kezűgyessége nem a legjobb, s mozgása is meglehetősen rendezetlen, nehéz olyan feladatot találni számára, amit jól el tud látni.

Á. mindenáron állatok közelében szeretne dolgozni. Ezt a vágyát még Erdélyből hozta magával, ahol gyermekkorát töltötte. Másik fontos szempontja, hogy nem szeretne sokat utazni. A fővárosban kevés lehetőség kínálkozik ilyen jellegű munkákra, ezért nem túl nagy reményekkel fogunk az álláskereséshez. Nagy kitartással azonban sikerül megtalálni a város szélén azt a sertéstelepet, ahol éppen szükség van emberre az állatok gondozásához. Ráadásul Á. leendő főnöke, M. néni első látásra megkedveli Á-t. Az utazás azonban legalább másfél óra, kiadós gyaloglással a végén. Ez bőven meghaladja azt az időtartamot, amelyet Á. utazással kíván tölteni.

Feladat

Ön szerint van-e esély arra, hogy Á. megmaradjon ezen a munkahelyen?

Az esetleírás vége

Mivel Á. igazi „álommunkát” talált, és hamar akadt belső támogatója is, végül lemondott arról az elvárásáról, hogy közeli munkahelyet találjon.

Mint a fentiekben említettük, nagy segítséget jelent, ha a jelentkezőnek pontos elképzelése van az általa preferált munkákról, munkakörülményekről stb. A túl sok elvárás azonban megkötheti a kezünket. Így kimondható, hogy ha a jelentkező nagyszámú kritériumban rendelkezik határozott elképzeléssel, és ezek a kritériumok nem harmonizálhatók, akkor a foglalkozási tanácsadó feladata, hogy segítsen az elvárások fontossági sorrendjét felállítani.

Feladat

Hogyan tudna segíteni annak a jelentkezőnek, aki a következő elvárásokat fogalmazza meg?

Elvárások:

- Szeretnék csendes helyen dolgozni.
- Szeretnék gépek mellett dolgozni.
- Nem tudok korán fölkelni.
- Jobban szeretek egyedül dolgozni.
- Szeretnék nagyon sok pénzt keresni.
- Nem akarok hétvégén dolgozni.

Megoldási javaslat

Hívjuk fel a személy figyelmét arra, hogy ha arra vár, hogy valamennyi kritérium teljesüljön, nagyon sokára, vagy sosem lesz állása. Érdemes sorra venni azokat a munkahelyeket, amelyeket a jelentkező ismerhet, és közösen megvizsgálni, hogy teljesülhet-e minden elvárás egyszerre az általa megjelölt preferenciák közül. Ha ki tud választani hármat közülük, látni fogja, hogy mennyivel könnyebb keresgélni a munkakörök között.

Megjegyzés: gyakori, hogy a jelentkezők a jó fizetést teszik az első helyre, amikor arról érdeklődünk, milyen munkát szeretnének. Érdemes ilyenkor arról elbeszélgetni, hogy milyen sok más előnye is van a munkavállalásnak. Általában a „jó fizetés” és a „valamilyen fizetés” között nincs is olyan nagy különbség, különösen, ha abból a szempontból vizsgáljuk, hogy a munkavállalás előtt esetleg a „semmilyen fizetésből” is sikerült valahogy elboldogulni.

Eset

Cs. 24 éves enyhén értelmi sérült fiatalember. Végzettsége szerint kertész, de elmondása szerint bármilyen munkát szívesen elvállal. Szívesen utazik, nincs kifogása sem a kinti, sem a benti munka ellen.

A munkapróbák alatt bebizonyosodik, hogy Cs. valóban minden feladatot szívesen végez, de az álláskeresés nehezen megy. Hiába próbálunk a létező ajánlatok, újsághirdetések közül válogatni, Cs. nem talál kedvére való munkát.

Feladat

Hogyan segítené Cs-t abban, hogy jobban meg tudja fogalmazni vágyait, elképzeléseit?

Megoldási javaslat

Sokat segíthet ebben, ha felidézzük Cs-vel iskolai élményeit, átbeszéljük, hogy mit szeretett a kertészetben, vagy volt-e egyéb olyan elfoglaltság, amit szívesen végzett. Kitérhetünk az otthoni tenni-valókra is, megkérdezhetjük, hogy van-e olyan házimunka, vagy annak egy része, amit szívesen végez.

Cs. esetében éppen egy ilyen beszélgetés vezetett eredményre: kiderült, hogy rengeteg tapasztalata van az idős, beteg emberek körüli munkákban, az utóbbi években az foglalta le idejének legjavát, hogy édesanyjának segített beteg édesapja ellátásában. Ezt a munkát nagyon szerette, és jól is végezte, ezért ebben az irányban tudtunk elindulni.

Illeszkedés és személyes korlátok

Nemcsak a preferenciák megfogalmazása okozhat nehézséget a munkavállaló–munkahely-illeszkedés kialakításánál. Hiába körvonalazódik tökéletesen egy kívánatos munkakör, ha az ezt megcélzó embernek *nincsenek meg hozzá a képességei, vagy a szaktudása*. Utóbbi esetben meg kell fontolni, hogy valamilyen képzésbe irányítsuk a jelentkezőt.

Nem tudunk az alapadottságokon sem változtatni, tehát ha egy jelentkező olyan helyen lakik, ahol nagyon rossz a tömegközlekedés, csak külső segítség (támogató szolgálat, családtag stb.) bevonásával léphetünk tovább az elhelyezkedés irányába.

Számos egyéb hiányosság nehezítheti meg a megcélzott munkakör elérését, például alkati adottságok, kommunikációs problémák, tanulási képesség hiánya stb. Ezek egy részére találhatunk megoldást, más korlátokat azonban megváltoztathatatlanak kell elfogadnunk.

Gyakori probléma a munkahelyeken, hogy az információ nem áramlik megfelelően. Ez még egy átlagos munkavállaló számára is megterhelő lehet, de gondoljunk bele, mekkora erőfeszítést jelenthet például egy értelmi sérült ember számára értesülni az átalakult munkarendről, vagy a nyitva tartási idő változásáról egy áruházban. Ez olyan információs akadály lehet, ami ellehetetleníti egy értelmi sérült ember munkavégzését.

Eset

T. 29 éves autizmussal élő fiatalember. Önállóan talált magának állást egy raktárban, címkézőként dolgozik, nagyon elégedett. Munkahelyén nagyon bátor lépésre szánta el magát: őszintén beszámolt autizmusáról, és nagyon örül, hogy ezzel együtt elfogadták.

T. számára rendkívül fontosak a szabályok, és értelmezhetetlen számára az átlagember megengedő hozzáállása: „Jó, tudom, hogy ezt így kéne, de nem nagy gond, ha mégsem így csinálom”. T. mindent szó szerint vesz. Alapszabály a munkahelyen, hogy a csokoládékat, amiket csomagolnak, tilos fölnyitni és megenni. Ez T. számára egyértelmű parancs, sosem jutna eszébe kinyitni egy csokit. A dilemma akkor kezdődik, amikor T. észreveszi, hogy egyes kollégái dézsmálják a csokit, és az üres papírt egyszerűen a kukába dobják. Ez duplán zavarja T-t: egyrészt fél a lebukástól, és attól, hogy a főnök őt is bűnösnek tartja majd, másrészt sehogy sem érti, hogy ha tilos csokit enni, akkor hogyan lehet, hogy egyesek ezt mégis megteszik, és még csak nem is szoronganak miatta. T. egyre gyakrabban kér segítséget az őt támogató foglalkozási tanácsadótól: hogyan kerülje el a kirúgást, ha majd a főnök ráfogja, hogy csokit evett; hogyan ne váljon büntárssá úgy, hogy mégse kelljen beárulnia munkatársait.

Feladat

Mit tanácsolna T-nek, vagy milyen egyéb megoldást találna ki a probléma megoldására?

Megoldási javaslat

Ebben az esetben nem az információ hiánya az oka T. dilemmájának, hanem az, hogy T. máshogyan értelmezi az információt. Mivel T. minden közös erőfeszítés ellenére sem képes „rugalmasan értelmezni” a szabályokat (autizmus miatt erre nem is lehet képes!), megállapodunk abban, hogy a foglalkozási tanácsadója beszél a munkáltatóval, és megpróbálja az ő segítségével T. számára is értelmezhetővé tenni a szabályokat. Nagy szerencse, hogy T. beszélt autizmusáról, így nem a foglalkozási tanácsadónak kellett a telefonban elmagyarázni, mi is a probléma T-vel. Miután a tanácsadó meggyőződött róla, hogy T-t elfogadó légkör veszi körül, sikerült tisztázni a raktárvezetővel, hogy ki és milyen körülmények között ehet mégis a csokiból. T. megnyugodott, és azóta ő is részt vesz az engedélyezett „dezsmálásban”.

Értelmi sérült munkavállalóknál gyakori, hogy már a munka megkezdését is akadályozza a különböző, evidensnek tekintett információkról való értesülés. „Mindenki tudja”, hogy hol vannak a munkaeszközök, vagy hova kell azokat elzárni. „Mindenki tudja”, hogy mikor van cigarettaszünet. Ha azt észleljük, hogy a megcélzott munkakörben, a kiszemelt munkahelyen nem megfelelő az információ-áramlás, akkor erre fel kell készíteni a jelentkezőt. Ha ez a terület amúgy sem tartozik az erősségei közé, akkor a munkahelyen be kell vezetni olyan eszközök alkalmazását (például házirend kifüggesztése), amelyek kiküszöbölik a nem egyértelmű szabályokból adódó konfliktusokat. Ez sok esetben a munkahelynek is előnyére válik.

Milyen egyéb problémák adódhatnak a jelentkező által megcélzott állás és a jelentkező adottságainak össze nem illéséből? A különböző *testi adottságokon* nehéz változtatni, de különböző segéd-eszközökkel nem lehetetlen, például ha egy alacsony növésű ember szeretne olyan helyen elhelyezkedni, ahol magas polcokról kell leszedni az árut. A *pszichés jellegű adottságok* is jelenthetnek korlátot: az alacsony frusztrációtűrés az átlagember számára is okoz nehéz pillanatokat, egy sérült ember pedig még könnyebben kerül olyan helyzetbe, amikor sikertelensége miatt kiborul. Ilyen esetekben célozzunk meg olyan munkakört, ahol kisebbek a kihívások, és csak kevés olyan alkalom adódik, ami próbára teszi a jelentkező frusztrációtűrését.

Eset

A. 26 éves, enyhén értelmi sérült lány. Egy olyan munkahelyen kapott lehetőséget irodai kiségitő munkára, ahol nagy hangsúlyt fektetnek az esélyegyenlőségre. Egy nagy irodaházban locsolja a virágokat az előre egyeztetett menetrend szerint, belső kézbesítési és egyéb kiségitő feladatokat lát el napi négy órában. A. gyakran feszült, otthoni problémái is gyakran nyomasztják, de alaptermészete is robbanékony. Az iroda csendes, békés légkörében zavaróak gyakori kitörései. Ráadásul gyakran szolgáltatókat okot kisebb-nagyobb konfliktusokra: viráglocsolás közben lelocsolja az iratokat, elfelejt papírt tölteni a fénymásolóba stb.

Feladat

Hogyan lehetne javítani a helyzeten, annak ismeretében, hogy sem A., sem a munkahely nem fog sokat változni?

Megoldási javaslat

Ebben az esetben különösen fontos a foglalkozási tanácsadó szerepe: folyamatosan közvetítenie kell a munkavállaló és a munkáltató között, mintegy csatornát teremtve a mindkét oldalon felgyülemelő indulatok áramlásának. Mivel a munkáltatónak fontos, hogy A. ott maradjon, és A. is szereti a munkahelyét, hosszú távon be kell rendezkedni erre a közvetítő szerepre.

3.3.2. Illeszkedés a munkáltató oldaláról

Mielőtt sérült emberek számára kezdenénk el munkahelyeket keresni, érdemes egy kicsit a saját gondolkodásunk rugalmasságán is javítani. Jelenleg Magyarországon az alacsony képzettséggel rendelkező emberek számára a legkönnyebben elérhető munkák a *betanított és a segédmunkák*, valamint takarítói és kerti munkákra keresnek ilyen munkaerőt. Például takarító munkakör betöltésére igen nehéz embert találni, ezért az ilyen jellegű munkákat könnyebben bízzák sérült emberekre, bár alapos elemzéssel kiderül, hogy a munkakör tapasztalatot, önállóságot és gyors döntéshozatalt igényel. Hasonló a helyzet a betanított, gép mellett végzendő munkákkal: itt a több műszak tántorítja el az átlagos munkavállalót – és persze gyakran a sérült munkavállalót is. Vajon törvényszerű-e, hogy a munkáknak csupán ebben a szűk körében gondolkozzunk, vagy sérült emberek más jellegű feladatok ellátására is képesek?

Feladat

Gondoljon egy ön által ismert nagy cégre, és próbáljon értelmi sérült munkavállalók számára alkalmas munkaköröket találni!

Eset

A DEF 250 fős számítástechnikai cég. Mivel külföldi anyavállalatuk nagy hangsúlyt fektet az esélyegyenlőség kérdésére, tőlük is elvárja, hogy megfeleljenek a cég ilyen irányú törekvéseinek. Lehetőséget biztosítanak a TF szolgáltatást végző szervezet számára, hogy egy szakemberük néhány napot a cégnél töltsön, és megpróbáljon olyan munkafeladatokat felderíteni, amelyeknek jelenleg nincs külön felelőse, de egy sérült ember jól el tudná látni őket úgy, hogy terheket vegyen le az ott dolgozók válláról.

A szakembert nagyon jól fogadják, mindenhova beengedik, és a következőket tapasztalja:

- Mivel a takarítást egy külsős cég végzi esténként, nincs megoldva a napközbeni takarítás. Előfordul, hogy a kiborult üdítő feltakarítására 3 magasan kvalifikált mérnök ugrik, akik ráadásul eszközök hiányában (a takarítóeszközök a takarító cég saját szekrényében vannak elzárva) fél órát is eltöltenek az egyszerű feladattal.
- Nincs megoldva a napközben felgyülemelő kávéscsészék és teásbögrék elmosása sem, hasonló okokból.

- *Probléma a belső kézbesítés is: rengeteg olyan anyag készül, ami nem továbbítható a belső elektronikus hálózaton, hanem papíron kell továbbítani. Erre a munkára sincs állandó munkatárs, ha éppen ráér valaki, körbeszalad az anyaggal.*
- *Szintén nincs felelőse a postai ügyintézésnek és a kisebb beszerzéseknek: egy egyszerű kulcsmásolásra is napokig kell várni, mivel senkinek nincs éppen öt perce, hogy leszaladjon ezeket elintézni.*
- *A fénymásolókból, nyomtatókból rendszeresen kifogy a papír: mivel egy szobában többen (4-6 ember) dolgoznak, és közösen használnak egy nyomtatót, fénymásoló pedig emeletenként egy van, állandó bosszúság forrása, hogy papírért kell szaladgálni a dokumentumok készítése közben.*
- *A céghez érkező ügyfelek számára fenntartott kis váróteremnek sincs gazdája: sokszor már délre hatalmas a rendetlenség, a szétdobált újságok és az elhagyott kávéscsészék nagyon rossz benyomást keltenek.*

Feladat

Dolgozzon ki munkakört, munkaköröket e feladatok lefedésére!

Megoldási javaslat

Valószínűleg akár két részmunkaidős embernek is lenne elég munka: elképzelhető egy „háziasszony” munkakör, betöltője a takarítás, a mosogatás felelőse lenne; egy „irodai kisegítő” pedig végezhetné a fénymásolók, a nyomtatók feltöltését, a postára szaladást stb. Természetesen a két munkakört szükséges lenne a sérült jelentkezők adottságaihoz igazítani.

Néhány nap alatt ugyan nem sikerült felderíteni, de később kiderült, hogy még egy olyan – a dolgozók számára nyűgként jelentkező – feladat van, amelyet a két új munkatárs a régiiek válláról lehet: heti egy-két alkalommal vannak olyan teammegbeszélések, amelyek alkalmával jól jön, ha be van készítve egy kis üdítő, harapnivaló. Ezt a feladatot is elláthatnák a fogytékos munkavállalók, akár közösen is.

A fenti eset egyelőre nem túl gyakori, de a cégek társadalmi felelősségvállalási igényének erősödésével a közeljövőben valószínűleg szaporodni fognak az ilyen felkérések. Egyelőre azonban igyekeznünk kell a munkáltató elvárásait figyelembe venni, amikor munkavállalót ajánlunk számára.

Az optimális illeszkedés feltétele, hogy a jelölt megfeleljen az állás, a munkakör elvárásainak. Gyakori, hogy olyan álláshirdetéssel találkozunk, amely egyes részleteiben tökéletesen alkalmas lenne a jelentkező számára, azonban más pontokon nem fedi le munkavállalónk profilját. Ilyenkor két lehetőségünk van: vagy már a munkáltatóval történő kapcsolatfelvétel során megkezdjük a tárgyalásokat a követelmények „puhításáról”, vagy a helyszínen, a valós körülményeket is figyelembe véve törekszünk arra, hogy közelítsük egymáshoz a két fél elvárásait.

Eset

I. 43 éves, enyhén értelmi sérült és látássérült asszony, 67%-ban megváltozott munkaképességgel. Takarítónőként szeretne elhelyezkedni. Bár évekkkel ezelőtt sokat dolgozott, huzamosabb ideje nincs munkahelye. Talál is egy hirdetést, amelyben éppen olyan paraméterekkel keresnek takarítónőt, amilyenekkel ő rendelkezik. I. és foglalkozási tanácsadója bizakodva indul az állásinterjúra. Éppen kezdenek megállapodni a részletekről (mikor lehet kezdeni, mennyi a munkaidő, mennyi a fizetés stb.), amikor hirtelen kiderül, hogy egy feladat kimaradt az egyeztetésből: ablakot is kell mosni, és az ablak mosásához létrára kell állni. Mivel I. eddig is elzárkózott ettől (sokdioptriás szemüvege miatt bizonytalanul érzi magát a magasban), most is rögtön nemet mond. A foglalkozási tanácsadó próbálkozik a követelmény kihagyásával, rákérdezve, hogy nincs-e hasonló munkakörben egy másik ember, aki elvégezhetné I. helyett az ablakmosást, míg I. egy másik feladatban helyettesíti őt – de semmi esély a megegyezésre...

Feladat

Mit tenne ön, hogy elkerülje a hasonló helyzeteket?

Megoldási javaslat

Nagyon fontos, hogy már a munkáltatóval történő kapcsolatfelvétel során a lehető legtöbbet megtudjuk az állásról. A leglényegesebb a munkafeladatok pontos ismerete, a munkahely elhelyezkedése és a munkaidő. Természetesen nem kell megrettenni, ha egy-két olyan feladat is van, amelyben nem jártas a jelentkező, ezek betanulása általában megoldható. Nem várhatjuk azonban a munkáltatótól, hogy személyre szabja a feladatokat, és mindenben alkalmazkodjon a jelentkező elképzeléseihez, elvárásaihoz.

Megjegyzés: gyakran találkozunk azzal a helyzettel, hogy az állásinterjún a munkáltató újabb feladatokat próbál belezsúfolni az adott munkakörbe, ezzel elbizonytalanítva a jelentkezőt. Tipikus példa, amikor egy raktári kisegítőtől targoncavezetői végzettséget kérnek. Hiába gyanítjuk ilyenkor, hogy ez csak kifogás, hogy ne kelljen nyíltan elutasítani a jelentkezőt – nem sokat tehetünk. Ezért van sokkal szerencsésebb helyzetben a foglalkozási tanácsadó, amikor olyan munkáltatóval tárgyal, aki maga is egyetért a TF szolgáltatás céljaival, és hajlandó arra, hogy rugalmasságot mutatva inkább segítse, mint gátolja a sérült emberek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását.

Ellenőrző lista

Az illeszkedésvizsgálat végére

- a munkavállaló preferenciái, elvárásai (Munkavállalói profil) és a munkáltató elvárásai (Munkáltatói profil) többségükben összeilleszthetőek,
- a nem összeillő elemek tekintetében vagy a munkáltató, vagy a munkavállaló kész kompromisszumot vállalni.

4. Támogatás a munkahelyen

A TF szolgáltatás folyamatában a munkahelyen adott támogatás két részből áll:

- 4.1 Betanítás, a beilleszkedés elősegítése
- 4.2 Utókövetés (egyéni és csoportosan)

Akárcsak a többi fázisban, itt is *az adott ügyfél képességei, készségei, motivációja és szükségletei határozzák meg, hogy milyen mértékű és idejű támogatást igényel* a munkába állítási folyamat befejező szakaszaiban. Például értelmi sérült munkavállalók esetén a foglalkozási tanácsadó a munkavállalás első napjaiban, heteiben általában teljes munkaidőben (4-6-8 órán át) az ügyfél mellett dolgozik, támogatva a munkafeladatok elsajátítását és a beilleszkedést. A betanítás intenzitása a későbbiekben a munkavállaló és a munkáltató igényeinek megfelelően csökken. Az utókövetés intenzitása azon múlik, hogy az ügyfél foglalkoztatása során adódnak-e megoldásra váró problémák, vannak-e olyan konfliktusok, amelyek rendezésében segítenünk kell.

4.1. Betanítás, a beilleszkedés elősegítése

A betanítás és a beilleszkedés elősegítése számos előnnyel jár az ügyfél, illetve a munkáltató számára:

- Lehetőséget biztosít az ügyfélnek, hogy a munkafolyamatot egyéni tempójában sajátítsa el.
- A munkáltató számára nem jelent teljesítménykiesést a fogyatékos ember alkalmazása.
- A betanítást végző foglalkozási tanácsadó mintát ad a közvetlen munkatársak számára arra vonatkozóan, hogy milyen módon dolgozzanak együtt fogyatékos emberrel.
- A foglalkozási tanácsadó megmutatja a fogyatékos munkavállalónak a társadalmilag elvárt, illetve az adott munkahely által elfogadott viselkedési normákat.
- Lehetőséget teremt a fogyatékos és a nem fogyatékos munkatársak egymással szembeni fenttartásainak tisztázására.

A betanítás és a beilleszkedés elősegítése során a foglalkozási tanácsadó *egyéni*leg támogatja az ügyfelet a munkafeladatok elsajátításában, a beilleszkedésben és az önálló közlekedés megtanulásában. Ezen túl az ügyfél munkába állását megelőzően *csoportos tájékoztatást* is tarthat a leendő munkatársak számára.

4.1.1. Betanítás

A munkafolyamat elsajátításának első lépéseként meg kell tennünk a szükséges *előkészületeket* a betanításra:

- Összegeznünk kell azokat az információkat, amelyek alapján a nehézségek definiálhatók.
- Tudatosítanunk kell azokat a „jó gyakorlatokat”, amelyek segítségével ezek a nehézségek áthidalhatók.
- Ha lehetőség van rá, akkor érdemes előre megismernünk a munkahellyel és a leendő munkakörrel, illetve annak elvárásaival.
- Előnyös, ha a munkahely kijelöl egy személyt, akihez a fogyatékos munkavállaló tartozni fog.
- A munkáltató kérésére szükséges lehet a kollégák csoportos tájékoztatójának biztosítása is.

A *tényleges betanítás* a következőket foglalja magában:

A munkahely követelményrendszerének megismertetése

A legtöbb munkahelynek világosan meghatározott elvárásrendszere van, és az ennek való megfelelést minden munkatárstól megkövetelik. Fontos, hogy még a munkavégzés megkezdése előtt tájékozódjunk erről. Nehézséget okozhat az informális szabályok megismerése, de a sikeres beilleszkedés megvalósítása érdekében a betanító foglalkozási tanácsadónak a lehető legtöbb információt meg kell szereznie ezen a területen is.

Segítségképpen felsorolunk néhány olyan kérdést, amelyek – tapasztalataink szerint – a munkahelyek többségében tisztázásra szorulnak:

- A munkavégzés megkezdése előtt mennyi idővel „illik” megjelenni a munkahelyen?
- Milyen speciális szabályok vonatkoznak a külső megjelenésre? (Például étteremben dolgozó férfiaknak borotválkozniuk kell stb.)
- Mik a munkaeszközök használatának szabályai?
- A munkavégzés sorrendje kötött vagy felcserélhető?
- A munkavégzésnek mik a leghatékonyabb módjai?
- A precizitás vagy a gyorsaság a fontosabb az adott munkahelyen?
- Mi a teendő, ha baleset történik?
- Kinek kell jelenteni, ha a munkavállaló megbetegszik?
- A munkavégzés közti szüneteknek mi a kialakult rendje? (Például a cigarettaszünetek gyakorisága stb.)
- Van-e lehetőség ebédbefizetésre a cégen belül?
- A kávéfogyasztásnak mi a rendje? (Biztosítja a munkahely, összeadják a munkatársak stb.)
- Ha valami hiba történt a munkavégzés folyamán, kit kell értesíteni, és milyen következményekkel lehet számolni?
- A munkahelyen szigorú hierarchikus rend van, vagy inkább demokratikus a légkör?

A munkaeszközök megismerése

Pontosan tudnunk kell, hogy a munkahelyi szokások szerint melyik munkaeszközt mire kell használni, hogyan kell alkalmazni, illetve milyen módon kell tisztán tartani. Erről a legtöbb információt a betanítás során kapjuk, de szerencsés néhány dologban előre tájékozódni. Egyre több cég rendelkezik a különféle tevékenységekről készült folyamatábrával, ezt érdemes megszerezni, és ügyfelünkkel átbeszélni. Értelmi sérült ügyfeleinknek a folyamatábrát könnyen érthető, illetve rajzos változatban adjuk át. Ennek segítségével önállóan is képesek lesznek a munkaeszközök precíz alkalmazására.

A munkafolyamat elemeinek elmagyarázása és bemutatása

Ügyfeleinknek gyakran szükségük van arra, hogy a munkafolyamatokat lebontsuk jól átlátható részfolyamatokra. A betanítás során érdemes a részfolyamatokat először külön-külön megtanítani, és csak akkor összekötni a különböző elemeket, ha egyenként már jól mennek.

Ugyanaz a munkakör különböző cégeknél egészen különféle feladatokat takarhat, ezért a folyamatábrákat érdemes személyre szabottan elkészíteni.

Példa

Az alábbiakban bemutatjuk a *Salva Vita Alapítvány* egyik könnyen érthető, rajzos folyamatábráját, amely konyhai kisegítő munkakörre készült.

1. felseprés



2. felmosás



3. vasalás



4. terítés



5. mosogatás



6. felseprés



7. felmosás



A jobb képességű ügyfeleknek természetesen az is elég, ha írott formában adjuk oda a feladatok listáját. Ez a módszertani lépés egyaránt segíti az önálló munkavégzés és az önellenőrzés kialakítását.

A betanítás során azonban a munkafolyamatok stabil elsajátításán túl egyéb nehézségek is adódhatnak. Nézzünk erre egy esetet!

Eset

N. konyhai kisegítőként kezdett dolgozni egy szociális intézményben. Felmérésekor kiderült, hogy bár szívesen besegít az otthoni házimunkákban, szüleitől mégis kevés ösztönzést kap ilyen jellegű tevékenység végzésére. A konyhai munkát saját elhatározásából vállalta. A munkapróba során már szerzett konyhai ismereteket, a nagyüzemi méretek mégis sok újdonságot tartogattak N. számára. Az első napokban nemcsak az edények méretével kellett barátkoznia, hanem a feldolgozandó zöldségek mennyiségét is meg kellett szoknia.

A háromfázisú mosogatást kezdetben kísérője segítségével végezte. Ez az időszak alkalmat kínált annak elmagyarázására, miért is szükséges a fertőtlenítés, s milyen műveleti sorrendet igényel az egyes edénytípusok és használati tárgyak megtisztítása.

A mosogatás és a zöldségpucolás mellett N. munkaköréhez tartozott a terítés és a tálalás is. Ennek elsajátítását megkönnyítette, hogy a tanulási folyamat során N. számára – kellő egyszerűséggel és tömörséggel – konkrét célokat, átlátható munkamenetet sikerült megfogalmazni.

Önellenőrzés bevezetése

Az integrált munkavégzés során elengedhetetlenül fontos, hogy az ügyfél képes legyen saját munkavégzésére reflektálni, észrevegye hiányosságait, és ki tudja azokat javítani. Ügyfeleinket úgy segíthetjük ebben, hogy készítünk számukra egy ellenőrzőlistát. Jobb képességű ügyfeleinket megtaníthatjuk egy hasonló lista önálló kidolgozására.

Példa

Az alábbiakban bemutatunk egy önellenőrző listát, amely takarítói munkakörhöz készült.

Feladat	Eredmény	Megjegyzés
Szemétkiürítés	√	
Szemeteszsákok kicserélése	√	
Asztalok és szekrények letörlése	√	
Porszívózás	√	
Viráglocsolás		Nem találtam a locsolókannát a helyén.

Eset

F. egy épületgépészeti szerelőmunkákat végző vállalatnál kapott udvarosi állást. A betanítás stratégiája a szerszámhasználat elsajátítására, a napi és a heti rend kialakítására összpontosított. Az első napokban F-nek nem csupán a munkaeszközökkel, hanem közvetlen munkatársaival is ismerkednie kellett. Már az első héten sikerült jó kapcsolatot kialakítania azokkal a munkatársakkal, akik napi munkájának szervezésében a későbbiekben segítségére lettek. Feladataihoz tartozott az udvar söprése, a gereblyézés, a szemétszedés és egyéb pakolási munkák. Minden esetben fontos volt az egyes feladatok egymásutániségének kialakítása; például a járdákat csak azután söprörje le, miután a füves rész összegereblyőzését befejezte. A söprés helyes irányának elsajátítására is többször fel kellett hívni F. figyelmét, főleg szeles napokon. Hosszabb időbe telt a heti menetrend megtanulása; például a kukákat hetente kétszer kell kihelyezni az utcára, majd visszahozni stb.

Feladat

Készítsen a fenti eset alapján ügyfele számára egy folyamatábrát, valamint egy ehhez tartozó ellenőrzőlistát!

4.1.2. A munkahelyi közösségbe való beilleszkedés elősegítése

A fogyatékos emberek munkahelyi beilleszkedése nem magától értetődő folyamat. *Másságuk elfogadását az embereknek tanulni, megszokni kell.* Munkahelyen való megjelenésük szinte alig vált ki elutasítást, jellemzőbb a kíváncsiság, esetleg az ismeretlentől való idegenkedés. A kezdeti nehézségek feloldásában – ha a munkahely kéri – a munkatársak számára adott csoportos tájékoztatás segíthet. A foglalkozási tanácsadó személyes jelenléte, példamutatása, támogató beszélgetései minden esetben fontosak a sérült ember munkahelyi közösségbe való beilleszkedése során.

4.1.2.1. CSOPORTOS TÁJÉKOZTATÁS

A csoportos tájékoztatás célja, hogy a leendő munkatársakat felkészítse a fogyatékos munkavállaló munkába állására. Javasolt, hogy a tájékoztatón maga a sérült munkavállaló is jelen legyen. A foglalkozási tanácsadónak ebben a helyzetben elsősorban moderátori feladata van. Segítenie kell, hogy kölcsönösen feloldódjanak a féltelmek, és közelebb kerüljenek egymáshoz a leendő munkatársak.

A kezdeti szorongások enyhítését segíti, ha a csoportos tájékoztatásra tudunk ajánlani néhány megbeszélendő témakört. Ezek a következők lehetnek:

A fogyatékoság általában, illetve speciálisan

Tapasztalataink szerint a leendő munkatársak szeretnének többet megtudni annak az embernek az állapotáról, történetéről, akivel együtt fognak dolgozni. Ügyfelünkkel mindig egyeztetnünk kell, hogy mennyi információt mondhatunk el róla. Kizárólag azt közölhetjük róla, amire engedélyt kaptunk! A fogyatékoságról, illetve annak következményeiről azonban általános szinten nyújthatunk bővebb tájékoztatást.

Fogyatékosági etikett

A csoportos tájékoztatás során bemutatathatjuk az adott fogyatékos személyekkel való személyes találkozás és kommunikáció udvariassági szabályait.

Példa

Látássérült személlyel való találkozás udvariassági szabályai:

- *Látássérült emberrel való találkozás során mindig a látó személy köszönjön előre!*
- *Érthetően mutassa be magát és minden jelenlévőt! Egyértelműen jelezze azt is, ki merre található!*
- *Kézfogás előtt kérdezze meg: „Foghatunk kezet?”*
- *Segítségnyújtás előtt kérdezze meg, hogyan segíthet! Ha az illető segítségre szorul, kérdezze meg: „Felajánlhatom a karom?”, ahelyett, hogy belékarolna. Így segítsége nem válik tolakodóvá, sürgetővé.*
- *Engedje meg, hogy a személy megfoghassa a karját (a könyök környékén), de ne erőltesse!*
- *Ha látássérült személyt vezet, mindig ön menjen elöl, és egy lépéssel maga mögött legyen a személy.*
- *Ha valakit vezet, mondja meg, mikor következik lépcső, járdasziget, rámpa vagy egyéb akadály, továbbá, hogy felfelé vagy lefelé kell-e lépni!*
- *Ha helyesen akar tájékoztatni, akkor mindig a személyhez képest adja meg a keresett dolog vagy tárgy helyzetét. (Például: „Lépjen pár lépést előre, forduljon picit balra és ott lesz a karosszék.”)*
- *A távolságok meghatározásakor érdemes nagyon pontosan definiálni az irányokat a becsült távolságokkal együtt, például így: „A liftből kifelé jövet forduljon balra, és kb. 7 méterre találja az iroda ajtaját.”*
- *Ha ülőhellyel kínálja meg a személyt, tegye az illető kezét a szék karfájára vagy háttámlájára!*
- *Ismeretlen helyre való belépéskor foglalja össze röviden a helyiség elrendezését!*
- *Ha egy látássérült embert magára hagy egy számára ismeretlen helyen, szóljon erről neki, és bízza őt valaki másra!*

- Egyértelműen fejezze ki, ha vége a beszélgetésnek!
- A vakvezető kutyát ne etesse, ne simogassa, és ne távolítsa el!

Értelmi sérült személlyel való kommunikáció:

- Ne feltételezze, hogy az első benyomásból leszűrhető, hogy a személy mit ért meg és mit nem!
- Legyen egyszerű a kommunikációja! Beszéljen tisztán, használjon rövid szavakat, egyszerű mondatokat!
- Kerülje a zsargont, az idegen szavak és a metaforák használatát!
- Biztosítsa a személyt arról, hogy nyugodtan jelezheti, ha nem ért valamit, és kérheti, hogy másképp tegye fel a kérdést!
- A konkrét tapasztalatokra kérdezzen rá, például: „Mi volt a munkája a kávézóban?”
- Ne tegyen fel komplex, összetett kérdéseket, például ehhez hasonlókat: „Mi az idáig elért legnagyobb teljesítménye?” Helyette kérdezzen egyszerűen, például így: „Miben volt a legjobb az előző munkahelyén, a mosodában?”
- Ne tegyen fel feltételes kérdéseket, például „Mit tenne, ha a gép elromlana?” Ezt megkérdezheti például így: „Előfordult, hogy az előző munkahelyén elromlott a fénymásoló gép? Akkor mit tett?”
- Ha látja, hogy a személy nem érti a kérdést, próbálja azt másképp megfogalmazni!
- Kontrollkérdésekkel győződjön meg róla, hogy a személy megértette-e az ön által mondottakat!
- Érdemes a fontos információkat írott formában is átadnia a személynek!

Szokások és munkamódszer

Amikor fogyatékos személyt készül foglalkoztatni egy munkahely, lehet, hogy változtatnia kell a szokásain és a munkamódszerén. Ilyenkor érdemes a munkáltatók, a munkatársak figyelmét felhívni bizonyos irányelvekre.

Példa

A sérült ember munkába állásakor a munkáltatók számára a következő javaslatokat tehetjük:

- Minden fogyatékos személyt érdemes megkérdeznie arról, van-e valami külön kérése a munkavégzéssel kapcsolatban, hogy jól teljesíthessen.
- Kérdezzen rá, hogy milyen speciális felszerelés vagy ésszerű változtatás lehet szükséges ahhoz, hogy a személy sikeresen ellássa a munkakört!
- Bár fel kell készülnie arra, hogy néhány dolgon változtasson, ne éljen előfeltevésekkel arra vonatkozóan, hogy az illető mire képes és mire nem! A fogyatékos emberek általában rendelkeznek a munkával kapcsolatos nehézségek saját, kreatív megoldásával.
- Ne hagyja, hogy irreleváns tényezők (a személy külseje, mozgása, mimikája, az általa használt gyógyászati segédeszközök stb.) elvonják a figyelmét!
- Az illető fogyatékoságával kapcsolatos kérdések feltevésekor szorítkozzon azokra, amelyek potenciálisan befolyásolják a munkavégzési képességét! Ilyen lehet például a következő: „Miben segíthetünk, hogy sikeresen ellássa ezt a munkakört?”
- Ne tegyen fel olyan kérdéseket, amelyeket nem kérdezne meg hasonló körülmények között egy nem fogyatékos személytől, például:
Ne kérdezze meg, hogyan szerezte a személy a fogyatékoságot!
Ne tegyen fel orvosi kérdéseket, amelyek a munkaköri követelmények szempontjából irrelevánsak!
- Csak akkor kérdezzen rá az illető munkán kívüli tevékenységeire, ha ezt más esetben is megtenné!
- Ne jöjjön zavarba, ha olyan kifejezést vagy szólást használ, amely a jelölt fogyatékoságához kapcsolódik! Például egy látássérült személlyel folytatott interjú során kicsúszhat a száján, hogy „Nemsokára látjuk egymást!”, – ilyen esetben felesleges magyarázkodnia, szabadkoznia.
- Ne a „normális emberek” kifejezést használja, inkább „nem fogyatékos emberekről” beszéljen!

(Forrás: Salva Vita Alapítvány, 2007: Foglalkoztatja?)

4.1.2.2. A MUNKATÁRSOK EGYÉNI FELKÉSZÍTÉSE

A TF szolgáltatást végző szervezet a munkatársak és az ügyfél igényei szerint különböző formákban segítheti a sérült munkavállaló sikeres beilleszkedését. Bár a munkahelyek feszített munkatempója nem teszi lehetővé a hosszas beszélgetéseket, mégis számtalan alkalom, élethelyzet kínálkozik a kapcsolatteremtésre. Ezek a beszélgetések hivatottak arra, hogy lebontsák az emberek gondolkodásában élő torz képzeteket és a tudatlanságot. Először is tisztázni szükséges, hogy a fogyatékoság nem betegség, ami teljesen ellehetetleníti az ember egész életvitelét. Érdemes bemutatni azt, hogy ezek az emberek milyen nagy bizonyítási vágygal, lelkesedéssel indulnak el a kihívások útján.

A munkatársak felkészítése csak a *kölcsönös elfogadás és bizalom* légkörében lehet eredményes. Nagyon fontos, hogy a betanítást végző személy szimpátiát keltsen az adott munkahelyi közösségben. Ehhez meg kell előlegeznie a munkatársakra irányuló tiszteletet és odafigyelést, nem csak munkájukra, hanem személyükre vonatkozóan is. Amíg a – legtöbbször fáradt, fásult – dolgozók az elfogadásnak ezt a minimumát sem kapják meg, nehezen tudnak figyelemmel, türelemmel, elfogadással fordulni a sérült ember másáig felé.

A munkahelyi betanítás időszaka alkalmas arra is, hogy *lerombolja a munkát vállalni szándékozó fogyatékos emberekre ragasztott stigmákat*. Például fontos hangsúlyozni, hogy az értelmi sérült embereknek nem sajnálatra van szükségük, hanem elfogadó, segítő, partneri, őszinte emberi kapcsolatokra. Gyakran előfordul jelenség, hogy egy-egy női munkatárs anyáskodva közeledik a sérült fiatalhoz. Ez az egyébként jó szándékú hozzáállás éppen az önállóság, a felnőtt státusz kialakulását gyengíti az ügyfélben. A másik véglet az elutasító attitűd, ami általában a munkatársak azon félelméből fakad, hogy a sérült ember jelenléte többletterheket helyez a munkahelyre vagy egyes személyekre, fennakadást okozva a munkavégzésben. Rövid időn belül eltűnnek ezek a fenntartások, ha a betanító személy folyamatosan jelen van. A munkatársak megtapasztalják, hogy a kezdeti betanulási fázisban a segítő saját munkájával pótolja a hiányzó teljesítményt, javítja a keletkező pontatlanságokat, egészen addig, amíg a támogatott munkavállaló képessé nem válik az önálló munkavégzésre.

Mielőtt elhítenénk magunkkal, hogy a fogyatékos emberek munkába állítása teljesen problémamentes folyamat, említést kell tenni azokról az esetekről is, amikor a betanítás időszaka jobban igénybe veszi a munkatársak tűrőképességét. Ezek a *feszültségek* általában a betanítást végző foglalkozási tanácsadó közreműködésével szüntethetők meg. Nagyon fontos, hogy a munkáltatók és a munkatársak egyaránt érezzék, hogy *nem maradnak egyedül* a sérült munkavállaló magával hozott problémáival. Nem csak a betanítás alatt, de azt követően is számíthatnak a TF szolgáltatás háttérsegítségére. A sikeres munkába állítások igazolták, hogy ez biztonságot jelent a munkáltatók számára is.

4.1.3. Önálló közlekedés a munkahelyig és azon belül

Számos olyan értelmi sérült és látássérült ügyfél van, akinél nem okoz problémát az önálló közlekedés, de gyakran jelentős *akadályát* képezi a munkába állásnak, ezért a betanulás, és a munkahelyi közösségbe való beillesztés kapcsán erről mindenképpen szót kell ejtenünk.

Már a munkahelyek kiválasztásakor fontos szempont az önálló közlekedés lehetősége. Megfelelő felkészítéssel és betanulással azonban az ezzel járó korlátozások csökkenthetők.

Az önálló közlekedés korlátainak nem csak veleszületett okai lehetnek, hanem számos, családból hozott elem is befolyásolja azt. Hátráltatják a túlzottan féltő, óvó nevelési módszerek, a család befelé forduló életmódja, és a kisgyermekkorban rögzült egyéb szokások, beállítódások.

Példa

Értelmi sérült személyek esetében a közlekedési nehézségek többnyire a gyenge tájékozódásból, a tömegközlekedési eszközök bizonytalan használatából, kommunikációs problémákból stb. adódnak. Ahhoz, hogy az itt jelentkező hiányosságok felszámolhatók legyenek, a háttérben megbújó félelmeket, szorongásokat kell megszüntetni. A kezdetben együtt végigjárt útvonalak a közös felfedezések, élmények és a megismerés hatására egyre biztonságosabbá, átláthatóbbá válnak. A megtanulandó elemek – például a térképhasználat, a mozgólépcsőn való közlekedés, útbagazítás kérése – szituációs játékok során gyakorolhatók, kipróbálhatók. A próbák során lehet elsajátítani azt is, mit kell tenni, ha valaki eltéved, és segítségre szorul. Értelmi sérült fiatalok esetében – védtelenségük, hiszékenységük miatt – nagy hangsúlyt kell fektetni arra is, hogy ne menjenek el idegenekkel.

Eset

Egyik értelmi sérült ügyfelünk, N. számára nem okozott gondot az általa régóta ismert útvonalon való közlekedés, ismeretlen helyen azonban nem találta fel magát. Az első lépések egyike az otthona és a munkahely közti útszakasz közös megtétele volt. A kísérő először a főbb csomópontokra hívta fel N. figyelmét. Egy-egy ilyen állomáson eleinte N. nevében kért eligazítást, majd N-nek adva át a kezdeményezést, biztatta az önálló segítségkérésre. Miután ez már nem okozott nehézséget, N. egyedül tett meg bizonyos szakaszokat, s előre megbeszélt helyeken találkozott kísérőjével. Két hét múlva N. teljesen önállóan közlekedhetett, újabb sikerélménnyel gazdagodva.

Ellenőrző lista

A betanulás, a beillesztés szakaszának végére

- a munkavállaló az elvárásoknak megfelelően elsajátította a munkafolyamat elemeit,
- munkatársai befogadták a közösségbe, és a munkahelyi kollektíva hasznos tagjaként tartják számon,
- önállóan közlekedik a munkahelyéig, illetve azon belül.

4.2. Utókövetés

Amikor ügyfelünk már begyakorolta a munkafolyamatokat, és beilleszkedett munkatársai közé, befejeződött tulajdonképpen a küldetésünk. Ekkor már „csak” arra van szükség, hogy – a telefonos érdeklődésen túl – *rendszeres gyakorisággal* (kezdetben hetente, később havonta) megjelenjünk munkahelyén, *minimum fél éven keresztül*.

Ne becsljük azonban alá az utókövetés fontosságát, hiszen ezzel nagymértékben hozzájárulhatunk ügyfelünk munkájának megtartásához! Az utókövetés célja ugyanis az, hogy kezeljük azokat a konfliktusokat, feloldjuk azokat a problémákat, amik a foglalkoztatás során keletkeznek. Ezzel hosszú távon biztonságot nyújtunk mind a munkaadó, mind a munkavállaló részére.

Az utókövetés három szinten zajlik: a munkáltatókkal, a családokkal és az ügyfelekkel. A körülmények mérlegelésével kell eldönteni, melyik szinten, és milyen formában szükséges az utókövetés.

4.2.1. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval

Fontos, hogy a munkáltató ne érezze úgy, hogy magára hagytuk, miután ügyfelünkkel megkötötte a munkaszerződést. Tudatosítani kell benne, hogy bármely probléma esetén bátran *telefonáljon*, és kérje a segítségünket!

Emellett szükség van az aktív kapcsolattartásra, a *személyes utókövetésre* is. Tapasztalatunk szerint ugyanis a személyes kapcsolattartás hatékonyabb, mint a telefonon történő, a munkáltató nagyobb biztonságban érzi magát tőle. Ráadásul a személyes találkozás során sokkal több információt nyerhetünk, mint egy telefonbeszélgetéskor.

Az utókövetés *gyakorisága* nagymértékben függ a körülményektől. Kezdetben célszerű hetenként többször felkeresni a munkáltatókat, hogy megbizonyosodjunk arról, minden rendben megy. Később lehet ritkítani ezeket a látogatásokat, de legalább fél éven keresztül a havi rendszerességet érdemes megtartani.

Intenzívebb odafigyelést igényelhet egy-egy *krízishelyzet*. A következőkben néhány ilyen esetet és annak kezelését ismertetjük.

Eset

A 20 éves M. két éve megbízhatóan dolgozott konyhai kisegítőként munkahelyén, amikor jelezték, hogy probléma van. Az okokat kutatva kiderült, hogy M. többeket bizalmába fogadott, ezzel megosztotta munkatársait, és akadályozta a munkavégzést.

Megoldási javaslat

Első lépésben megpróbáltuk feltárni, melyek azok a konkrét problémák, amelyek miatt M. képes ekkora vihart, féltékenységet kavarni maga körül. Ezután beszéltünk az érintett munkatársakkal.

Megköszöntük a segítségüket, és biztosítottuk őket arról, hogy a későbbiekben, mint M. hivatalos támogatói, segítünk a problémák megoldásában. Azóta M. hetente egyszer az alapítványban támogató beszélgetésen vesz részt a foglalkozási tanácsadójával, és a munkatársaival is folyamatos a kapcsolat-tartás.

Eset

Más jellegű problémák miatt igényelt intenzívebb odafigyelést S., aki 20 éves autista lány. S. kézbesítőként dolgozott egy szociális intézményben. Nehézséget okozott számára, hogy nem tudott a munkaidőben adódó „üresjáratokkal” gazdálkodni. Ilyenkor unatkozott, és különböző, zavart okozó magatartásokat produkált.

Megoldási javaslat

Szüleivel egyeztetve azt találtuk ki, hogy szükséges számára valamilyen alternatív munkalehetőséget biztosítani, amit akkor végezhet, amikor nincsen kézbesítői feladat. Az intézményen belül sikerült

S. számára olyan számítógépes munkát szerezni, amit nem kellett időre elkészíteni, így üres óráiban foglalkozhatott vele. Ebben az esetben az intézmény újra igénybe vette betanítói szolgáltatásunkat. S. magatartásproblémái azóta a kezelhetőség határán belül vannak, főnökei elégedettek munkájával.

Vezetőváltás, illetve új munkakör betanulása esetén is gyakran kérnek segítséget a munkáltatók. Ezekben a helyzetekben előfordulhat, hogy ügyfelünk ismét igényli, hogy vele legyünk a munkahelyén.

4.2.2. Családokkal folytatott utókövetés

Az utókövetés másik színtere a család. A TF szolgáltatás egész folyamata, de különösen az utókövetés során a fogyatékos ember munkavállalását nagymértékben *segítheti, akadályozhatja* a családja. Van néhány tipikus családi probléma, amikkel érdemes külön is foglalkoznunk.

Túlóvó családoknál gyakori probléma, hogy a gyermekeket „a szélőtől is óvják”, nem állítják kihívások elé. Ezek a szülők mindentől félnek: hogy fog a gyerek közlekedni; mi lesz, ha beesik egy gép alá; ki segít, ha bántják a munkatársai stb. Ebből az egyetlen kiút az, ha átbeszéljük az összes félelmet, és megpróbáljuk bizalmukat elnyerni. Esetleg érdemes végigjárni velük azokat a helyeket, ahol gyermekük dolgozni fog. Az ilyen típusú családokkal rendszeresen tartani kell a kapcsolatot, és minden kis lépésről szükséges őket informálni. Így ők is tudják, mi történik gyermekükkel, ami csökkenti szorongásukat.

Másik nehézség, ha *a szülő többet vár a gyermekétől, mint amire képes*. Ez súlyos pszichés terheket ró az amúgy is sérült emberre. Ilyenkor jobb a szülőt egy kicsit „eltávolítani” a munkahelyi gyakorlatról. Fontos, hogy a sérült fiatal szabad levegőt kapjon, képességeinek megfelelően fejlődhessen. A szülők itt is segítségre szorulnak, mivel a háttérben általában az el nem fogadottság érzése, feldolgozatlan problémák húzódnak meg. Ezek feltárása azonban nem a mi kompetenciánk, hanem pszichológus, pszichiáter feladata. Hasznos néhány erre specializálódott szakemberrel felvenni a kapcsolatot, és együttműködni velük.

Az is előfordul, hogy *a szülő elfárad*, már nem akar sérült gyermeke problémájával foglalkozni. Meg kell tudnunk, hogy ez miért van így, mi a háttere. Lehet, hogy az jelent számára segítséget, ha jobban bevonjuk a folyamatba, de az is előfordulhat, hogy inkább tehermentesíteni szükséges.

A család dinamikus rendszerként működik, ezért fontos szem előtt tartanunk, hogy a rendszer egy elemének megváltoztatásával (a sérült családtag szerepének átfarmálásával) a családi rendszer új egyensúlyi helyzetbe kerül, s így a családi relációk is megváltozhatnak.

4.2.3. Az ügyfél utókövetése

Az ügyfél utókövetése egyénileg vagy csoportos formában valósulhat meg.

4.2.3.1 EGYÉNI UTÓKÖVETÉS

Ügyfelünk számára nem csak munkahelyén, hanem irodánkban is folyamatosan biztosítjuk a személyre szabott *segítő beszélgetés* lehetőségét.

A munkába állás, a felnőtt élet kezdete minden fiatal életében kihívásokat hordoz. A sérült embereknek sok esetben ebben az életszakaszban kell szembenézniük másságukkal is, és meg kell tanulniuk azt elfogadni. Embert próbáló feladat ez, és gyakran krízisek kísérik. Tapasztalatunk szerint az integrált munkahely még inkább felerősíti ezeket a kérdéseket. Ezért biztosítanunk kell, hogy ügyfeleink nyugodt körülmények között beszélhessenek az őket foglalkoztató kérdésekről. Szükség esetén pszichológus segítségét is igénybe lehet venni.

4.2.3.2. CSOPORTOS UTÓKÖVETÉS

A következőkben a csoportos utókövetésre mutatunk be egy lehetőséget, a *Salva Vita Alapítványnál* működő *Dolgozók Klubját*.

A Dolgozók Klubjában a csoportmunka eszközeit felhasználva az ügyfelek *kommunikációs és konfliktuskezelő készségeit kívánják fejleszteni*. A klubot kéthetente, meghatározott napon és időpontban, a már dolgozó ügyfelek részvételével tartják. Részben készségfejlesztő csoportként működik, részben pedig különféle szabadidős programokat (mozi-, színház-látogatás stb.) szerveznek.

A Dolgozók Klubját foglalkozási tanácsadók vezetik; csoportonként két vezetővel dolgoznak. Tapasztalataik szerint a csoportfejlődés kezdeti fázisában szükség van direktív *csoportvezetésre*, de a csoportkultúra kialakításánál szükséges arra törekedni, hogy a direktív vezetés mellett *szabad légkört* biztosítsanak. Lehetőséget kell adni rá, hogy a csoport fejlődésével együtt a fiatalok válasszák meg, miről akarnak beszélni, mi az, amit fontosnak tartanak.

A csoport, ahol minden klubtag jelen van, lehetőséget ad az új ügyfeleknek is arra, hogy gyorsabban és könnyebben *beilleszkedjenek* a számukra új közösségbe. Az új tagok hamar megértik: olyan helyre kerültek, ahol a csoporttagok egymás segítségével próbálják a fejlődés lehetőségeit keresni, nyíltan elmondhatják véleményüket – de őket is érheti bírálat.

A csoportnak fontos funkciója *viselkedésminták adása* az ügyfelek számára, hiszen megtanulhatják, hogyan kell konfliktushelyzeteket konstruktívan megoldani. Ezen a területen a legjobban bevált módszer, ha a csoportvezetők saját konfliktuskezelő magatartásukkal adnak mintát a csoporttagok számára. Kezdetben előfordult, hogy ha a klubtagoknak valamilyen problémájuk volt egymással, csúnyán összeszólalkoztak, sőt – nagyon ritkán – össze is verekedtek. Ezekben a helyzetekben elkerülhetetlen volt az aktív közbelépés, szét kellett választani a haragosokat, majd tisztázni velük a konfliktusokat. Így lehetett megtanítani őket a problémakezelés új, konstruktívabb formáira. Néha előfordul, hogy ha dühösek az ügyfelek, minősíthetetlen hangon kezdenek kiabálni a csoportvezetőkkel. Ebben az esetben rendszerint ki szokták kérni maguknak ezt a hangnemet, és csak akkor folytatják a beszélgetést, ha az ügyfelek képesek annyi tiszteletet megadni, amennyit ők maguk is kapnak.

A csoportvezetőnek tehát fontos szerepe van a *csoportnormák* kialakításában. Közvetíti a normákat és értékeket, visszajelzéseket ad. Reakcióival egyes viselkedési formákat megerősíthet, másokat szankcionálhat. Ahhoz azonban, hogy egyes viselkedési formákat jutalmazni tudjon, tisztán meg kell fogalmaznia elvárásait az ügyfelek számára.

Példa

Az egyik fiatal igazi vezetője lett a csoportnak. Vezetői szerepét azonban eleinte arra használta fel, hogy a többieket destruálja.

Megoldási javaslat

Egy alkalommal megkértük, segítsen megszervezni a klub utáni takarítást. Boldogan vállalta ezt, és megnyerésével a többieket is sikerült bevonni a takarításba.

A csoportnak fontos szerepe van abban, hogy az ügyfeleket aktívan bevonják a fejlesztő munkába, véleményük kikérésével növeljék önértékelésüket és felelősségérzetüket, ezzel is erősítve felnőtt státuszukat. A szabadidős programok segítségével rendszeres lehetőséget biztosítanak a kortársaikkal való találkozáshoz, mert számukra is fontos, hogy munkahelyeiken kívül is barátokra találjanak.

Ellenőrző lista

Az utókövetés során

- az ügyfelek számára lehetőséget biztosítunk kérdéseik tisztázására, problémáik kezelésére és felnőtt szerepük erősítésére,
- rendszeres kapcsolatot tartunk a munkáltatóval,
- segítjük a családot abban, hogy el tudják fogadni a sérült családtag új szerepét.

5. A TF szolgáltatás marketingje

A munkáltatók bevonása, érdeklődésének felkeltése nélkül nem létezne TF szolgáltatás. A *munkáltatók épp úgy ügyfeleink, mint a támogatott munkavállalók!*

Ennek a fejezetnek a kedvéért – hogy könnyebben tudjunk különbséget tenni közöttük – fogalmazhatunk úgy, hogy a munkavállalók az ügyfeleink, a munkáltatók pedig a fő vásárlóink. Termékünk maga a TF szolgáltatás, amit mindkét félnek el kell adnunk. Ehhez mind a munkát kereső ügyfelek, mind a munkaerőt kereső vásárlók igényeit ki kell elégítenünk.

Ahogy a TF szolgáltatást végző szervezetek önbizalma erősödik, úgy változik a munkáltatókkal való kapcsolatuk a szívességgéréstől a *szolgáltatás* irányába. Nem arról van szó, hogy a munkáltató szánlombból, vagy karitatív céllal foglalkoztatja az általunk közvetített sérült munkavállalót – ez az együttműködés kölcsönösen előnyös, és üzletileg is megalapozott! Fel kell ismernünk, hogy a munkáltatók számára értékes – megbízható motivált, elkötelezett – munkaerőt közvetítünk, ráadásul komoly anyagi terheket is leveszünk róla, hiszen átvállaljuk a toborzás, a kiválasztás, a felkészítés, a betanítás stb. idő-, energiaigényes és igen költséges tevékenységeit.

A munkáltatókkal való tárgyalás során *partneri viszony* kialakítására kell törekednünk, és ügyfeleink érdekeinek és méltóságának tiszteletben tartását kell elvárni. A tárgyalások során éreznie kell a munkáltatónak, hogy együttműködést kínálunk, és nem szívességet kérünk, illetve egy jó és erős képviselőtű „ügyhöz” való tartozás lehetőségét kínáljuk fel. A hálózat- és kapcsolatépítés épp annyira része a TF szolgáltatás piacszerzési folyamatának, mint bármelyik sikeres szolgáltatásnak az üzleti szférában.

Az, ahogyan a szolgáltatás a munkáltatókat kezeli, a támogatott munkavállalókra is hatást gyakorol. Ha úgy állapodtunk meg, hogy segítjük a munkáltatót, míg az új munkavállaló beletanul a munkába, akkor ennek megfelelően kell cselekednünk. Nem szabad azonban túlságosan alkalmazkodnunk, a munkáltató elvárásait feltétel nélkül teljesítenünk. A munkáltatóval való *kölcsönösen előnyös, egyenrangú kapcsolat* kialakítása révén a támogatott munkavállalót is hozzásegítjük ahhoz, hogy munkahelyén tiszteletre méltó, értékes munkaerőként fogadják el, és tisztában legyenek alkalmazásának előnyeivel. A kapcsolat tehát mindig háromoldalú: a munkavállaló, a munkáltató, és a foglalkozási tanácsadó között.

A következőkben áttekintjük azokat a tágabb *szempontokat*, amelyek a munkáltatók meggyőzésében érvként felhozhatók:

- az esélyegyenlőség biztosítását, amire törvényi előírás kötelezi a munkáltatókat;
- a vállalati társadalmi felelősségvállalás szükségességét;
- a munkahelyi sokszínűség előnyeit.

5.1. Az esélyegyenlőség biztosítása

A 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról (más néven antidiszkriminációs törvény) 7. §-a kimondja, hogy az egyenlő bánásmód követelményének megsértését jelenti a közvetlen hátrányos megkülönböztetés, a közvetett hátrányos megkülönböztetés, a zaklatás, a jogellenes elkülönítés, a megtorlás, valamint az ezekre adott utasítás.

Az esélyegyenlőség a munka világában *mindenki számára egyenlő és diszkriminációmentes foglalkoztatási feltételeket, a munkához, a szakképzéshez és az egyes foglalkozásokhoz való hozzáférést* jelenti.

Az Európai Unió tagállamaiban elvárás, hogy a fogyatékos személyek teljes jogú állampolgárként éljenek, és lehetőség szerint ép társaik között, képességeiknek és érdeklődésüknek megfelelő munkát

végezzenek. Ezzel összhangban a fogyatékos személyek hátrányainak enyhítése, esélyegyenlőségük megalapozása, illetve a társadalom szemléletmódjának alakítása érdekében alkotta Országgyűlésünk az 1998. évi XXVI. törvényt a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról.

A törvény kimondja, hogy a fogyatékos személy lehetőség szerint integrált, ennek hiányában védett foglalkoztatásra jogosult. A munkáltató köteles részére biztosítani a munkavégzéshez szükséges mértékben a munkahelyi környezet, így különösen a munkaeszközök, a berendezések megfelelő átalakítását. Az átalakítással kapcsolatos költségek fedezésére a központi költségvetésből támogatás igényelhető. (Ld. 1998. évi XXVI. Tv. 15. §)

1987-ben lépett életbe az ún. „kvótarendszer”, amely előírja, hogy minden 20 főnél nagyobb létszámot foglalkoztató munkáltatónak a statisztikai állományi létszám 5 százalékáig megváltozott munkaképességű dolgozókat kell foglalkoztatnia. A foglalkoztatási kötelezettséget nem teljesítő munkáltatók a hiányzó létszám után rehabilitációs hozzájárulást kötelesek fizetni. (Ld. 1991. évi IV. tv. 41/A §, 42 § és 42/A §). A rehabilitációs hozzájárulás összege évről évre emelkedik.

Fogyatékos munkavállalók megfelelő létszámú foglalkoztatása tehát abból a szempontból is előnyös a munkáltatók számára, hogy mentesíti a vállalatot a rehabilitációs hozzájárulás fizetése alól.

5.2. Vállalati társadalmi felelősségvállalás

Már hazánkban is egyre gyakrabban találkozunk a „vállalati társadalmi felelősségvállalás” (Corporate Social Responsibility, azaz CSR) kifejezéssel, elsősorban nagyvállalatok jelentéseiben és honlapjain. A társadalmi felelősséget vállaló szervezetekben az etikai szabályok betartása mindenkire nézve kötelező, a munkavállalókat az esélyegyenlőség elvének betartásával alkalmazzák, a munkakörülmények a megváltozott munkaképességűek számára is megfelelőek. Ezek a vállalatok környezettudatosan működnek, és pénzzel vagy eszközökkel hozzájárulnak szociális, környezeti és kulturális értékeink gyarapításához.

Az esélyegyenlőség biztosítása tehát a vállalatok társadalmi felelősségvállalásának keretében is alapvető fontosságú. Előmozdításához arra van szükség, hogy a szervezetek vezetői személyes kapcsolatba kerüljenek az eddig diszkrimináció sújtotta munkavállalói rétegekkel; megbizonyosodjanak munkavégző képességükről és munkahelyi beilleszkedésük lehetőségéről. Nehezen mérhető, de hatalmas veszteség a társadalomnak – és az egyes vállalkozásoknak –, hogy ennek a munkavállalói rétegnek a munkavégző kapacitása jelenleg javarészt kihasználatlan.

A vállalatok társadalmi felelősségvállalása *nem pusztán karitatív cél, hanem profitot termelő tényező:*

- segíti az egyre komplexebb környezetben való fennmaradást,
- megtartja, és jobb munkavégzésre motiválja a munkavállalókat,
- javítja a vállalat hírnevét, ezáltal eladja a terméket, és megbízható befektetésnek láttatja a vállalatot.

Mindezekkel az előnyökkel a foglalkozási tanácsadónak is szükséges tisztában lennie, és a vállalatok CSR tevékenységének kontextusában érvelni a TF szolgáltatás mellett.

5.3. Munkahelyi sokszínűség

A munkahelyi sokszínűség megfelelő kezelése és aktív kihasználása az üzleti teljesítmény növelésének egyik hatékony eszköze.

Az utóbbi évek nemzetközi felmérései egyértelműen igazolják, hogy a munkahelyi sokszínűség a cégek számára számszerűsíthető előnyökkel jár:

- több tehetséges, a munkaköri elvárásokat megbízhatóan teljesítő munkavállaló alkalmazására nyílik lehetőség;
- a fluktuáció csökken, ami mérsékli a foglalkoztatás költségeit;
- a dolgozók motiváltabbak, elkötelezettebbek és elégedettebbek;
- fokozódik a kreativitás, a problémamegoldás és az innovációs készség;
- a cég képes sokszínű, tág vevőkör igényeit kielégíteni;
- lehetőség nyílik új termékek, szolgáltatások fejlesztésére;
- javul a vállalat hírneve, külső-belső elismertsége;

- a cég megkülönbözteti magát versenytársaitól;
- a hátrányos helyzetűek felé nyitással erősödik a társadalmi kohézió.

(Források: Employers' Forum on Disability, 2005: Realising Potential; Unlocking Potential)

A sikeres vállalatok általában olyan összetételű munkaerőt alkalmaznak, amely a szervezet közvetlen környezetében élő populációt reprezentálja – ez hazánkban is szükségessé teszi a fogyatékos személyek nagyobb arányú foglalkoztatását.

A munkáltatókkal való tárgyalás során érveljünk amellett, hogy szolgáltatásunk támogatja őket a fogyatékos személyek alkalmazásában, ezáltal a munkahelyi sokszínűség előnyeinek kiaknázásában.

5.4. A fogyatékos munkavállalók foglalkoztatásának előnyei

Az emberek többsége először kételkedve fogadja a fogyatékos emberek nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásának lehetőségét. Ennek az az oka, hogy nincs tapasztalatuk a sérült emberek munkavégző kapacitásáról. Pedig *a fogyatékos személyeket foglalkoztató munkáltatók szerint a sérült emberek is képesek értéket teremteni, ha képességeiknek megfelelő munkát végezhetnek.*

Az Egyesült Királyságban működő Munkáltatók Fogyatékosügyi Fórumának kutatásai és a Salva Vita Alapítvány hazai tapasztalatai egyaránt azt mutatják, hogy a fogyatékos munkavállalók

- megbízhatósága és termelékenysége nem marad el a többi kollegáétól;
- új problémamegoldó készségeket honosítanak meg a vállalatnál;
- motiváltságukat bizonyítja, hogy élen járnak a ledolgozott munkanapok számában;
- hosszabb ideig állnak alkalmazásban, lojálisak a vállalatához;
- kevesebb munkahelyi balesetet okoznak;
- csökkennek a stresszhez és a betegségekhez kötődő kiadások;
- a munkahelyi légkör, a munkamorál, sőt a többi dolgozó cég iránti elköteleződése is javul;
- javul a cég imázsa, külső-belső megítélése;
- az akadálymentesítésből a vásárlók, a nem fogyatékos munkavállalók, a beszállítók is profitálnak.

A Munkáltatók Fogyatékosügyi Fórumának az Egyesült Királyságban végzett felmérése szerint azok a cégek, amelyek már foglalkoztatnak fogyatékos munkavállalót, mind azt nyilatkozták, hogy készek további sérült személyeket is foglalkoztatni.

(Forrás: Employers' Forum on Disability, 2005: Unlocking Potential)

5.5. Marketingstratégia kidolgozása

Ha szeretnénk kapcsolatot létesíteni a munkáltatókkal, akkor szükség van rá, hogy olyan stratégiát dolgozzunk ki, amivel ezt megvalósíthatjuk.

A TF szolgáltatás marketingje alatt azt a folyamatot értjük, ahogy *felismerjük, átgondoljuk és kielégítjük a „vásárlók” – azaz a munkáltatók – igényeit.* Ebben a fejezetben arra koncentrálunk, hogyan adhatjuk el szolgáltatásunkat a munkáltatóknak. (A Munkáltatói profil ismertetésekor, a Tájékoztatás és kapcsolatfelvétel c. részben részletesen kitértünk az ügyfelek toborzási módszereinek és csatornáinak ismertetésére.)

Kinek a felelőssége a marketing?

Az egyes TF szolgáltatást végző szervezetek különbözőképpen viszonyulhatnak a marketing felelősségéhez. A szolgáltatás piaci értékesítésében néhol egyetlen személynek jut kulcsszerep, míg máshol közös felelősségnek tartják azt. Sok TF szolgáltatás elhivatott embereket alkalmaz a „termék” – azaz maga a TF szolgáltatás – piaci értékesítésére. Ám nem szabad, hogy ettől a többi kolléga azt érezze, hogy neki a marketinghez semmi köze nincs. Még a telefont kezelő asszisztensnek is szerepe van a marketingben, csakúgy, mint az egész TF csapatnak! A marketing ugyanis nem egy ember felelőssége a szolgáltatáson belül. Nagyon fontos, hogy *a TF szolgáltatást végző szervezet valamennyi munkatársa tisztában legyen vele, mi a marketingstratégia, és ebben ő milyen szerepet tölt be!* Ráadásul a kutatások azt mutatják, hogy a marketing igen hatásos tud lenni, ha közös felelősségként

osztják meg a csapaton belül. Így tehát, még ha igen kis szerep is jut önre a szolgáltatás marketingjéből, akkor is ismernie kell annak alapjait!

Feladat

Tekintse át az alábbi tevékenységeket, és azonosítsa be, ki felel ezek végrehajtásáért az ön szolgáltatásán belül!

Tevékenység	Felelős személy
Kapcsolat felvétele a munkáltatókkal	
A munkáltató igényeinek felismerése	
Igények kielégítése	
Anyagi ráfordítás. Marketingköltségek	

A következőkben *négy lépésre* bontva ismertetjük a marketingstratégia kidolgozásának és megvalósításának folyamatát, ezek a következők:

- A piac ismerete
- A piac igényeinek ismerete
- A termék ismerete
- Információadás és meggyőzés

5.5.1. Hogyan épül fel a helyi munkaerőpiac?

A marketingstratégia kidolgozásának első lépése az, hogy megismerjük a piacot, amelyen működünk. Ez piackutatást jelent. A piackutatás módszerei két alapvető kategóriába esnek:

- a) *Elsődleges kutatás* alatt azt értjük, hogy eredeti adatokat gyűjtünk a jelenlegi, illetve jövőbeni vásárlók preferenciáiról, vásárlási szokásairól és viselkedéséről. Ezt az információt fókuszcsoporthoz, felmérésekhez, tesztekhez és kérdőívekhez gyűjthetjük össze. A munkáltatók esetében ez például azt jelentheti, hogy kérdőíves felmérés alkalmazásával információkat szerzünk arról, hogy milyen képességekkel, készségekkel, munkatapasztalatokkal, szakképzettséggel rendelkező munkaerőre van aktuálisan szükségük, vagy a munkaerő-kiválasztás során melyek a legfontosabb szempontjaik.
- b) A *másodlagos kutatás* az idevágó publikációkon, kereskedelmi kamarák, kormányhivatalok (például Szociális és Munkaügyi Minisztérium), kereskedelmi szervezetek, a Központi Statisztikai Hivatal stb. adatbázisain alapul. Információt ad a munkaerőpiac irányzatairól és növekedési arányairól, demográfiai adatokról és a regionális üzleti statisztikákról.

Ennél a lépésnél a válaszra váró kérdések a következők:

Milyen a terület földrajza és népessége?

Arra keressük a választ, hogy hol élnek az emberek a térségen belül, milyen a helyi úthálózat és a közlekedés. Tartalmazza a kor szerinti népességmegoszlást, és a jósolt változásokat a helyi népességben.

A munkanélküliség aránya helyi szinten

A helyi szintű munkanélküliség aránya, illetve ennek tendenciái hatással vannak a térségben elérhető állások számára. Fontos tudnunk a környező területek, valamint az ország egészének munkanélküliségi rátáját is.

A térségben elérhető munkák típusa

Fontos információkat szerezniünk a piacon elérhető állások típusáról, hogy feltérképezzük, milyen szervezeteket célozhatunk meg álláskereső és kapcsolatépítés szempontjából. A különböző állások eltérő készségeket követelnek meg, ezért a munkáltatóknak különböző elvárásai vannak a munkavállalókkal szemben.

A nagy munkáltatók megkeresésének előnye, hogy általában náluk van a legtöbb álláslehetőség az adott területen. Ám ilyen esetekben meg kell győződnünk róla, hogy nem kezdünk el fogyatékos emberekből álló elszigetelt csoportokat kialakítani az adott cégen belül. Előnyös, ha a tárgyalásokat a legmagasabb szinten folytatjuk, mivel ez sokkal több fogyatékos ember számára nyitja meg az utat az adott munkahelyen elérhető üres állások felé.

A tágabb értelemben vett piaci tendenciák felismerése

A munkalehetőségek szektoronként történő megoszlásának áttekintése révén ellenőrizhetjük azokat a területeket, ahol állást keresünk, és biztosíthatjuk, hogy minden releváns szektort bevonjunk. A tágabb értelemben vett piaci tendenciák felismerése abban is segíthet a szolgáltatásnak, hogy olyan területekre összpontosítson, ahol növekszik az álláslehetőségek száma, nem pedig csökken.

Habár az országos statisztikák általános képet adnak a fő foglalkoztatási területekről, gyakran nem tartalmaznak részletes információkat a lehetőségek köréről. A sokféleségnek fontos tudatában lenni, mivel így könnyebben tudjuk párosítani a munkavállalók munkapreferenciáit és vágyait a térségben létező üresedésekkel.

Lehetséges versenytársak a térségben

Egy üzletág marketingstratégiája sem lehet teljes, ha nem tettünk erőfeszítést a piacon jelenlévő konkurencia nagyságának és természetének feltárására. Fel kell tennünk magunknak a kérdést: „Kik a fő versenytársaink?” „Hogyan működnek?”, és „Mit tudunk a munkaadóknak ajánlani, amit ők nem?” Mivel fő vásárlóink a helyi munkáltatók, a helyi állásközvetítő cégeket és hivatalokat tekinthetjük a TF szolgáltatások fő konkurenciájának. Versenyelőnyünk velük szemben, hogy mi a TF szolgáltatással személyre szabott, az egyedi igényekhez igazított szolgáltatást ajánlunk a munkáltatónak. Arra is ki kell térnünk, hogy a fő feladatunk az, hogy lehetővé tegyük a fogyatékos emberek számára a munkába állást. Ebből a szempontból a napközi otthonokat, a védett munkahelyeket és a foglalkoztatási, képzési projekteket is versenytársnak tekinthetjük. Meg kell értenünk, mit ajánlanak és milyen hatékonyak ezek a szolgáltatások, ha azt akarjuk, hogy a TF szolgáltatások versenyelőnyre tegyenek szert velük szemben.

Feladatok

- Melyek a fő foglalkoztatási szektorok az ön térségében?
- Milyen tendenciát mutatnak ezek a szektorok (melyek növekvők, melyek csökkenők)?
- Mely foglalkoztatási szektorokat ismeri jól az ön szervezete, melyeket nem?

5.5.2. Mit várnak el a munkáltatók a szolgáltatástól, illetve mire van szükségük?

Elsődleges igények

A legtöbb munkáltató azt akarja, hogy olyasvalaki töltsen be a munkakört, aki fenn tudja tartani (esetleg növelni képes) a termelést és a minőséget, hogy így biztosítsa a cég folyamatos jövedelmezőségét. Ez határozza meg a munkáltatók elsődleges igényeit.

Ennek az állításnak a szem előtt tartásával egyértelmű követelmény annak biztosítása, hogy hatékony módszereket fejlesszünk ki az adott állás kívánalmainak, valamint ügyfelünk készségeinek és preferenciáinak megfelelő párosítására. E nélkül a gondos illesztés nélkül nem közeledhetünk hitelesen a munkáltatók felé.

Másodlagos igények

Habár a munkáltatók elsődleges igénye az, hogy olyan munkavállalókat találjanak, akik képesek elvégezni a munkát, más elvárásaik is vannak. Például elvárják az új alkalmazottól, hogy jól kijöjjön a munkatársaival, és ne legyen bomlasztó hatással a közösségre. Kutatási eredmények

1990-ben az Amerikai Egyesült Államok nyugati partvidékén egy TF szolgáltatás számos helyszínen felmérést végzett a munkáltatók között. A felmérés többek között ezt a kérdést is tartalmazta: A

munkáltatók véleménye szerint melyek egy jó alkalmazott tipikus jellemzői? A következő adatokat kapták, az adott sorrendben:

- Megbízhatóság
- Alacsony hiányzási mutató
- Hosszú távú alkalmazhatóság
- Szorgalom
- Függetlenség
- Gyorsaság
- Pontosság
- Jó munkaismeret
- Imázs
- Társadalmi kompetencia

Ezután megkérték a munkáltatókat, hogy adják meg első számú teljesítménymutatójukat. Ez a „megbízhatóság” lett. „Megbízható” véleményük szerint az a személy, aki a következő jellemzőkkel rendelkezik:

- Pontosság;
- Rendszeres jelenlét;
- Képes követni az utasításokat;
- Képes teljesíteni a feladatokat.

(Forrás: Kilsby, M. & Breyer, S., /2005/)

A fenti lista tételei eltérő helyeken működő, különböző iparágakat képviselő, számos munkáltató nézeteit mutatják. Ezek az információk azonban nem jelzik *a munkáltatók elvárásainak különbözőségét*. Például egy nagyváros frekvenciált részén található drága butik tulajdonosa számára az „imázs” fontosabb lehet, mint a „gyorsaság”. Ezzel szemben egy gyorsétterem-lánc nagyobb hangsúlyt fektet a sebességre. Ez azt sugallja, hogy a fenti információk csupán irányvonalat képviselnek, és minden munkáltató esetében különböznek az elvárások az ajánlott állással kapcsolatban.

Ám ahogy az elvárások különbözőek a munkáltatók esetében, úgy változnak az elvárások egy szervezet fő döntéshozói között is. Fontos tehát felismerni azt, hogy *a munkáltatók elvárásai és aggályai változók lehetnek saját szakterületük szerint is*.

Feladat

Gondolja át, hogy a különböző szakterületek vezetői részéről milyen aggályok merülhetnek fel a TF szolgáltatással kapcsolatban!

Pozíció	Aggodalom a TF szolgáltatással kapcsolatban
Személyzeti vezető	
Termelési vezető	
Minőségellenőrzési vezető	
Egészségért és biztonságért felelős vezető	

5.5.3. Mit ajánl a szolgáltatás a munkáltatóknak?

A TF szolgáltatás nemcsak az ügyfeleknek, hanem a potenciális munkáltatóknak is tud előnyöket ajánlani – a következőkben ezeket tekintjük át.

A munkavállaló esetében *illeszkedésvizsgálatot* végzünk az adott állással kapcsolatban. Ha sikeresen megvalósítjuk, akkor ez három dolgot jelent. Először is, a munkavállaló képes lesz úgy elvégezni a munkát, ahogy azt a munkáltató előírja. Ahogy korábban is mondtuk, ez általában a munkáltatók elsődleges elvárása. Másodszor, a munkavállaló illeszkedésvizsgálatát saját preferenciái alapján végezzük, vagyis motivált lesz a munkájában. Ez fontos, mivel sok vállalat küzd a nagymértékű fluktuációval, különösen a kevésbé megbecsült munkák esetében. Harmadszor pedig – a fentiekből kifolyólag – a munkáltatónak nem kell átesnie az állás meghirdetésének és az állásinterjúk lebonyolításának folyamatán, amivel nemcsak időt, hanem pénzt is megtakarít.

A szolgáltatás szakértő támogatást kínál a munkáltatónak, és a lehető legnagyobb mértékben biztosítja, hogy az új alkalmazott megtanulja a munkával járó készségeket, és beilleszkedjen a szervezeti kultúrába. A legtöbb fogyatékos ember számára a betanulási idő azonos ép társaival. Ám amikor egy személy súlyos fogyatékossgal rendelkezik, akkor a szolgáltatás akár egyéni támogatást is adhat neki, hogy a munkavállaló biztosan a munkáltató elvárásainak megfelelően végezze el a munkát.

Sok munkáltató, amely már alkalmazott fogyatékos embert, azt mondta, hogy jó érzéssel töltötte el a tudat, hogy segíteni tudott valakinek. Ezt nevezzük „Érezd magad jól” tényezőnek. A sérült munkavállaló foglalkoztatása egyben lehetőséget biztosít a munkáltatók számára, hogy társadalmi felelősséget vállaljanak.

A munkáltató értékes, feladatait megbízhatóan teljesítő munkavállalóhoz jut hozzá. A kutatások azt mutatják, hogy a fogyatékos emberek éppúgy képesek beilleszkedni a különböző munkahelyi kollektívákba, mint a többi dolgozó. Sőt: a sérült munkavállalók „másságukkal” odafordulást, empátiát és elfogadást váltanak ki kollégáikból, ami javítja a munkahelyi légkört, a munkamorált és a többi dolgozó cég iránti elköteleződését is! Emellett a fogyatékos emberek alkalmazása növeli a *munkaerő sokféleségét*, és ez által gazdagítja a munkahelyet.

Feladat

A termék – a TF szolgáltatás – ismeretében milyen válaszokat adna az alábbi aggodalmakra?

Aggodalom	Válasz
„A fogyatékos személy nem lesz képes az elvárásoknak megfelelően ellátni a munkakört.”	
„A fogyatékos személy képtelen lesz lépést tartani az itteni tempóval.”	
„A fogyatékos személy munkája nem fog megfelelni a minőségi sztenderdeinknek.”	
„A fogyatékos személy alkalmazása egészségügyi és biztonsági kockázatot jelentene a szervezetben.”	

5.5.4. Hogyan lépünk kapcsolatba a helyi piac munkáltatóival?

Elsősorban munkaközvetítőknél, újságokban közzétett hirdetésekben, e-mailben, közérdekű reklámanyagokon, üzleti reggeliken, munkáltatói fórumokon lehet megkeresni a munkáltatókat, vagy úgynevezett „hideg hívás” segítségével, amikor előzetes bemutatkozás nélkül, telefonon kérünk tőlük időpontot. Ezeket a módszereket „közvetlen marketingtechnikáknak” hívjuk, és arra hivatottak, hogy általuk közvetlen kapcsolatot létesítsünk a vásárlóval. Természetesen a választott módszer minden esetben attól függ, hogy milyen típusú munkáltatóval kívánunk kapcsolatba lépni, hiszen egy multinacionális cég megnyerésére remek alkalom lehet egy munkareggeli, míg egy kisvállalkozással inkább telefonos megkeresés segítségével vesszük fel a kapcsolatot.

Nem szabad elfeledkeznünk a „hálózatépítés puha módszeréről” sem, ami a munkáltatók megkeresésének egyik fontos, de sokszor elhanyagolt módszere. Sokunknak vannak barátai vagy rokonai, akik munkaadók. Igazság szerint nap mint nap találkozunk munkáltatókkal, és valószínűleg eszünkbe sem jut, hogy ezt kihasználhatnánk ügyfeleink javára. Ezek a hálózatok rendkívül hasznos források lehetnek.

Reklám

A reklám számos formát ölthet: közzétehetjük újságokban, szórólapokon, az interneten, vagy telefonkönyvben. A marketing e típusának előnye az, hogy nem igényel túlzottan sok munkaerőt. Nagyszámú munkáltatót célozhatunk meg vele, és a munkaadók potenciálisan széles köréhez juttathatjuk el az üzenetet. A telefonkönyv további előnye, hogy a munkáltatók általában akkor használják, ha munkaerőt keresnek. Jusson eszünkbe, hogy a munkáltató általában akkor veszi fel a kapcsolatot a szolgáltatással, ha az Állásközvetítés címszó alatt található a telefonkönyvben, nem pedig az Egészségügy vagy Szociális szervezetek rovatban.

A hirdetés egyik legnagyobb *hátránya* az, hogy általában igen nehéz felmérni, milyen hatást tett a vásárlókra. Van olyan hirdetési forma, amely igen drága, de nem tudjuk folyamatosan ellenőrizni a hatását. A másik hátrány a közérdekű reklámanyagokkal és az e-mailen közzétett hirdetésekkel kapcsolatos, és „papírkosár effektusnak” szokás nevezni. Sokan belefáradtak már a levelesládájukban felgyülemelő reklámzöngébe, ezért ezek a reklámok legtöbbször a kukában kötnek ki. Ami még ennél is rosszabb, a munkáltatóknak kiküldött reklám sokszor túl sem jut a vállalati titkárnőn, aki a posta kézbesítéséért felelős.

Szakmai kiadványok

A munkáltatók számára készülő szakmai kiadványokat javasolt a munkáltatók szemszögéből írni, *tipikus problémáikra* (például akadálymentesítés, fogyatékos emberekkel való kommunikáció, munkahelyi sokszínűség megvalósítása) *ajánlva megoldást*.

A kiadványok készítésénél törekedjünk a minél teljesebb és részletesebb tájékoztatásra, ugyanakkor ne feledkezzünk meg a terjedelem ésszerű korlátairól sem. Igyekezzünk esztétikus, figyelemfelkeltő útmutatókat kiadni, ugyanakkor nem szorulhat háttérbe a tartalom, a szakmaiság sem.

Egy jól elkészített kiadvány megnyithatja számunkra a munkáltatók ajtaját, és a személyes találkozáshoz is kitűnően előkészíti a talajt.

Telefonos propaganda

A telefonos propaganda azt jelenti, hogy a szolgáltatás munkatársa körbetelefonálja a helyi munkáltatókat, és időpontot kér egy személyes találkozóra. Előfordulhat, hogy ez „hideg hívás”, azaz az első kapcsolat, amelyet a munkáltatóval létesítünk. A telefonos propaganda célja nem feltétlenül az, hogy ott és azonnal munkát találjunk. Inkább arra törekedjünk, hogy időpontot kapjunk egy személyes találkozóra, amelyen a munkáltatóban megfogalmazódó kérdések megfelelően tisztázhatók.

A telefonos propaganda *előnye*, hogy „előkészíti a talajt” a munkáltatónál, így a szolgáltatás képviselőjének könnyebb bemutatkozni, amikor végül találkoznak.

A következőket *érdemes megfontolni*, ha a telefonos propaganda eszközéhez nyúlunk:

- Tartson fenn rá egy szobát vagy más csendes helyiséget! Szükség van egy helyre, ahonnan hívásokat intézhet, ahol koncentrálni tud és nem szakítják félbe. Ha lehet, használjon kihangosított telefont, hogy szabadabban tudjon jegyzetelni.
- Készítsen alapos listát a célszemélyekről! A szakemberek szerint minden öt hívásból csupán egy sikeres, tehát minél hosszabb a lista, annál nagyobb a siker esélye. Hívás előtt ellenőrizze, hogy a nevek, hivatalok és kapcsolatteremtési részletek naprakészek-e!
- Írja meg az első néhány mondatot előre! Ne olvassa be a telefonba, hanem csak gondolatai rendezésére használja. Mivel körülbelül 20 másodperc áll rendelkezésére, hogy megnyerje a célszemély figyelmét, nem engedheti meg magának, hogy dadogjon, ha a célszemély már a vonalban van. Mutatkozzon be, aztán gyorsan derítse ki, van-e érdeklődés a szolgáltatás iránt. A jegyzetek hasznosak lehetnek, de ügyeljen arra, hogy rugalmasan tudja kezelni a váratlan helyzeteket is!
- Tartsa a hasznos információkat kéznél! Rendelkezzen fax- és mobiltelefonszámokkal, e-mail címekkel stb., amiket elkérhetnek. Ezen kívül legyen önnél a határidőnaplója, hogy tudja, mikor van szabad ideje a találkozóra.
- Ösztönözzön cselekvésre! Minden hívás eredménye valamilyen konkrét cselekvés kell, hogy legyen, például egy találkozó időpontjának beírása a határidőnaplóba, vagy egy kiadvány átküldése. A „cselekvés” azt is jelentheti, hogy egy célszemélyt kihúzzunk a listáról, vagy megegyezünk, hogy egy év múlva újra telefonálunk.
- Tartson megfelelő nyilvántartást a hívásokról, és gyorsan cselekedjen! Mindig küldje el elérhetőségi információit azokkal az anyagokkal együtt, amiket kiküld, és azonnal váltsa be ígéreteit!

(Forrás: <http://www.is4profit.com/enquiry.htm>)

Feladat

Előfordulhat, hogy amikor telefonon megpróbál megbeszélni egy találkozót, a munkáltatótól ilyen visszajelzéseket kap:

Kijelentések	Válaszok
Jelenleg nincs betölthető állásunk.	
Elbocsátások vannak nálunk.	
Kis cég vagyunk, nincs is hely újabb munkatársak főlvetelére.	
Nem hiszem, hogy a munkatársaim elfogadnának egy ilyen embert.	
Túl feszített a munkatempónk ahhoz, hogy külön bajlódjunk valakivel.	
Már kipróbáltunk önhöz hasonló jelentkezőket, és nem váltak be.	
Tudna most adni nekem néhány plusz információt, vagy elküldeni őket?	
Már próbálkoztunk ilyen emberekkel, de nem váltak be.	
Hogyan bírják majd a korai kelést, a három műszakot?	
Szívesen segítenénk, de minket is ellenőriznek, a vezetésnek csak a haszon számít.	

Milyen válaszokat adna ezekre az ellenvetésekre?

Személyes találkozó a munkáltatókkal

A munkáltatókkal való személyes találkozó legfontosabb célja az, hogy tisztázzuk, mit vár el a munkáltató a TF szolgáltatástól. Az elvárások mentén visszajelezhethetjük a munkáltatónak, milyen hatékonyan tudja szolgáltatásunk kielégíteni az igényeit.

Személyes tárgyalás esetén nagyon fontos előre tájékozódni a cégről, és informálódni az adott cégnél uralkodó munkahelyi légkörről, öltözködési, viselkedési szabályokról. Megnehezíti az egyenrangú partnerként való tárgyalást, ha egy elegáns, hivatalos atmoszférájú cégnél tett látogatásunk során a partner öltönyben, nyakkendőben, vagy kiskosztümben fogad bennünket, mi pedig esetleg farmerbe, tornacipőben érkezünk. Legalább ilyen kellemetlen, ha egy ipari vagy mezőgazdasági termelőnél üzemlátogatás során mi botorkálunk elegáns cipőben, vigyázva a legszebb kosztümünkre. A pontosságról és a felkészültségről nem beszélünk bővebben, hiszen ez mindenkinek evidencia.

A munkáltatókkal való személyes találkozó nyilvánvaló *előnye* az, hogy nehezebb a munkáltatónak figyelmen kívül hagyni a foglalkozási tanácsadót, és a társalgással kapcsolat alakulhat ki közöttük.

Ennek a módszernek a fő *hátránya*, hogy sok időt igényel, és valószínűleg nem mindenki engedheti meg magának, hogy annyi időt fordítson egy kapcsolat kiépítésére, amennyit szeretne.

Előadás a munkáltatóknak

A munkáltatóknak tartott előadás igen hatékony módja annak, hogy informáljuk őket a TF szolgáltatásról, és hogy meghallgassuk aggodalmaikat és kételyeiket. Az előadás lehetőségét számos módszerrel meg lehet teremteni, beleértve, ha meghívjuk őket promóciós alkalmakra, mint konferenciák és házoni belüli események (például üzleti reggeli vagy ebéd), vagy akár egy nagy helyi munkáltató vezetésének is előadást tarthatunk.

A munkáltatóknak tartott előadás legnagyobb előnye az, hogy fogékony közönség előtt történik, és ha vállaljuk, hogy az előadás végén bármely kérdésre válaszolunk, akkor megszakítás nélkül beszélhetünk a TF szolgáltatásról.

A munkáltatók előtt tartott előadás *helyes gyakorlata*:

- Tartalmazza azon előnyök listáját, amelyeket a TF szolgáltatás tartogat a munkáltató számára! (Ismerje saját termékét!)
- Előre tisztázza, mennyi idő áll rendelkezésre az előadáshoz!
- Használjon sokszorosított segédanyagot, de ne túl sokat! Sokszorosíthatja a felhasznált diákat. Törekedjen arra, hogy ne árassza el a munkáltatókat szóróanyaggal. A fő üzenet elveszne a sok papír között.
- Ne használjon olyan diákat, amelyek nem lényegesek! Ne akarjon túl sok információt belezsúfolni az előadásba! Csak a fő pontjait vázolja fel annak, amit lényegesnek tart!
- Használjon forgatókönyvet – legalábbis készítsen egyet, és tanulja meg –, gyakorlással képes lesz biztonsággal eltérni ettől!
- Mihelyt kidolgozta a forgatókönyvet, készíthet „puskákat”, amelyeket beszúrhat a diákon álló fő mondanivaló mellé.
- Tartalmazzon az előadás humort, hogy könnyed talajra helyezze a prezentációt, és – lehetőség szerint – prezentációját humorral fejezze be!
- Az előadásban legyenek kérdések is, a közönség bevonására!
- A forgatókönyv kerülje a zsargon használatát! Maga a támogatott foglalkoztatás vagy TF kifejezés is zsargon, ezért csak akkor alkalmazza, ha feltétlenül szükséges!
- Készüljön fel a munkáltatók ellenvetéseire, például az ehhez hasonló megállapításokra: „Egy fogyatékos ember alkalmazása csökkenteni fogja a termelékenységet!” Tekintse ezeket az ellenvetéseket inkább kérdéseknek! Az egyik legfontosabb dolog, hogy ne mondjuk azt a munkáltatónak, hogy téved, ehelyett fogalmazzunk így: „Örülök, hogy ezt említi, mivel...” vagy: „Megértem az aggodalmát, a termelékenység rendkívül fontos az önök számára. Ám...” Amikor ellenvetéseket kapunk, ne érjen bennünket váratlanul – a szolgáltatásról szerzett tudásunkkal, és a munkáltató igényeinek megértésével felfegyverkezve magabiztosnak kell lennünk!

Feladat

Készítse el egy 10 perc időtartamú prezentáció forgatókönyvét, amely a TF módszert – és annak előnyeit – mutatja be a munkáltatók számára! Igyekezzen a támogatott foglalkoztatás kifejezést és a TF rövidítést a lehető legkevesebb alkalommal használni a forgatókönyvben!

5.6. A munkáltatók felkészítése

Tapasztalataink szerint a munkáltatók többsége elméletben támogatja a fogyatékos emberek integrációját, csak információkra, és megfelelő szolgáltatásokra van szükségük ahhoz, hogy a gyakorlatban is lépéseket tegyenek ezen a területen.

- Ennek bevált módszere egy három lépésből álló folyamat kivitelezése:
- A munkáltatók érdeklődésének felkeltése, és mozgósításuk;
- Az együttműködő munkáltatók ellátása a szükséges információkkal, eszközökkel;
- A program megvalósításában adott támogatás.

Példa

A Munkáltatók Fogyatékosügyi Fóruma egy Európában egyedülálló, londoni székhelyű, munkáltatókat összefogó szervezet, amelynek célja, hogy információval, tanácsadással illetve egyéb módokon támogassa a piaci szereplőket a megváltozott munkaképességű munkavállalók alkalmazásában. A Forumnak több mint 400 munkáltató a tagja, elsősorban nagyvállalatok, amelyek összesen mintegy 2 millió embert foglalkoztatnak Nagy-Britanniában.

A Forum modellje szerint a munkáltatók 3 különböző szinten állhatnak a fogyatékoság tudatos kezelése tekintetében, amely szinteken különböző eszközök hatékonyak a támogatásukban.

Bevonás („engage”) szükséges abban az esetben, ha az üzleti vezetők felismerik a fogyatékoság magabiztos kezelésének szükségességét, és elkezdik a változtatást. Ennek legfontosabb eszközei a Forum rendezvényei (hálózati találkozók, üzleti reggelik stb.), kiadványai, illetve hírlevele.

A *felszerelés („equip”)* szakaszában az üzlet már rendelkezik a változtatáshoz szükséges készségekkel és kompetenciákkal. Ekkor van szükség esélyegyenlőségi tréningek és kultúraváltási tanácsadás biztosítására, valamint hasznos eszköznek bizonyul a Forum segélyvonala (a „legjobb gyakorlat” megosztása és jogi kérdések megválaszolása a tagok részére), továbbá a különböző rendezvények (jogi mesterkurzusok, „forró témák”, például website-hozzáférés, ingatlanmenedzsment, ésszerű igazítások stb., konferenciák). A Forum nagyszámú kiadványt jelentet meg az üzleti vezetők, a HR-szakemberek, az ügyfélszolgálati és a CSR vezetők támogatására. A kiadványok témája sokrétű: kultúraváltás, részletes útmutatók az ésszerű változtatásokról különböző típusú fogyatékos emberek számára, foglalkoztatási, ügyfélszolgálati és technikai megoldásokat összefoglaló akciótervek, útmutatók a fogyatékos ügyfelekkel közvetlen kapcsolatba kerülő munkavállalók számára stb.

Az *átadás („deliver”)* szakaszban az üzlet a gyakorlatban is hatékonyan valósítja meg a változásokat. Ezen a szinten rendkívül hasznos a Forum által biztosított Fogyatékosügyi Sztenderd, amely a teljesítmény és a fogyatékosággal kapcsolatos kockázat értékelésére szolgál. „Toborzás, ami működik” projektjük keretében fogyatékos munkavállalókat toboroznak és képeznek üzleti hiánypozíciók betöltésére. A Forum emellett támogatást nyújt a helyi munkáltatók által ajánlott TF szolgáltatások számára is.

(Forrás: Employers' Forum on Disability. Rhiannon Suter előadása, 2007. 04. 24., Budapest)

A fenti modell alapján történő támogatás a munkáltatók elérésének és felkészítésének újszerű és hatékony eszköze annak érdekében, hogy a cégek döntéshozó pozíciókban lévő vezetői, illetve a döntéselőkészítő munkát végző szakértők nyitottabbá váljanak a fogyatékos személyek munkavégző kapacitásának megismerésére, és programokat kezdeményezzenek ezen a területen. A munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel és információadás lehetővé teszi, hogy a munkáltatók szemlélete formálódjon, a fogyatékos emberek munkavégzése iránti attitűdjük változzon, és ezáltal javuljon a sérült emberek munkaerő-piaci helyzete.

Ellenőrző lista

A hatékony marketingstratégiával rendelkező TF szolgáltatást végző szervezet

- ismeri a helyi munkaerőpiacot;
- ismeri a munkáltatók igényeit;
- ismerni a termék, ebben az esetben a TF szolgáltatás erőnyeit;
- képes technikákat kidolgozni a munkáltatókkal való közvetlen kapcsolatteremtésre.

6. Minősegbiztosítás

Minőségi szolgáltatást létrehozni a TF területén nem egyszerűen kihívás, hanem alapvető kötelességünk is. *Inkább legyen kevesebb munkához segített ügyfelünk, akik hosszútávon sikeresen megállják a helyüket, elégedettek a munkájukkal és motiváltak, mintsem több, munkát elnyert, de elégedetlen ügyfél.* Ha így állunk a TF szolgáltatáshoz, akkor nemcsak a munkavállalók, hanem munkáltató ügyfeleink és finanszírozóink számára is minőségi szolgáltatást adunk.

A minőséget tehát nem lehet pusztán a munkába helyezett ügyfelek számával mérni – számos módon *mérhetjük* azonban, beleértve a következőket:

- Gyakorlatunk gazdagsága és sokszínűsége: mind abban az értelemben, hogy milyen kreatív támogató stratégiákat dolgozunk ki súlyosan fogyatékos emberek munkába segítésére, mind pedig abban az értelemben, hogy milyen változatos munkalehetőségeket sikerül ügyfeleinknek segítségünkkel megszerezniük.
- Annak mértéke, hogy mennyire egyeznek az ügyfél által elnyert állás jellegzetességei, az ügyfél képességei és vágyai, valamint a munkáltató igényei.
- Ügyfeleink munkavállalásának átlagos ideje egy munkahelyen.
- A munka mennyire nyújt lehetőséget az előrelépésre, karrierbeli fejlődésre.
- Mennyire igazodik szolgáltatásunk felépítése minden egyes ember egyedi szükségleteihez, képességeihez és vágyaihoz.
- Mennyiben segíti szolgáltatásunk felépítése a támogatás fokozatos leépítését a munkavállaló egyre önállóbb, függetlenebb munkavégzése érdekében.
- Mennyiben gondolkodunk el saját gyakorlatunkon, és az önvizsgálat eredményeit figyelembe véve hogyan fejlesztjük szolgáltatásunkat.
- Mennyire vesszük figyelembe az érintettek (munkavállaló és munkáltató ügyfelek, szülők, finanszírozók, társ szervezetek stb.) visszajelzéseit.
- Az elnyert állások mennyire hasonlóak az ép munkavállalók által betöltött állásokhoz, azaz mennyire hasznosak, értékteremtők.
- Szolgáltatásunk mennyire igazodik a munkáltatók igényeihez, elvárásaihoz.

A következőkben áttekintjük a TF szolgáltatás legfontosabb *eredményeit és mérésük lehetséges kritériumait.*

- A munkakereső sikeresen vállal tartós munkát a nyílt munkaerőpiacon:
 - határozatlan időre szóló vagy meghosszabbítható munkaszerződés,
 - a hasonló munkakörben dolgozókéval megegyező fizetés.
- Megfelelő illeszkedés:
 - a munkahelyi légkör befogadó,
 - a munkáltató elégedett,
 - a munkavállaló megbízhatóan tölti be munkakörét,
 - megbecsült munkát végez,
 - a munkavállalónak lehetősége van szakmai előmenetelre.
- A munkáltató támogatást kap az elvárásainak megfelelő munkavállaló megtalálásához.
- Együttműködés más TF szolgáltatókkal.
- A nyilvánosság tájékoztatása, a TF szolgáltatás marketingje.
- Együttműködés szakmapolitikusokkal és finanszírozókkal.

Legyünk tisztában azzal, hogy a TF *piaci szolgáltatás*, még akkor is, ha a felhasználók számára ingyenes. A minőség nemcsak azért fontos, mert a színvonalas szolgáltatás alapfeltétele. Azért is elengedhetetlen, mert bármikor megjelenhetnek a piacon új szolgáltatók, amelyekkel fel kell vennünk a versenyt. A régebbi, jól bevált szolgáltatás csak akkor marad versenyképes, ha bizonyíthatóan minőségi terméket kínál.

A foglalkozási tanácsadónak törekedniük kell arra, hogy az érdekeltek észrevételei alapján kijelöljék a lehetséges fejlesztések irányát, és *folyamatosan továbbfejlesszék szolgáltatásukat*. Fontos, hogy az összes résztvevő véleményét figyelembe vegyünk, és egyeztessük elvárásaikat: nem felelkezhetünk meg a szülőkről, a finanszírozókról és a partnerszervezetekről sem. Mindig van lehetőség a fejlesztésre: lehet ez a hatékonyság javítása, a sérült emberek jobb bevonása a folyamatba, a társadalmi szemléletváltozás fokozottabb elősegítése stb.

A minőség biztosítása mindig új kihívást jelent a szakember számára: át kell gondolnia, hogy valóban azt és úgy nyújtja-e, ahogy az ügyfelek – azaz a támogatott munkavállalók és az állást kínáló munkáltatók – elvárják.

Példa

A Salva Vita Alapítvány gyakorlatában az ügyfél próbaidejének lejárta után mind az ügyféllel, mind a munkáltatóval felvesznek egy ún. elégedettségi kérdőívet annak érdekében, hogy a munkavállaló–munkáltató-illeszkedés mértékét, illetve a TF szolgáltatással való elégedettségüket értékeljék. A kérdőíveket az alapítvány munkatársai töltik ki az ügyféllel, illetve a munkáltatóval folytatott strukturált interjúk folyamán. (Kérésre mindkét kérdőív hozzáférhető a Salva Vita Alapítványnál.)

Zárszó

A TF szolgáltatás célja az, hogy képessé tegye a hátrányos helyzetű – köztük a fogyatékos – embereket arra, hogy fizetett, integrált munkához jussanak. Mivel a szolgáltatásunkat igénybe vevők gyakran olyan emberek, akiket nemrég még szegregált intézményekben helyeztek volna el, esetleg a család vagy az adófizetők pénzén eltartandónak minősítettek volna, több területen is nagy *ellenállással* kell megküzdenünk akkor, ha az ő foglalkoztatásukat a nyílt munkaerőpiacon szeretnénk megvalósítani. Előfordul, hogy ők maguk sem hisznek saját foglalkoztathatóságukban; sokszor a család is kételkedik a munkavállalás sikerességében; emellett a szűkebb és a tágabb környezet (az iskola, a munkáltatók, a társadalom többsége) sem bízik abban, hogy a sérült emberek bevonhatók a társadalom életébe.

Éppen ez teszi a TF szolgáltatást *kihívásokkal* teli területté. Ebben a szűkebb és tágabb környezetben, ezekkel az emberekkel dolgozunk együtt egy olyan közös erőfeszítéseket igénylő területen, amely az összes résztvevő lehető legteljesebb bevonódását feltételezi.

A foglalkozási tanácsadó elsődleges feladata, hogy tisztázza magában, képes-e ezekkel a kihívásokkal megküzdeni. Amilyen nagy a megoldandó feladat, olyan nagy lesz a siker „jutalma” is: *ki tudna nagyobb elégtételt elképzelni erőfeszítéseieért, mint hogy elindíthat és elkísérhet egy embert a teljes reménytelenségből egy sikerekkel, élményekkel teli, teljesebb élet felé vezető úton.*

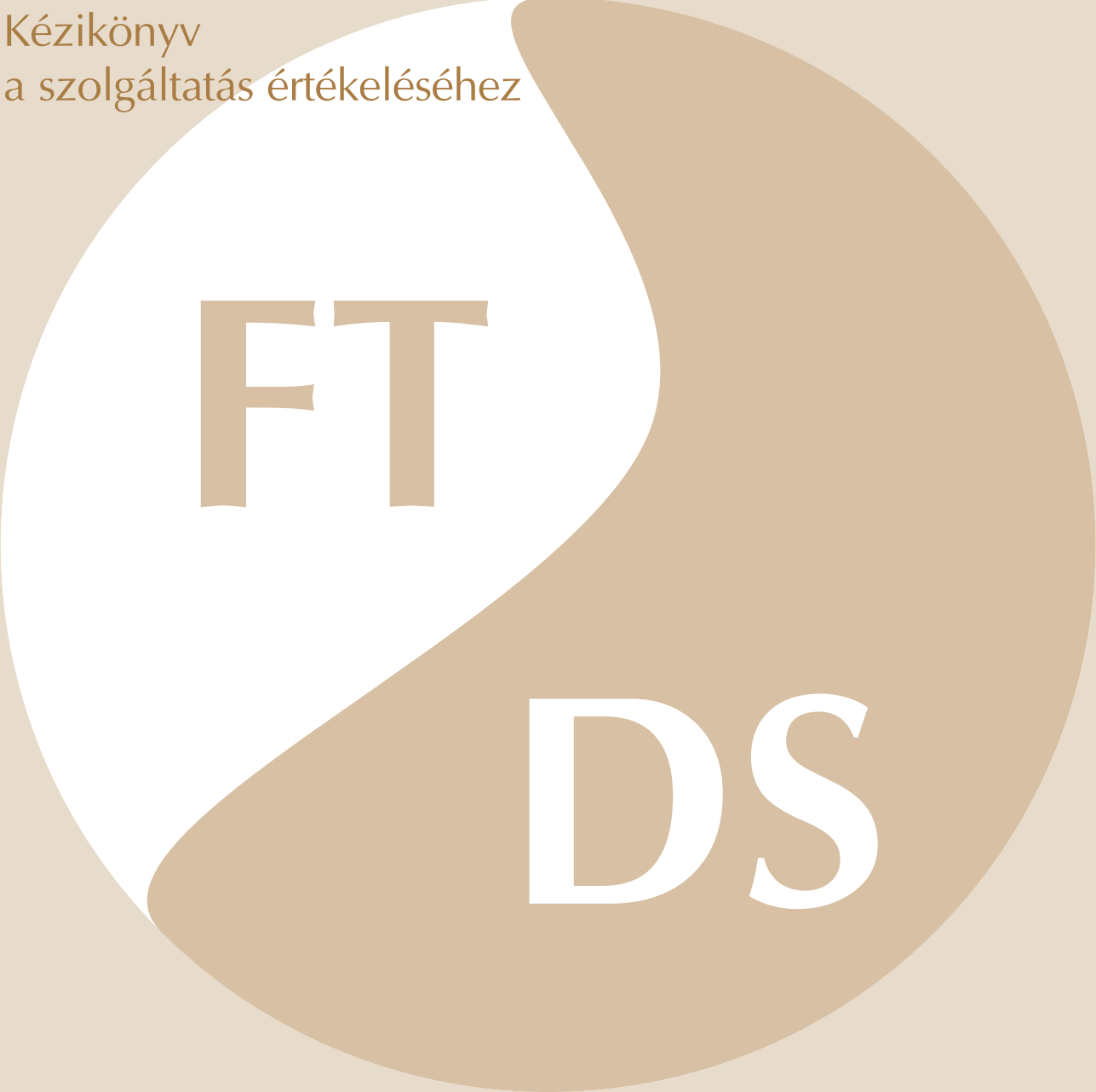
Reméljük, módszertani kézikönyvünk hozzájárul a TF szolgáltatás és szemlélet hazai terjesztéséhez. Bízunk abban, hogy egyre többen hisznek működőképességében, és így úttörő szerepet játszhat a társadalmi korlátok ledöntésében. Idővel talán egyfajta normává is válik, és a társadalom életének többi területén is az integrációt elősegítő katalizátor lesz.

Felhasznált irodalom

- Kilsby, M. & Breyer, S. (2005): Supported Employment www.supportedemployment.eu.com
- Norman Mackie and Associates Ltd., UK (NMA LTD)
- Employers' Forum on Disability (2005): Disability communication guide
- Employers' Forum on Disability (2005): Unlocking Potential
- Employers' Forum on Disability (2005): Realising Potential
- Employers' Forum on Disability. Rhiannon Suter előadása (2007. 04. 24., Budapest)
- Salva Vita Alapítvány (2007): Foglalkoztatja? Útmutató fogyatékkal élő személyek felvételéhez és alkalmazásához vezetők, HR-szakemberek és munkatársak számára
- <http://www.is4profit.com/enquiry.htm>
- McRory, M. and Leathem, K. (2005): NOW – Social Return on Investment

A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSBAN ÉRINTETT SZEREPLŐK MINŐSÉGI ELVÁRÁSAI

Kézikönyv
a szolgáltatás értékeléséhez



FT

DS

A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSBAN ÉRINTETT SZEREPLŐK MINŐSÉGI ELVÁRÁSAI

KÉZIKÖNYV A SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKELÉ

Yvonne Giedenbacher
Michael Stadler-Vida
Charlotte Strümpel

A QulP-projekt megvalósulását az Európai Közösség támogatta.

Szerkesztő: Willem Stamatiou
Grafika és tervezés: Barbara Waldschütz
Nyomdai előkészítés: Bicskei grafika, Budapest
Lektorálás: Jakabné Baján Ilona

A mű eredeti címe: Stakeholders' Perspectives of Quality in Supported Employment –
An evaluation Manual
© European Centre for Social Welfare Policy and Research, 2003.

Minden jog fenntartva. Tilos e könyv bármely részének kereskedelmi célú
hasznosítása, elektronikus, mechanikus sokszorosítása, fénymásolása vagy más
módon történő felhasználása a kiadó előzetes hozzájárulás nélkül.
A magyar nyelvű kiadás a Salva Vita Alapítványnál igényelhető.

Kiadó: European Centre for Social Welfare Policy and Research
Nyomda: Bicskei grafika, Budapest

Ezt a kézikönyvet olyan támogatott foglalkoztatást (TF) végző szervezeteknek szántuk, amelyek munkájuk teljeskörű kiértékelésére törekszenek. Kétéves nemzetközi együttműködés eredménye, amelynek legfőbb célja az volt, hogy a folyamatban érintettek szempontjai alapján határozza meg a TF szolgáltatás minőségkritériumait. A minőség ellenőrzéséhez és fejlesztéséhez kínál eszközöket. A bemutatott változatos értékelési módszerek és a hatékony felhasználást elősegítő javaslatok nemcsak a folyamatos önértékelést teszik lehetővé a TF szolgáltató szervezetek számára, hanem azt is, hogy e folyamatba bevonják a legfontosabb érintett csoportokat, a minőségi szolgáltatással szemben támasztott elvárásaikat.

Tartalomjegyzék

Bevezetés	106
Munkakeresők	112
Munkáltatók	119
Szakmapolitikusok, finanszírozók	129
Munkatársak	134
Vezetők	155
Érintett szereplők véleményének összevetése	160
Minőségi szempontok a támogatott foglalkoztatásban	169
Partnerek	175

Köszönetnyilvánítás

Köszönetet szeretnénk mondani mindazoknak, akik hozzájárultak a QulP-projekt megvalósulásához és a kézikönyv megírásához.

Elsőként és elsősorban nemzetközi partnereinknek, akikkel együtt dolgoztunk a QulP-projektben (a partnerek felsorolása az utolsó oldalon található). A „kézikönyv-munkacsoport” tagjainak – Jakabné Baján Ilona, Francesc Pareja és Grete Wangen –, akik gyors és hasznos visszajelzéseket adtak a kézikönyv írása során az egyes fejezetekhez.

Szeretnénk megköszönni a projektet értékelő Stefan Doose elkötelezettségét és közreműködését.

És szeretnénk köszönetet mondani a munkakeresőknek, a munkavállalóknak, a szolgáltatásban dolgozó munkatársaknak, a munkáltatóknak, a szakmapolitikusoknak és a többi szakembernek, akik vállalták az interjúkat és a csoportos beszélgetéseket a kutatás során; akik részt vettek a budapesti zárókonferencián és a legfontosabb információforrást jelentették a kézikönyv alapját képező minőségkritériumok kialakításánál.

Külön köszönet illeti a szolgáltatásban dolgozó munkatársakat, akik nemcsak a minőségkritériumok megfogalmazásához járultak hozzá, hanem együttműködésükkel támogatták a kutató partnereket.

Nélkülük a QulP-projekt nem érhetne volna el a célját.

Bevezetés

Quip = Minőség a gyakorlatban – Mit is jelent?

Néhány szó a kétéves projektről

A Minőség a gyakorlatban – A támogatott foglalkoztatásban (TF) érintett szereplők elvárásai (rövidítve: QulP) elnevezésű projekt arra a feltevésre épült, hogy a szolgáltatás eredményessége a folyamatban érdekelt különböző szereplők hatékony együttműködésétől függ:

- a sérült ügyfél
- a szolgáltatásban dolgozó munkatársak
- a szervezet vezetői
- a munkáltatók és
- a finanszírozó, a jogalkotó intézmények között.

Több európai országból, a fejlődés más-más szintjén lévő szolgáltatószervezetek léptek együttműködésre a kétéves kutatási program megvalósítása érdekében, amelyhez az Európai Közösség Leonardo da Vinci Programja nyújtott támogatást. Két EU-tagállam (Ausztria, Egyesült Királyság), két csatlakozó ország (Cseh Köztársaság, Magyarország) és Norvégia alkották az induló csapatot. A nemzetközi partnerséghez később Spanyolország csatlakozott társult tagként.

A QulP-projekt fő céljai a következők voltak:

- a TF módszertani fejlesztése a különböző európai országokban,
- a mennyiségi mutatók mellett további sikerkritériumok megfogalmazása, és
- eszközrendszer kialakítása a szolgáltatás folyamatos értékeléséhez és fejlesztéséhez.

Mindezek középpontjában állt a legfőbb célkitűzés: *találó és használható minőségkritériumok meghatározása a különféle érintett szereplők szempontjai alapján.*

E célok érdekében az együttműködő kutató és szolgáltató partnerek változatos kutatási módszereket alakítottak ki és alkalmaztak a két év során. A kérdőívek, csoportos megbeszélések és strukturált interjúk eredményeit kiegészíti a partnerek között folytatott egyeztetés, amely a különböző országokban megszervezett partnertalálkozókon történt, telefonon és elektronikus levelezésben, valamint a bevont szereplőkkel közösen megtartott munkakonferencián Budapesten 2002 októberében.

Minden országban egy-egy szervezet által nyújtott TF szolgáltatás állt a kutatás középpontjában, amelyet helyi kutatóintézet végzett. A kétéves kutatás öt szakaszból állt, egy-egy időszakot szentelve minden érintett csoportnak. A kutatási eszközök megtervezésénél fontos szempont volt, hogy segítsenek a megkérdezettnek sajátos minőségi elvárásai megfogalmazásában, és a lehető legjobban alkalmazkodjanak helyzetéhez, szükségleteihez. Minden kutatási szakasz végén nemzetközi összehasonlító elemzés foglalta össze a nemzeti eredményeket, megvilágítva a különböző szervezeteknél megjelenő hasonlóságokat és különbségeket.

Az adatgyűjtési szakaszok után a nemzeti partnerek (kutatók és szolgáltatók) közösen áttekintették a nemzeti összefoglalókat. Ennek célja az volt, hogy az érintett szereplők megfogalmazásai alapján határozzák meg a legfontosabb minőségkritériumokat. E kritérium-gyűjteményeket a partnerek összesítették, megvitaták, csoportosították és újracsoportosították. Ezen erőfeszítések eredménye (beleértve a buda-

pesti konferencián történt egyeztetést is) az a minőségkritérium-lista, amelyre szakmailag támaszkodik a kézikönyv és a hozzá kapcsolódó másik kiadvány: a Minőségi szempontok a támogatott foglalkoztatásban c. plakát.

Mire tudom használni a kézikönyvet?

Ismerjük meg a különböző elvárásokat!

E kézikönyvet azoknak a TF szolgáltató szervezeteknek szántuk, amelyek készek mindennapi munkájuk értékelésére és folyamatosan fejleszteni akarják szolgáltatásuk minőségét. A kézikönyv célja, hogy eszközöket kínáljon a minőség folyamatos felülvizsgálatához és fejlesztéséhez. Változatos módszereket mutatunk be, magyarázatokkal kiegészítve: hogyan használhatók minél hatékonyabban; hogy ne csak azt tegye lehetővé a felhasználóknak, hogy folyamatosan értékeljék TF szolgáltatásukat, hanem azt is, hogy bevonják e folyamatba a legfontosabb érdekelt csoportokat és beépítsék a minőségi szolgáltatással kapcsolatos elvárásaikat. Amikor összesítettük a TF szolgáltatás folyamatában érintett szereplők különböző minőségi elvárásait, rájöttünk, hogy nemcsak egyszerűen „van némi elképzelésük” a szolgáltatás minőségéről. Minden érintett csoport a saját szemüvegén keresztül nézi, és látásmódja függ a szolgáltatási folyamatban elfoglalt helyétől illetve betöltött szerepétől. Például: a munkatársak sokféle tényezőt meg tudnak fogalmazni a szükséges szervezeti feltételekkel és a munkakeresőkkel folytatott mindennapi munkával kapcsolatban, miközben a finanszírozó szervezetek bizonyos távolságból nézik a TF eredményességét, így elvárásaikat átfogóbb szemlélet jellemzi, amelyből hiányoznak a szolgáltatás egyes részleteivel kapcsolatos szempontok.

Az összegyűjtött minőségi elvárásokat minőségkritérium-csoportokba osztottuk

- a minőségügyben általánosan használt tagolás (felépítés, folyamat és eredmény) és
- e hármas tagoláson belül a támogatott foglalkoztatás „sajátosságai” szerint.

Mindegyik érintett csoport a támogatott foglalkoztatás egy vagy több részével kapcsolatban tud megfogalmazni elvárásokat. Ha a szervezet a szolgáltatás minőségének értékelésébe minden érintett szereplőt bevon, akkor az egész szolgáltatásról nyerhet világos képet. A legszemléletesebb hasonlat a kirakójáték (puzzle), amely különböző részekből áll: az egyes darabok önmagukban talán nem is értelmesek, de együtt sokatmondó és sokszínű képet adnak.

A szolgáltató szervezet szabadon eldöntheti: a teljes, átfogó képet akarja-e összerakni, vagy csak egyes szereplők szempontjait helyezi előtérbe, azokat, akik az adott időszakban különös jelentőséggel bírnak a szervezet számára.

A kézikönyv célja, hogy használható eszközöket nyújtson azon szervezeteknek, amelyek értékelni és fejleszteni akarják szolgáltatásuk minőségét. Az ajánlott módszerek azt teszik lehetővé, hogy feltegyük azoknak a szemüvegét, akik a szolgáltatás folyamatában tevékenyen részt vesznek, és megismerjük szolgáltatásunkkal szemben támasztott különféle elvárásaikat. Amikor megkérdezzük véleményüket, nemcsak megismerhetjük, minként vélekednek, mit várnak, hanem még inkább bevonjuk, és arra ösztönözzük őket, hogy inkább partnernek tekintsék magukat, mint felhasználónak.

A minőségfejlesztés alappillérei: elkötelezettség és megfelelő erőforrások

Szilárd elkötelezettséget igényel a szolgáltató szervezet tagjaitól (vezetők, munkatársak stb.) a TF minőségének értékelése az érintett szereplők szempontjai alapján. A minőségfejlesztés folyamata és a kézikönyvben bemutatott eszközök használata szükségessé teszi erőforrások: munkaidő és (anyagi) eszközök elkülönítését.

A minőségfejlesztést a szervezet munkatársi közössége tekintse közös erőfeszítésének: az eredmények megvitatásába, a fejlesztési tervek kialakításába és megvalósításába kapcsolódjon be annyi munkatárs, amennyi csak tud. Vegyenek részt a felhasználandó eszközök kiválasztásában, az eredmények elemzésében és értelmezésében, a feladatok meghatározásában és végrehajtásában az egész minőségfejlesztési folyamat során. A vezetés elkötelezettsége is nagyon fontos. A vezető érzékelteheti ezt, például az értékelési folyamatban való aktív részvételével.

És végül fontos, hogy legyen a minőségfejlesztési folyamatnak – legalább egy – felelőse a szolgáltató szervezetben. Hasznos lehet kinevezni egy „minőségügyi csoportot”: 2-4 főt, akik szükség esetén egyes feladatokat is elláthatnak, mint a folyamat felelősei.

Ha a szervezet lehetőségei megengedik, tanácsos külső szakembert megbízni az interjúk készítésével vagy a műhelymunkák levezetésével. Ekkor is fontos azonban, hogy legyen (egy vagy több) felelőse a folyamatnak a szervezeten belül, aki összekötőként is tevékenykedik a tanácsadó és a szervezet munkatársai között.

Hogyan épül fel a kézikönyv?

A projektől a kiadványig

A kézikönyv megtervezése során felhasználtuk azt a felismerésünket, hogy az érintett csoportok egy vagy több darabkával járulnak hozzá a támogatott foglalkoztatás kirakójáték (puzzle) teljes képéhez. Ennek megfelelően – és a QuIP-projekt felépítésével összhangban – a kézikönyv fejezeteit egy-egy csoportnak szenteltük és azoknak a minőségkritériumoknak, amelyeket QuIP-partnerek azonosítottak kutatás során. E szerkezet pillére a következő kérdés: „Melyik érintett szereplő mit mondhat nekem, melyik minőségkritériumról?”

A kézikönyv tehát a következő fejezetekből áll:

- munkakeresők
- munkáltatók
- szakmapolitikusok, finanszírozók
- munkatársak
- vezetők
- az érintett szereplők szempontjainak egybevetése
- minőségkritériumok leltára

Minden fejezetben olyan értékelési eszközöket mutatunk be, amelyek azt szolgálják, hogy visszajelzést kapjunk az érintett szereplőtől a szolgáltatás minőségéről sajátos szempontjai alapján, és lehetőséget adnak a megkérdezettnek, hogy javaslatokat adjon a TF szolgáltatás bizonyos területeinek fejlesztésére.

A fejezetek sorrendjét az érintett csoportok szolgáltatásban betöltött szerepéhez igazítottuk. Az első három fejezet az úgynevezett „felhasználóké” (munkakeresők, munkavállalók; munkáltatók és szakmapolitikusok, finanszírozók), és a munkáltatók (munkatársak, vezetők) eztán következnek. Fontos azonban kiemelni azt az észrevételt, amely a QuIP-projekt során többször is megfogalmazódott, hogy minden érintett csoport bizonyos szempontból „társalkotója” a szolgáltatásnak. Ezt juttatja kifejezésre Az érintett szereplők szempontjainak egybevetése című fejezet.

A QuIP-projekt során használt módszerek és a kézikönyvben bemutatottak között lévő jelentős különbség alaposan próbára tett minket. Az eredeti kutatási eszközöket arra használtuk, hogy feltárjuk a különböző érintett szereplők szempontjainak megfelelő minőségkritériumokat, úgy is mondhatnánk: hogy nyilatkozataik alapján kialakítsuk azokat. A következő fejezetekben bemutatott eszközök pedig a kézikönyv használóját (a TF szolgáltató szervezeteket) hivatottak segíteni, hogy megvizsgálja: megfelel-e szervezete szolgáltatása a QuIP-projekt során feltárt minőségkritériumoknak. Ezt a „vizsgálatot” nem kezelhetjük merev ellenőrzési eljárásnak, amely osztályoz: „jó” vagy „rossz gyakorlat”, hanem tekintsük visszajelzés- és ötletgyűjtésnek nyitott, minőségközpontú felfogásban a szolgáltatás folyamatos fejlesztése érdekében. Olyan eszköztárat terveztünk, amely szabad teret biztosít új minőségkritériumok meghatározásához, amelyek nem kerültek látótérbe a QuIP-projekt során.

Hogyan tudom használni a kézikönyvet?

Hogyan igazodom el benne?

Minden fejezet egy érintett csoport szempontjából történő értékeléséhez kínál egy (vagy több) eszközt, amelyek igazodnak a csoport sajátos igényeihez, szükségleteihez: körülmények, nyelvezet, időráfordítás szempontjából és az adott csoport sajátos nézőpontját tekintve. Kialakításukhoz a QuIP-projekt kétéves kutatási tapasztalatai biztosítottak alapot. A projektben alkalmazott módszerek használata során szerzett pozitív és negatív tapasztalatok erősen befolyásolták a kézikönyvben bemutatott eszközöket. Például:

úgy tapasztaltuk, hogy a munkakeresők minden valószínűség szerint jobban ki tudják fejezni magukat személyes interjú keretében, vagy ha más munkakeresőkkel közösen vitatják meg tapasztalataikat.

Az értékelési eszközök nemcsak az érintett szereplők szükségleteihez alkalmazkodnak, hanem a felhasználó szervezetekéihez is. Az volt a szándékunk, hogy használható eszközöket kínáljunk, hogy elegendő tájékoztatást nyújtsunk arról is, hogyan tudják hatékonyan és eredményesen alkalmazni őket.

A fejezetek tehát a következő eligazításokkal segítik Önt:

- Bevezetés (az eszközök célja, a kapcsolódó minőségkritériumok stb.).
- Tájékoztatás az eszközök használatával kapcsolatban (az eszközök leírása, előnyök, hátrányok, fontos tudnivalók, mit tegyünk az eredményekkel stb.).
- A szükséges idő: ahol lehetett megpróbáltuk meghatározni a minimális időkeretet. Természetesen nehéz eldönteni, mennyi idő kell az eredmények összegzésére és elemzésére, mert ez attól is függ, hogy hány interjú készült, milyen hosszú; milyen részletes és milyen alapos az elemzés.
- Hasznos tanácsok a QulP-partnerek tapasztalatai alapján.

Ha csak egy érintett körrel akar dolgozni, akkor nem szükséges az egész kézikönyvet végigolvasnia. Felnyithatja azt a fejezetet, amelyik csoport véleményére kíváncsi, és nekifoghat a munkának. Ha teljes áttekintést akar az ajánlott eszközök alapján, ha az értékelést a különböző minőségkritériumok figyelembevételével, az érintett csoportok együttműködésével akarja végezni, akkor azt ajánljuk, hogy minden fejezetet tekintsen át.

Belső avagy külső értékelés?

Néhány szó a belső illetve külső értékelés szempontjairól. Alapvetően minden eszközt úgy alakítottunk ki, hogy a szervezetek maguk is elvégezhessék az értékelést külső szakember támogatása nélkül. Azonban a módszereket „külsős” is jól használhatja, és beépíthetők a szervezet rendszeres külső értékelésébe. A külső vagy belső értékelés kérdésének eldöntését a rendelkezésre álló erőforrások (is) befolyásolják. Általánosságban azt mondhatjuk, hogy a belső értékelés a legtakarékosabb megoldás, amit szakemberek végeznek: ha nem is az értékelésben, de a támogatott foglalkoztatás területén bizonyosan szakértők, akik alapos tudással rendelkeznek a TF folyamatával kapcsolatban. Ennek ellenére néha hasznos külső szakértőt bevonni. A „külső” szem segíthet problémák, hiányosságok, hatástalan szervezeti működés okainak feltárásában, amelyek fölött átsiklanánk a „hagyományok” nevében, vagy elfedné a megszokás okozta vaktság. Azt is figyelembe kell venni, hogy bizonyos kérdésekre csak külső szakember kaphat megfelelő választ, aki nincs személyes kapcsolatban az adott személlyel. Íme egy nyilvánvaló példa: bizonyosan könnyebb egy munkakeresőnek bíráló visszajelzést megfogalmazni külső tanácsadónak, mint a vele közvetlen kapcsolatban álló munkatársnak. Ha külső tanácsadót bízunk meg, hasznos, ha ismeri a szervezetet, tevékenységét, és tájékozott a támogatott foglalkoztatás területén. Mindezeket a szempontokat alaposan fontolják meg a szervezet minőségfejlesztéséért felelős munkatársai.

Az összes említett tényező figyelembevételével kell eldönteni, gondos mérlegelés után, hogy külső vagy belső szakembert bízunk-e meg (esetleg a kettő kombinációját használjuk).

Hogyan használjam az értékelési eszközöket?

A legtöbb fejezet nemcsak egy értékelési eszközt ismertet. Minden eszközt használhatunk önmagában, vagy az adott fejezetben szereplő bármely másikkal egységben kezelve, attól függően, hogy mit akarunk elérni és mennyi erőforrás áll rendelkezésre. A munkatársak fejezete például háromféle eszközt tartalmaz: egy önellenőrző kérdéssort, egy kérdőívet és kétfajta műhelymunkát mutat be. Ha minden módszert használunk, akkor a munkatársak minőségi elvárásainak minden szempontját lefedi értékelésünk, de alkalmazhatunk csupán egyetlen módszert. A módszerek előnyeit és hátrányait, ötvözésük lehetőségeit megvilágítjuk az adott fejezetben. Például: a munkakeresők számára a csoportos megbeszélés megszervezése esetleg jelentős erőfeszítést és időt igényel. Viszont nemcsak nekünk biztosít különleges lehetőséget, hogy megismerjük a TF szolgáltatással kapcsolatos sajátos elvárásaikat, hanem előfordulhat, hogy számukra is egyedülálló alkalom, hogy megismerjék egymást és fontos „érintett csoportnak” értelmezzék magukat.

Ne feledje el, hogy a bemutatott kérdőívek, műhelymunkák javaslatok, amelyeket a QulP-projekt tapasztalatai alapján dolgoztunk ki. Tartalmazzák TF szolgáltató szervezetek önértékelésének alapvető szempontjait. Nagyon fontos azonban figyelembe venni a felhasználó szervezet sajátosságait. Az ajánlott eszközöket át lehet, és át is kell alakítani a felhasználó szükségletei és érdekei szerint. Javaslataink maguk is a folyamatos fejlesztés tárgyát képezik a felhasználás tapasztalatai alapján. Például: ha a szervezet egy kérdőív vagy műhelymunka során valamilyen érdekes meglátásra jut, akkor azt hasznos lehet beépíteni további felhasználásra.

Vannak olyan eszközök, amelyeket viszonylag könnyen átültethetünk másik érintett csoporttal történő felhasználásra. A minőségügyi csoport illetve felelős döntse el, hogy milyen módszer szükséges, és hogy van-e értelme az eszköz adaptálásának az adott szereplőkkel kapcsolatban.

Interjúk és műhelymunkák vezetése

Azokban a fejezetekben, ahol interjú készítését javasoltuk, nem említettük, hogy hány interjú szükséges. Függ a szervezet nagyságától, a támogatott munkakeresők, munkavállalók számától és a minőségfejlesztésre fordítható forrásoktól. A fejlesztési folyamatért felelős személy vagy csoport (minőségügyi csoport) közösen döntse el a munkatársakkal egyetértésben, a szervezet körülményeihez alkalmazkodva.

Ugyanez vonatkozik arra is, hogy kiket válasszunk és hívjunk meg interjúra, illetve csoportos megbeszélésre, műhelymunkára. Azt ajánljuk, hogy interjúk esetében törekedjék a változatosságra az adott csoport képviselőinek kiválasztásában (például munkakeresők, munkavállalók a szolgáltatás különböző szakaszából vagy munkáltatók különböző területről, szektorból). Csoportos megbeszélésnél, műhelymunkánál azonban hasznos lehet, ha a csoport nem túl heterogén, mert ez jobban elősegíti a közös munkához szükséges termékeny légkör kialakulását.

Ha interjút készítünk, vagy csoportmunkát vezetünk, célszerű magnóra felvenni, habár a felvételek meghallgatása és lejegyzése viszonylag időigényes. Kevésbé időigényes megoldás, ha jegyzeteket készítünk az interjú, illetve csoportmunka alatt. Ennek azonban az a hátránya, hogy az interjúkészítő, a levezető esetleg nem tud eléggé odafigyelni az adott interjúra vagy csoportmunkára.

Szenteljen időt arra, hogy gondosan bevezessen minden eszközt – akár kérdőív, akár interjú vagy csoportmunka. Valószínűleg érdekesebb eredményekhez juthat, ha nyitott és bizalmi légkört sikerül kialakítani, és ha a résztvevők tudják, mi a foglalkozás célja és mi történik az eredményekkel. Interjúpartnerét, a csoportmunka résztvevőit tájékoztassa előre a megfelelő módon, például:

- Mi a szervezet célja a minőségfejlesztéssel?
- Miért érdekli a résztvevők véleménye?
- Érdekelt az őszinte és bíráló visszajelzésekben.
- Mi történik az eredményekkel?
- Névtelenül maradnak-e a résztvevők válaszai?
- Kapnak-e visszajelzést az eredményekről (ha igen, hogyan és mikor)?
- Köszönöm, hogy részt vesz.
- Csoportmunkánál: fontos a résztvevők tevékeny bekapcsolódása.

Az eredmények összegzése és értékelése

Amikor a megbeszélések eredményeit értékeljük, vegyük figyelembe a következő szempontokat:

- Az érintett szereplőkkel történt megbeszélés eredményeit hasonlítsuk össze, figyeljünk a következetességre és a következtelenségre. Fontosak azok a szempontok is, amelyeket a különböző csoportok eltérően látnak, vagy amik ellentétesnek tűnnek. Ezek kulcsfontosságúak a fejlesztések szempontjából.
- A kézikönyvben bemutatott eszközök az érintett szereplők véleményét tárják fel a szervezetről, a szolgáltatásról és annak eredményeiről. Rendkívül fontos, hogy összevegyük ezeket a véleményeket a kapcsolódó tényekkel és a szervezet munkatársainak véleményével.
- Azt ajánljuk, hogy a felmérések eredményeiről készítsenek tömör és könnyen érthető összefoglalót, és ez legyen hozzáférhető az érdeklődő résztvevők számára.

Mit kezdjek az eredményekkel?

Ne felejtse el, hogy a kézikönyvben ajánlott felmérések a minőségfejlesztési folyamatnak csupán egy részét jelentik. A minőségfejlesztést folytatni kell az értékelések eredményei alapján. Rendkívül fontos, hogy a folyamat ne záruljon le az értékeléssel. A szervezet és a szolgáltatás fejlesztése a folyamat szerves része.

Az eredmények összegzése és értékelése után a következőket kell még elvégeznünk:

- tájékoztatni a munkatársakat és a résztvevőket az érintett csoportokkal végzett felmérések eredményeiről;
- meghatározni fejlesztendő területeket a felmérések eredményei alapján;
- rangsorolni a fejlesztendő területeket fontosság és sürgősség szerint – és nekilátni a fejlesztések megtervezésének, megvalósításának;
- dönteni a fejlesztések értékelésének idejéről és módjáról.

Az érintett szereplők megnevezésére használt kifejezések

A kézikönyvben a következő kifejezéseket használjuk az érintett szereplők megjelölésére:

- munkakereső, munkavállaló
Munkakereső és munkavállaló elnevezést használunk annak a sérült személynek a megnevezésére, aki támogatást igényel és kap a nyílt munkaerő-piacon történő elhelyezkedéshez. Amikor nem egyértelműen eldönthető, hogy már dolgozik-e vagy sem, akkor mindkét kifejezést használjuk.
- munkáltató
Így nevezzük azt a személyt (vagy céget), aki (vagy amely) alkalmazza a támogatott sérült munkavállalót. Lehet a cég felsővezetője, vagy a munkavállaló közvetlen főnöke, vagy más személy a cégen belül, aki felelős érte.
- szakmapolitikusok, finanszírozó szervezetek
Szakmapolitikus megnevezést használunk azon szervezetek képviselőire, akik felelősek a TF területével kapcsolatos irányelvek, célkitűzések meghatározásáért, és finanszírozó szervezetet azokra, amelyek a szolgáltatás finanszírozásáért felelősek. Egyes országokban a két szerepkör egy szervezethez kapcsolódik, másokban a kétfajta felelősség elválik egymástól.
- munkatárs
Ezt a kifejezést használjuk a szervezet minden munkatársára, aki bekapcsolódik a szolgáltatási folyamatba a támogatott munkakereső normál munkahelyen történő tartós elhelyezkedése érdekében. Némely országban, szervezetben munkamegosztás alakult ki a szolgáltatáson belül és különböző feladatokat lát el a munkatanácsadó, a munkaasszisztens, a szociális munkás (például felmérés, egyéni felkészítés, képzés, utókövetés) és mentor, munkahely-feltáró, betanító (például állásfeltárás, munkahelyen történő betanítás). Mivel ezeket a kifejezéseket és munkaköröket országonként lényegesen eltérően kezelik, munkatárs kifejezést használtunk minden szolgáltatásban dolgozó alkalmazottra a QulP-projekt során.
- vezető
Vezetőnek neveztünk mindenkit, aki vezetési feladatokat lát el a szervezeten belül. Lehet az a személy, aki a szolgáltatásért felelős, vagy annak a nagyobb szervezetnek a vezetője, amelynek a szolgáltatás csupán egy alegysége.

Munkakeresők

A fejezet céljai

- megvizsgálni a munkakereső, a munkavállaló minőségi szempontjait
- ráirányítani a figyelmet a munkájáról alkotott véleményére
- kideríteni, hogy mi a véleménye a TF folyamatáról
- elősegíteni a tapasztalatcserét a munkakeresők között

Bevezetés

Ebben a fejezetben a munkakeresők, a munkavállalók véleménye áll az érdeklődés középpontjában. A QulP-projekt során bebizonyosodott, hogy a munkakeresők, a munkavállalók legfontosabbnak

- a TF eredményeit tartják, (például jó munkahelyet a normál munkaerő-piacon), és
- a TF folyamatát és annak fő jellegzetességeit (például „felhasználó” bevonása).

E következtetésekre alapozva kétfajta eszközt mutatunk be a következőkben. Ezeket úgy alakítottuk ki, hogy segítsenek feltárni: teljesülnek-e a partnerek minőségi jellegű elvárásai, és szerintük hogyan lehetne továbbfejleszteni a szolgáltatást.

Az értékelés eszközei és használatuk

A következő eszközökkel végzett értékelés a TF teljes szolgáltatási folyamatának sokféle szempontját fedi le. Használhatjuk őket egymástól függetlenül vagy együttesen is. Nincs közöttük lényeges eltérés az értékelés fő iránya szempontjából, de részben különböző célokat szolgálnak. A kérdőív a munkakereső, a munkavállaló TF folyamatáról alkotott elképzelésének részletes elemzéséhez biztosít alapot a szervezet számára; a csoportos beszélgetés pedig a munkakeresőknek, a munkavállalóknak nyújt lehetőséget arra, hogy találkozzanak és megosszák egymással véleményüket, tapasztalataikat.

A „Kérdőív a TF és a munkahely minőségéről”

[1. eszköz] a munkakereső, a munkavállaló tapasztalatait öleli fel a TF szolgáltatását és munkahelyét tekintve. A kérdőív alapján személyes interjút vagy beszélgetést is folytathatunk a munkakeresővel, munkavállalóval. Néhány bemelegítő kérdéssel kezdődik, majd a kapcsolatfelvételre, a TF folyamatra és a szolgáltatás munkatársától kapott támogatásra helyezi a súlypontot. Egy további rész a munkavállaló munkájához kapcsolódik, amely a munkahelyen kapott támogatást állítja a középpontba és azokat a tényezőket, amiket szeret vagy nem szeret a munkájával kapcsolatban.

A kérdőívet a TF folyamatának bármely szakaszában használhatjuk, vagy a nyomon követés eszközeként is alkalmazhatjuk. A „Kiegészítő információk a munkakereső, munkavállaló munkájával kap-

csolatban” című részt a szolgáltatás munkatársa tölti ki az interjú előtt. Az interjúkészítőnek szolgáltat adatokat arról, hogy mely szakaszban van a munkakereső, a munkavállaló és minden egyéb olyan tényezőről, amelyről tudnia kell, amelyek alapján jobban tud alkalmazkodni interjúpartneréhez.

FONTOS TUDNIVALÓK

Az interjúkat ne készítsék az adott a munkakeresővel, munkavállalóval közvetlen kapcsolatban lévő munkatársak. A QulP-projekt során azt tapasztaltuk, hogy meglehetősen nehéz a munkakeresőknek kritikát gyakorolni a kapott szolgáltatással kapcsolatban. Talán jobban tudnak bíráló és tárgyilagos visszajelzést adni, ha nem a nekik támogatást nyújtó személlyel beszélnek. Azt javasoljuk, hogy külső tanácsadó vegye fel az interjúkat, aki nem dolgozik a TF szolgáltató szervezetben. Ha ez nem lehetséges, akkor olyan valaki a szervezeten belül, aki nincs közvetlen kapcsolatban az érintett munkakeresővel, munkavállalóval.

Az interjúalanyok nevét és az egyéni lekérdezések eredményét bizalmasan kell kezelni. Az interjú előtt tisztázzuk velük, hogy mi történik az eredményekkel és milyen információt ki kap meg.

A TF folyamatára vonatkozó kérdések (2.3 pontban) nagyon általánosak és nyitottak. Ezzel azt kívánjuk biztosítani, hogy a munkakeresőnek legyen lehetősége azokról a dolgokról beszélni, amik a legfontosabbak számára a folyamat során. Ha néhány szempontra nem tér ki önmagától, vagy nehézséget okoz az általános megfogalmazásból fakadó absztrakció, akkor az interjúkészítő használhatja a minőségkritériumok listáját (ld. utolsó fejezet), hogy ezekre rákérdezzen. Ha a szolgáltató szervezet valamely szakasz vagy szakaszok feltárásában különösen érdekelt, akkor az interjúkészítő kiemelten kezelheti ezeket.

A [CsBI] megjelölt kérdések a csoportos beszélgetés részét képezik és a szolgáltató szervezet és/vagy az interjúkészítő döntésétől függ, hogy használja-e az interjú során. Ha csoportos beszélgetést nem szervezünk, akkor viszont használjuk az interjú részeként.

Az interjúk alatt célszerű magnófelvételt vagy jegyzeteket készíteni. Ezek alapján készülhet pontos lejegyzés és részletekbe menő elemzés, illetve összefoglaló a legfontosabb dolgokról. Az eredményeket elemezheti a külső tanácsadó, illetve a szervezeten belül kijelölt személy vagy csoport. A külső tanácsadó azonban biztosítson lehetőséget az eredmények megvitatására a vezetés és a munkatársak számára, hogy tevékenyen közreműködhessenek, kifejhessék saját nézeteiket, és visszajelzést adhassanak.

Az interjúkból gyűjtött idézetek előbbé tehetik a fontos és/vagy érdekes kérdéseket. Ezek a QulP-projekt során is hasznosnak bizonyultak. A TF szolgáltató szervezet „mottóként” is használhatja őket PR munkájában (például szórólapokon, plakátokon, előadásokon).

SZÜKSÉGES IDŐ

Egy interjú elkészítése harminc – negyvenöt percig tart. Az utómunkálatok (felvétel lejegyzése, jegyzetek áttekintése, eredmények összefoglalása stb.) egy – három órát vehetnek igénybe interjúként, attól függően, hogy felvétel vagy jegyzet készült-e, illetve milyen részletes az elemzés. További időt igényel a szolgáltató szervezetben az eredmények megvitatása, felülvizsgálata és következtetések megfogalmazása.

HASZNOS TANÁCSOK

Ha a munkakereső, a munkavállaló igényli, akkor az őt támogató munkatárs jelen lehet az interjú elején, hogy segítsen kialakítani biztonságérzetet és a bizalom légkörét, de ne maradjon a bevezető szakasznál tovább.

A félreértések és hamis elvárások elkerülése érdekében szánjon elegendő időt az interjú előtt, hogy tájékoztassa interjúpartnerét: az interjú céljáról és saját szerepéről.

Figyeljen arra, hogy az interjú során alkalmazkodjon partnere képességeihez, különösen a nyelvezetben (szóhasználat). A „Kiegészítő információk a munkakeresővel, munkavállalóval kapcsolatban” c. rész kellő tájékoztatást nyújt a különleges helyzetek kezelésére az interjú során.

Kérje interjúpartnerre hozzájárulását, hogy felvételt készítsen, ha lehet. Megkönnyíti a gyűjtött anyag feldolgozását, elemzését, és segít jól használható idézetek kiemelésében.

A Csoportos beszélgetés „Személyes célok, minőségi támogatott foglalkoztatás & fejlesztési lehetőségek”

[2. eszköz] a résztvevők egyéni céljait, a támogató munkatárssal való együttműködést és a TF folyamatának fejlesztési lehetőségeit öleli fel. A tervezetben különféle módszereket javasunk, amelyek elősegítik a munkakeresők, a munkavállalók aktív részvételét.

A csoportos beszélgetés alkalmával megismerhetik egymást, és új szemmel tekinthetnek magukra: nem csupán egyes ügyfelek, hanem olyan csoport, amelynek (hasonló vagy különböző) céljai, ötletei és véleménye van. A munkakeresők, a munkavállalók visszajelzéseinek gyűjtésére is alkalmas.

FONTOS TUDNIVALÓK

Ügyeljen arra, hogy a csoportos beszélgetést ne a szolgáltatás munkatársa vezesse. A levezető figyeljen arra, hogy mindenki bekapcsolódjék a beszélgetésbe. A beszélgetés vezetője tehát rendelkezze kellő rugalmassággal és csoportvezetési gyakorlattal.

Mivel a résztvevőknek esetleg speciális szükségleteik lehetnek (például egyszerű nyelvezet, segítő ábrák), fontos, hogy a levezető tudjon ezekről a beszélgetés előtt.

A csoportos beszélgetés során feljegyzések készülhetnek, például flip chart táblán. Hasznos lehet magnóra is felvenni, különösen akkor, ha egyéni interjúk nem készültek.

A csoportos beszélgetés főként a TF folyamatára összpontosít. Ha megelőzőleg nem készültek egyéni interjúk, akkor célszerű beilleszteni kérdést arról, hogy a munkakeresők, a munkavállalók hogyan látják saját munkájukat, munkahelyüket.

SZÜKSÉGES IDŐ

A csoportos beszélgetéshez (egy vagy két szünettel) körülbelül három órára van szükség. A előkészítés és az utómunkálatok (jegyzőkönyvírás, eredmények továbbítása) legalább egy fél napot igényelnek.

HASZNOS TANÁCSOK

Ha megoldható, két ember vezesse a csoportos beszélgetést, mert a jegyzetelés mellett esetleg fokozott figyelmet kell fordítani egyes résztvevő(k)re illetve segíteni kell bekapcsolódásukat. A félreértések és hamis elvárások elkerülése érdekében szánjon elegendő időt a csoportos beszélgetés előtt a résztvevők tájékoztatására: a beszélgetés céljáról és saját szerepéről.

Biztosítson időt kötetlen beszélgetésre is (például kávészünet).

Ha készültek egyéni interjúk, akkor a csoportos beszélgetést célszerű röviddel ezután szervezni. Így a résztvevők mélyebben elgondolkodhatnak a TF folyamatával kapcsolatos elvárásaikon.

A csoport lehetőleg ne legyen kisebb, mint három, és nagyobb, mint öt fő.

A csoportot gondosan kell összeállítani. A résztvevők kiválasztásánál figyelembe kell venni, például életkorukat, foglalkozásuk jellegét. Ne felejtse el, ha a csoport túl heterogén, akkor ez veszélyeztetheti termékeny vitát, beszélgetést.

Kérdőív

a támogatott foglalkoztatás és a munkahely minőségéről

[1. eszköz]

Kiegészítő információk a munkakeresőről

A szolgáltatás munkatársa tölti ki

Mióta működik együtt a szervezettel?

A TF szolgáltatás mely szakaszában van jelenleg? (Például felmérés, felkészítés, munkahely feltárás, munkahelyi betanítás, utókövetés)

Van-e olyan szempont, amit figyelembe kell venni az interjú, a csoportos megbeszélés során (például sérültség, egyéb tényező)?

Bevezető

Bemutakozás, ismerkedés (név, életkor, jelen munka stb.) Tájékoztató az interjúkészítő szerepéről és az interjú céljáról

A támogatott foglalkoztatás folyamata és minősége

1.1 Hogyan került kapcsolatba a szervezettel?

Miért választotta a szervezetet?

1.2 Mit szeretett volna elérni a szervezet révén? [CsB!]

Sikerült-e elérni ezeket a célokat?

1.3 Mutassa be együttműködését munkatárssal kapcsolatuk kezdetétől mostanáig!

Ha segítő kérdések szükségesek, ld. Minőségkritériumok leltára

- Sajátosságok
- Kapcsolatteremtés és kölcsönös tájékoztatás
- Szakmai felmérés és tervezés
- Álláskeresés
- Képzés a munkahelyen és továbbképzés
- Támogatás és együttműködés a munkahelyen

1.4 Akadályozza, akadályozta-e valami a munkavállalásban, munkahelye megtartásában? Ha igen, milyen akadályokkal kell(ett) szembesülnie?

Segít(ett)-e Önnek a szolgáltatás munkatársa ezek áthidalásában?

1.5 Mik azok, amiket szeret a munkatárssal való együttműködésben? [CsB!]

Mik azok, amiket nem szeret a munkatárssal való együttműködésben? [CsB!]

Hogyan lehetne javítani, fejleszteni a munkatárssal való együttműködést? [CsB!]

Az állás bemutatása

Ha segítő kérdések szükségesek, ld. Minőségkritériumok leltára

2.1 Hol dolgozik? Kérem, mondja el, milyen feladatokat végez munkája során (mit dolgozik)?

2.2 Segít-e Önnek valaki a munkájában?

Ha igen, ki?

Milyen segítséget kap?

2.3 Mit szeret, mit nem szeret a munkájában?

Csoportos beszélgetés „Személyes célok, minőségi támogatott foglalkoztatás & fejlesztési lehetőségek”

[2. eszköz]

LÉPÉS: ÜDVÖZLÉS, BEVEZETÉS < 10' >

Cél

1. Jó légkör kialakítása a közös munkához
2. Egymás megismerése

Módszer, tevékenységek, kérdések

- 1) L bemutatkozik.
- 2) A csoportos beszélgetés bevezetése (célok, felépítés stb.)
- 3) A résztvevők bemutatkoznak.

L minden résztvevő nevét külön papírra írja és felragasztja a táblára.

Megjegyzések: Ha szükséges, a támogató munkatársak jelen lehetnek a „Bevezetés” szakaszában a biztonságérzet és bizalom légkörének kialakítása érdekében. Ügyeljen a csoportos beszélgetés céljainak ... bemutatásánál a világos és érthető megfogalmazásra!

Segédeszközök

1. Előkészített flip-chart (Üdvözlés. A csoportos beszélgetés céljai. Felépítés és tervezett időbeosztás)
2. Post-it

LÉPÉS: SZEMÉLYES CÉLOK < 20' >

Cél

A résztvevők céljainak megismerése

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. Mit szeretett volna elérni a szervezet révén?
2. Sikert-e elérni ezeket a célokat?
3. Maradtak-e még eléretlen célok? Mi az oka ezeknek?

A résztvevők post-it-re írják céljaikat és megjelölik őket: + (elért) vagy – (nem elért), L felragasztja a táblára és aláírja „okai”.

Megjegyzések: Biztosítson elegendő időt a résztvevőknek ötleteik leírásához! Előfordulhat, hogy valaki segítségre szorul az írásban.

Segédeszközök

1. Előkészített flip-chart (két részre osztva „+” és „-”)
2. Post-it, ragasztós pöttyök „+” és „-” jelekkel

LÉPÉS: EGYÜTTMŰKÖDÉS A TÁMOGATÓ MUNKATÁRSSAL < 20' >

Cél

A TF folyamatának értelmezése és a munkatárs – munkakereső együttműködésének értékelése

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. Milyen segítséget kap a szolgáltatás munkatársától?
2. Mit szeret a vele való együttműködésben?
3. Mit nem szeret a vele való együttműködésben?

Brainstorming közösen; L felírja a kulcsszavakat a táblára

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen ebben a szakaszban!

Segédeszközök

1. Előkészített flip-chart

LÉPÉS: PERSPEKTÍVÁK < 20' >

Cél

Fejlesztési ötletek gyűjtése

Módszer, tevékenységek, kérdések

Hogyan lehetne fejleszteni a munkatárssal való együttműködést?

A résztvevők post-it-re írják ötleteiket, L felragasztja őket a táblára.

Megjegyzések: Biztosítson elegendő időt a résztvevőknek ötleteik leírásához! Előfordulhat, hogy valaki segítségre szorul az írásban!

Segédeszközök

Előkészített flip-chart, post-it

LÉPÉS: ZÁRÁS, ELKÖSZÖNÉS < 10' >

Cél

Visszajelzések gyűjtése a csoportos beszélgetésről

Módszer, tevékenységek, kérdések

Minden résztvevő visszajelzést ad pozitív és negatív élményeket megnevezve a csoportos beszélgetéssel kapcsolatban, (ha lehet) plénumban.

L kulcsszavakban a táblára írja.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen ebben a szakaszban!

Segédeszközök

Előkészített flip-chart

Munkáltatók

A fejezet céljai

- megvizsgálni a munkáltató minőségi szempontjait
- ráirányítani a figyelmet a nála dolgozó munkavállalóra
- kideríteni, hogy mi a véleménye a TF folyamatának egyes elemeiről
- felmérni, hogyan értékeli a munkavállaló munkáját

Bevezetés

Ez a fejezet a munkáltató véleményét helyezi a középpontba: milyennek látja a támogatott foglalkoztatást nyújtó szervezetet? A QulP-projekt egyik eredményeként azt tapasztaltuk, hogy a munkáltatók a szolgáltatás minőségét elsősorban

- a támogatott foglalkoztatás eredményeiben látják és
- a TF folyamatának bizonyos elemeit hangsúlyozzák.

Ezeket figyelembe véve háromféle eszközt dolgoztunk ki, hogy feltárhassuk, teljesültek-e a munkáltató minőségi jellegű elvárásai, hogy meghatározhassuk a fejlesztési lehetőségeket, és módot adjunk arra, hogy a munkavállaló munkáját értékelje.

Az értékelés eszközei és használatuk

A következő eszközök azt szolgálják, hogy felmérjük a munkáltatók elégedettségét a szolgáltató szervezettől kapott támogatással kapcsolatban; összegyűjtsük a szolgáltatás minőségének fejlesztésére vonatkozó ötleteiket és átnézzük a munkavállaló munkakörülményeit. A „munkáltató” kifejezést tágabb értelemben használjuk. A vállalat méretétől függően lehet a munkavállaló közvetlen főnöke, vagy esetleg az osztályvezető. A felmérés tervezésekor figyelembe kell venni az egyes eszközök használatánál, hogy ki az, aki az adott cégnél válaszolni tud a kérdésekre.

Mivel a munkáltatók általában elfoglaltak, olyan eszközöket (kérdőíveket) dolgoztunk ki, amelyeket gyorsan ki tudnak tölteni. Ha a szolgáltató szervezet viszont alaposabb betekintést szeretne kapni a munkáltató látásmódjába, vagy ösztönözni szeretné a munkáltatók közötti tapasztalatcserét, akkor célszerűbb interjút készíteni vagy hasznos lehet csoportos beszélgetést szervezni a munkáltatókkal.

A „Kérdőív a TF szolgáltató szervezettel folytatott együttműködésről”

- [1. eszköz] a munkáltató és a szolgáltatás munkatársa közötti együttműködésre irányul. A munkáltató számára legfontosabb szempontokat helyezi a középpontba, mint például tájékoztatás a szolgáltatásról, a támogatás módja, kapcsolat a munkatárssal, a munkavállaló beilleszkedéséhez nyújtott támogatás, segítség adminisztratív feladatokban, a munkatárs problémamegoldó képessége, általános elégedettség a szolgáltató szervezettel kapcsolatban.

A kérdőívet úgy alakítottuk ki, hogy a munkáltató önállóan is kitölthesse, de személyes interjú vázáként is használható, ha a munkáltató inkább ezt választja. Az adatgyűjtés módja nem mérvadó. Az a fontos, hogy a gyűjtött eredményeket gondos elemzés után megvitassák a szervezet munkatársai (például team-megbeszélésen).

FONTOS TUDNIVALÓK

Ha az írásos kitöltést választják, akkor a szervezet vezetője küldje meg a kérdőívet a munkáltatónak és ne a szolgáltatásban dolgozó munkatársak adják oda, mert az esetleg befolyásolná a válaszadást. Ha az interjú mellett döntenek, akkor azt olyan munkatárs vezesse, aki nincs közvetlen kapcsolatban az adott munkáltatóval, vagy külső tanácsadót bízzanak meg, ha lehet.

FIGYELEM

Nem szabad, hogy a szolgáltatásban dolgozó munkatársak úgy érezzék, hogy a felmérés az ő munkájuk minősítésére irányul. Be kell vonni őket a kérdések összeállításába és a számukra különösen fontos szempontokat is bele kell foglalni. A szervezet vezetőjének félreérthetetlenül ki kell nyilvánítania, hogy az értékelés célja a szolgáltatás és a szervezeti működés minőségének fejlesztése. Ha a felmérés során mégis egyes munkatársak munkájával kapcsolatosan merül fel valami, akkor azt ne team-megbeszélésen vitassuk meg.

SZÜKSÉGES IDŐ

Öt-tíz percet igényel a kérdőív kitöltése, attól függően, hogy a munkáltató milyen gondosan válaszolja meg a nyitott kéréseket. Néhány óra szükséges a kiértékeléshez (a kérdőívek számától függően) és az eredmények bemutatásának előkészítéséhez a team-megbeszélésre.

HASZNOS TANÁCSOK

Ha a személyes megkérdezést választják, akkor néhány további nyitott kérdést is hozzáfűzhetnek, olyan témákról, amelyek különösen fontosak a szolgáltató szervezet számára.

A megbélyegzés elkerülése érdekében ne használja a „fogyatékos”, vagy a „fogyatékos munkavállaló” kifejezéseket, hanem nevezze nevén az illetőt.

A munkáltatónak fel kell ajánlani, hogy névtelenül tölthessék ki a kérdőívet, hogy bíráló jellegű visszajelzést is adhassanak.

A „Gyors visszajelzés kérdőív”

[2. eszköz] a munkáltató és a szolgáltatás munkatársa közötti együttműködést helyezi a középpontba. Főként arra szolgál, hogy a munkáltató gyorsan tudjon visszajelzést adni a kapott támogatásról. Nem az együttműködés részleteit tárja fel: villanófény, amely megvilágítja a munkáltatói elégedettség kiemelkedő szempontjait és a fejlesztési lehetőségeket. Kitöltése nem igényel különösebb erőfeszítést, ezért évente egyszer elvégezhető.

FONTOS TUDNIVALÓK

Ezt a kérdőívet levélben is kiküldhetjük a munkáltatónak, vagy átadhatja a szolgáltatás munkatársa is. Később a szolgáltató szervezet egy dolgozója begyűjti őket és összefoglalja a válaszokat. Az eredményeket bemutathatjuk és megvitathatjuk team-megbeszélésen. A bíráló megjegyzéseket külön kielemezhetjük, és/vagy alaposabban kitérhetünk ezekre, például részletesebb interjú vagy informális megbeszélés keretében a munkáltatókkal, vagy kiemelt téma lehet a munkatársak továbbképzésén stb.

SZÜKSÉGES IDŐ

Kb. öt percet igényel a munkáltatótól a kérdőív kitöltése. Néhány óra szükséges a kiértékeléshez (a kérdőívek számától függően) és az eredmények bemutatásának előkészítéséhez a team-megbeszélésre.

HASZNOS TANÁCSOK

A munkáltatóknak fel kell ajánlani, hogy névtelenül tölthessék ki a kérdőívet, hogy bíráló jellegű visszajelzést is adhassanak.

A „Kérdéssor a munkavállaló munkájáról”:

[3. eszköz] a munkavállaló munkájának minőségére irányul. Foglalkoztatási körülményeiről, fizetéséről, beilleszkedéséről és a munkahelyen kapott támogatásról gyűjt információkat.

FONTOS TUDNIVALÓK

Ha a kérdéssor által közvetített vélemény nyugtalanító a szolgáltatás munkatársai számára, akkor tovább kell foglalkozni vele, például csoportos illetve team-megbeszélés keretében.

SZÜKSÉGES IDŐ

A kérdéssor kitöltése nem tart tovább öt percnél. Az eredmények kiértékelése és az elemzés bemutatására történő felkészülés némi időt vesz igénybe a kérdőívek számától függően.

HASZNOS TANÁCSOK

A fölösleges munka elkerülése érdekében célszerű a kérdéssort valamelyik másik kérdőívvel együtt eljuttatni.

Ha az adott cégnél több támogatott munkavállaló is dolgozik, akkor fontos, hogy a munkáltató mindegyikükről külön ívet töltsön ki.

Kérdőív a TF szolgáltató szervezettel folytatott együttműködésről

[1. eszköz]

NÉV

CÉG NEVE

1. MIT VÁRT A SZERVEZETTŐL EGYÜTTMŰKÖDÉSÜK KEZDETÉN?

Teljesültek-e elvárásai?

- ☐ Igen
☐ Részben
☐ Nem

Mely elvárásai nem teljesültek eddig?

2. A TÁMOGATOTT MUNKAVÁLLALÓ (NÉV SZERINT) MEGFELEL-E A KÖVETELMÉNYEKNEK?

- ☐ Igen
☐ Részben
☐ Nem

Kérem, részletezze!

3. MEGFELELŐ TÁJÉKOZTATÁST ÉS TÁMOGATÁST KAPOTT A TÁMOGATOTT MUNKAVÁLLALÓ (NÉV SZERINT) SIKERES MUNKAHELYI BEILLESZKEDÉSE ÉRDEKÉBEN (PÉLDÁUL BEILLESZKEDÉS A MUNKATÁRSI KÖZÖSSÉGBE, MUNKAFELADATOK MEGTANULÁSA ÉS ÖNÁLLÓ ELVÉGZÉSE)?

- ☐ Igen
- ☐ Részben
- ☐ Nem
- ☐ Nem volt szükség támogatásra

Hogyan lehetne továbbfejleszteni a tájékoztatást és támogatást?

4. MERÜLTEK-E FEL NEHÉZSÉGEK A MUNKAVÁLLALÓ, AZ ÚJ MUNKAVÁLLALÓ ALKALMAZÁSA SORÁN?

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Ha igen: mely(ek)et nem sikerült megoldani a cég belső problémakezelési eljárásával?

Hogyan sikerült megoldani (ezeket)?

Elégedett-e azzal a támogatással, amit a TF szolgáltató szervezettől kapott, amikor szüksége volt rá?

- ☐ Igen
- ☐ Részben
- ☐ Nem

Kérem, részletezze!

5. MILYEN TÁMOGATÁST KAPOTT A.....SZERVEZETTŐL?

Hogyan értékelné ezt a támogatást?

- ☐ Nagyon jó
- ☐ Jó
- ☐ Megfelelő
- ☐ Rossz
- ☐ Nagyon rossz

Hogyan lehetne továbbfejleszteni?

Kapott-e elegendő támogatást az ügyintézésben a(z új) munkavállaló felvétele során?

- ☐ Igen
- ☐ Részben
- ☐ Nem
- ☐ Nem volt szükség támogatásra

Kaptak-e a közvetlen munkatársak kellő tájékoztatást és támogatást a TF szolgáltató szervezettől?

- ☐ Igen
- ☐ Részben
- ☐ Nem

Kérem, részletezze!

6. MILYEN GYAKRAN TALÁLKOZIK, BESZÉL A SZERVEZET MUNKATÁRSÁVAL (NÉV SZERINT)?

Megfelel Önnek ez a gyakoriság?

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Kérem, részletezze!

7. HOGYAN ÉRTÉKELNÉ SZEMÉLYES KAPCSOLATÁT A SZERVEZET MUNKATÁRSÁVAL (NÉV SZERINT)?

- ☐ Nagyon jó
- ☐ Jó
- ☐ Megfelelő
- ☐ Rossz
- ☐ Nagyon rossz

Kérem, részletezze!

8. ÁLTALÁNOSÁGBAN MENNYIRE ELÉGEDETT A TF SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETTEL?

- ☐ Nagyon elégedett
- ☐ Elégedett
- ☐ Közömbös
- ☐ Elégedetlen
- ☐ Nagyon elégedetlen

Kérem, részletezze!

Hogyan lehetne elégedettségét növelni?

Hogyan lehetne együttműködésüket fejleszteni?

9. AJÁNLANÁ-E A TF SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETET MÁS MUNKÁLTATÓKNAK?

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Kérem, részletezze!

10. VAN-E BÁRMILYEN EGYÉB JAVASLATA VAGY KÖZLENDŐJE A SZERVEZET SZÁMÁRA?

--

Köszönjük a kérdésekre adott válaszait!

Gyors visszajelzés

[2. eszköz]

1. MENNYIRE VAGYOK ELÉGEDETT A SZERVEZETTEL?

- ☐ Nagyon elégedett
- ☐ Elégedett
- ☐ Közömbös
- ☐ Elégedetlen
- ☐ Nagyon elégedetlen

2. A SZERVEZETTEL, MUNKATÁRSSAL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉSBEN HASZNOSNAK TARTOM:

3. A SZERVEZETTEL, MUNKATÁRSSAL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉSBEN NEHÉZSÉGET OKOZ:

4. A SZERVEZETNEK FEJLESZTENIE, JAVÍTANIA KELLENE...

5. AZT SZERETNÉM MÉG TUDATNI, KÖZÖLNI...

Köszönjük a kérdésekre adott válaszait!

Kérdéssor a munkavállaló (név szerint) munkájáról

[2. eszköz]

1. VAN-E ÉRVÉNYES MUNKASZERZŐDÉSE?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

2. HATÁROZATLAN IDEJŰ SZERZŐDÉSE VAN-E?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

3. MUNKABÉRE MEGFELEL-E AZ AZONOS MUNKÁT VÉGZŐ MUNKATÁRSÁÉNAK?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

4. RÉSZESÜL-E A SZOKÁSOS MUNKAHELYI JUTTATÁSOKBAN (ÉTKEZÉSI JEGY, ÚTIKÖLTSÉG-TÉRÍTÉS, MUNKARUHA...)?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

5. ÚGY TAPASZTALJA, HOGY MEGBÍZHATÓAN EL TUDJA LÁTNI MUNKAKÖRÉT?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

6. KAP-E RENDSZERES VISSZAJELZÉST MUNKATÁRSAITÓL ÉS KÖZVETLEN FŐNÖKÉTŐL?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

7. VAN-E LEHETŐSÉGE SZAKMAI ELŐMENETELRE?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

8. ÚGY LÁTJA, HOGY MEGKAPJA MUNKATÁRSAITÓL A SZÜKSÉGES TÁMOGATÁST?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

9. ÚGY TAPASZTALJA, HOGY JÓ A KAPCSOLATA A MUNKATÁRSAIVAL?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

10. ÚGY GONDOLJA, HOGY SIKERESEN BEILLESZKEDETT A MUNKAKÖZÖSSÉGBE?

☐ Igen ☐ Nem ☐ Nem tudom

11. VAN-E BÁRMILYEN EGYÉB JAVASLATA VAGY KÖZLENDŐJE A SZERVEZET SZÁMÁRA?

Köszönjük a kérdésekre adott válaszait!

Szakmapolitikusok, finanszírozók

A fejezet céljai

- megvizsgálni a szakmapolitikusok, a finanszírozók legfőbb minőségi elvárásait a szolgáltató szervezettel szemben
- kideríteni, hogyan látják a szolgáltató szervezettel folytatott együttműködésüket
- meg tudni, milyen fejlesztési javaslataik vannak

Bevezetés

Ez a fejezet a szakmapolitikusok, a finanszírozók szempontjaira irányul és a szolgáltató szervezetről alkotott véleményüket állítja a középpontba.

Egyetlen eszközt alakítottunk ki, amely azt értékeli, hogy általános minőségi jellegű elvárásaik mennyiben teljesülnek, és segít a fejlesztési lehetőségek feltárásában.

A QulP-projekt során azt tapasztaltuk, hogy a szakmapolitikusok, a finanszírozók elsősorban:

- a TF eredményeire és
- a keretfeltételeire összpontosítanak.

A szakmapolitikusok fektettek leginkább hangsúlyt minőségkritériumok meghatározására a TF szolgáltatási eredményeivel kapcsolatban, ezért az alábbi felmérés a számukra fontos szempontokra irányul a szolgáltató szervezettel való együttműködéssel kapcsolatban.

Az értékelés eszközei és használatuk

A fejezetben bemutatott eszközt úgy alakítottuk ki, hogy a szakmapolitikusok, a finanszírozók áttekinthessék a szolgáltató szervezettel való együttműködésüket, és ötleteket adjanak, javaslatokat tegyenek a szolgáltatás eredményességének fejlesztésére.

A „Kérdőív:

Együttműködés a szolgáltató szervezettel és a TF szolgáltatás eredményei”

[1. eszköz] főként a szakmapolitikusok, a finanszírozó szervezetek képviselői és a szolgáltató szervezet között megvalósuló együttműködést öleli fel. Természetesen csak azok tudják megválaszolni a kapcsolat minőségére vonatkozó kérdéseket, akik közvetlen kapcsolatban állnak és ténylegesen együttműködnek a szervezettel.

Úgy terveztük tehát, hogy a kérdőívet azok töltsék ki, aki az adott időszakban a szakmapolitikai, a finanszírozó szervezeteket képviselik a szolgáltató szervezettel történő együttműködésben. Természetesen ezt a kérdőívet is használhatjuk személyes beszélgetés (interjú) vázáként. Fontos, hogy az eredményeket gondos elemzés után megvitassák a szervezet munkatársaival (például team-megbeszélés keretében), akár a szolgáltató szervezet egyik munkatársa, akár külső tanácsadó készíti az interjút.

A kérdőívet kiegészíthetjük további, a TF felépítésére irányuló kérdésekkel (például a munkatársak végzettsége, tapasztalatai; munkakörülmények; a szolgáltatás igénybevétele; szakképzés), hogy nagyobb figyelmet szentelhessünk a szakmapolitikusok, a finanszírozók véleményének bizonyos minőségkritériumok vonatkozásában. A minőségkritériumok leltára (ld. utolsó fejezet) támpontot nyújt a lehetséges témák kiválasztásában. Főként személyes interjú során használhatjuk ki ennek előnyét.

FONTOS TUDNIVALÓK

Előfordulhat, hogy a szakmapolitikusoknak, a finanszírozó szervezetek képviselőinek aggályai lesznek a válaszadással kapcsolatban szakmai szerepük miatt. A szolgáltató szervezetnek, a külső tanácsadónak tisztázni kell velük, hogy a felmérés eredményét kizárólag a szolgáltatás fejlesztésére fogják használni. Nem hivatali, közalkalmazotti minőségben kell válaszolniuk, szervezetük álláspontját képviselve, hanem a szolgáltató szervezet partnereként, aki tevékenyen vesz részt az együttműködés folyamatában.

SZÜKSÉGES IDŐ

Nagyjából tizenöt percet igényel a kérdőív kitöltése, attól függően, hogy a nyitott kérdéseket mennyire gondosan válaszolják meg. A személyes interjúhoz körülbelül harminc perc szükséges.

HASZNOS TANÁCSOK

Interjú készítése esetén további kérdéseket is feltehetünk, amelyek a szolgáltató szervezet számára különösen fontos témákra (például bizonyos minőségkritériumokra) irányulnak.

Az „Érintett szereplők véleményének összesítése” című fejezet olyan eszközöket mutat be, amelyek a partnerek számára is lehetőséget nyújtanak új ötletek és ajánlások megfogalmazására, amit egy interjú keretében esetleg nem tesznek, nem tennének meg. Valószínű, hogy a többi szereplővel folytatott közös megbeszélés légköre például sokkal nyitottabb, és ilyen körülmények között a résztvevők szívesebben ötletelnek vagy könnyebben neveznek meg nehézségeket.

Kérdőív: Együttműködés a szolgáltató szervezettel és a TF szolgáltatás eredményei

[1. eszköz]

NÉV

SZERVEZET

1. MIT VÁR A SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETTŐL?

Mely elvárásainak felel meg a szervezet?

Elvárásai közül melyeknek nem felel meg?

2. MILYEN EREDMÉNYEKET VÁR A TF SZOLGÁLTATÓ SZERVEZETTŐL (A SZÁMSZERŰ TELJESÍTÉS MELLETT)?

Melyeket teljesíti a szervezet ezek közül?

Melyeket nem teljesíti a szervezet?

3. HOGYAN ÉRTÉKELNÉ ÁLTALÁNOSSÁGBAN ELÉGEDETTSÉGÉT A SZERVEZETTEL FOLYTATOTT EGYÜTTMŰKÖDÉSEL KAPCSOLATBAN?

☐ Nagyon jó ☐ Jó ☐ Megfelelő ☐ Rossz ☐ Nagyon rossz

Mi az, ami jól működik ebben az együttműködésben?

4. HOGYAN LEHETNE FEJLESZTENI EGYÜTTMŰKÖDÉSÜKET?

Mivel tud Ön hozzájárulni az együttműködés fejlesztéséhez?

...és mire van szükség másoktól?

5. MIK A SZOLGÁLTATÓ SZERVEZET FŐ ERŐSSÉGEI?

Hogyan lehetne ezeket az erősségeket továbbfejleszteni?

6. MELY TERÜLETEKEN LÁT FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEKET?

7. VAN-E BÁRMILYEN EGYÉB JAVASLATA VAGY KÖZLENDŐJE A SZERVEZET SZÁMÁRA?

Köszönjük a kérdésekre adott válaszait!

Munkatársak

A fejezet céljai

- megvizsgálni a munkatársak minőségi szempontjait
- előtérbe helyezni a szolgáltató szervezet keretfeltételeiről alkotott véleményüket
- feltárni, hogy szerintük melyek a TF folyamatának legfontosabb jellegzetességei
- megbeszélést kezdeményezni a munkatársak között

Bevezetés

Ez a fejezet a TF szolgáltatásban dolgozó munkatársak véleményét helyezi a középpontba. A QulP-projekt egyik tapasztalata az volt, hogy a munkatársak a szolgáltatás minősége szempontjából kiemelten kezelik:

- a szolgáltató szervezet keretfeltételeit, amelyek a minőségi munka alapját jelentik;
- a TF általános céljait, mint például (jó) munkahely a munkakereső számára, jó kapcsolat a fontos partnerekkel (például munkakereső, munkáltató), munkahelyi támogató azonosítása; önérvényesítés és társadalmi integráció; valamint
- a TF folyamatának legtöbb elemét.

Ezek alapján a kézikönyvben háromféle eszközt ajánlunk, amelyek segítenek e fontos partnerek minőségi elvárásainak értékelésében (teljesülnek-e vagy sem) és a fejlesztési lehetőségek feltárásában.

Az eszközök tartalmilag kiegészítik egymást, mert különböző témákra helyezik a hangsúlyt, és – egységben kezelve – lefedik a legfontosabb minőségkritériumokat. Ennek ellenére mindegyiket úgy alakítottuk ki, hogy külön-külön is lehessen használni, ha a szervezet (pénzügyi okokból) úgy dönt, hogy bizonyos minőségi szempontokat kiemelten kezel.

A munkatársak rendelkeznek a TF-ről a legösszetettebb véleménnyel, mert a folyamat minden elemében részt vesznek, a keretfeltételek és az eredmények pedig munkájuk lényeges tényezői. A jelen fejezetben tárgyalt eszközök ezért a leghosszabbak és a legátfogóbbak az egész kézikönyvben.

Az értékelés eszközei és használatuk

A következő eszközök a TF teljes folyamatának különböző szempontjait ölelik fel.

Az „Önellenőrző és önértékelő kérdéssor”

[1. eszköz] a szolgáltatás munkatársa és a munkakereső valamint további fontos partnerek együttműködését fogja át az egyéni TF folyamat során. A kérdéssor egy meghatározott munkakeresőre, munkavállalóra összpontosít, a vele, illetve környezetével fenntartott kapcsolatra és az együttműködésre, a személyre szabott szolgáltatási folyamat során.

A kérdéssor nem a szolgáltatás munkatársainak külső értékelésére, a számonkérésre szolgál, hanem nekik ad lehetőséget arra, hogy részletesen elgondolkodjanak az általuk végzett munkafolyamatról.

Minden munkatárs töltsön ki minden munkakeresőről, munkavállalóról egy-egy lapot, ha fordítható elegendő idő a felmérésre. Ha nem, akkor két-három különböző szakaszban lévő munkakeresőről, munkavállalóról, amelyet példaként használ. Az ellenőrző kérdéssort az egyéni TF szolgáltatási folyamat bármely szakaszában alkalmazhatjuk, vagy használhatjuk a szolgáltatási folyamat különböző minőségi szempontjainak nyomon követésére is. Ráirányítja a munkatársak figyelmét az önellenőrzés hasznosságára, szükségességére akkor is, ha csak egy vagy két személyről töltenek ki kérdéssort. Ha igénylik, ezek eredményeit megvitathatják belső megbeszélésen.

FONTOS TUDNIVALÓK

A kérdéssor minden pontját egyes szám első személyben fogalmaztunk (Én ...), annak ellenére, hogy a szolgáltatás munkatársa némelyiket csak részben vagy egyáltalán nem tudja közvetlenül befolyásolni. Erre fel kell hívni a kérdéssort kitöltő munkatársak figyelmét.

Egyes szolgáltató szervezetekben a munkatársak felelőssége megoszlik a folyamat különböző részei szerint, különböző feladatokat látnak el a folyamat során (ügyfelekkel, családokkal dolgoznak; munkahelyfeltárást, munkahelyi betanítást végeznek...). Ha a kérdéssor adott pontja nem vonatkozik, nem alkalmazható a kitöltő munkájára, akkor 0 pontot adjon (nem alkalmazható).

HASZNOS TANÁCSOK

A felkészítéskor emelje ki és győződjön meg róla, hogy a munkatársak nem külső ellenőrzéshez történő adatszolgáltatásnak értelmezik a kérdéssort.

SZÜKSÉGES IDŐ

Biztosítson elegendő időt a munkatársaknak a visszatekintésre (reflexió) és a kérdőív kitöltésére.

HASZNOS TANÁCSOK

Fontos a nyílt és vonzó légkör kialakítása, biztosítása, ha az eredményeket megvitatják csoportos megbeszélés keretében, hogy lehetséges legyen problémás szempontok felvetése is.

A „Kérdőív: A szolgáltató szervezet keretfeltételei és a partnerkapcsolatai”

[2. eszköz] azokra a feltételekre irányítja a figyelmet, amelyek között a munkatársak dolgoznak, és kiemeli a minőségi munkavégzéshez szükséges szervezeti keretek jelentőségét. A munkatársaknak lehetőséget nyújt arra, hogy minősítsék munkafeltételeiket, fejlesztési javaslatokat tegyenek és visszajelzést adjanak a szervezet vezetőinek. Ezt a kérdőívet a szervezet vezetői is kitölthetik.

FONTOS TUDNIVALÓK

A kérdőív eredményeinek megbeszélésre, megvitatására irányuló team-megbeszélés irányításával bízzuk meg a szervezet egy munkatársát, vagy külső tanácsadót, aki felelős a kérdőívek kiosztásáért, begyűjtéséért a megadott határidő szerint, a válaszok elemzéséért és az eredmények bemutatásáért. Az eredményeket előzetesen adjuk oda írásban a résztvevőknek, hogy kellő mértékben tájékozottak legyenek és a legfontosabb, legellentmondásosabb témákat is meg lehessen vitatni. E megbeszélés eredménye jól használható a Csoportos megbeszélés I. alkalmával is (ld. következő oldal).

SZÜKSÉGES IDŐ

A kérdőívek kitöltése, az eredmények elemzése és összegzése időigényes, ezért ilyen jellegű team-megbeszélést célszerű évente egyszer tartani. A szolgáltatás minden munkatársa vegyen részt és egy (vagy több) személy (például a szervezet vezetője) legyen felelős az eredmények elemzéséért, összegzéséért és a munkatársaknak történő bemutatásáért.

HASZNOS TANÁCSOK

Fontos tisztázni, hogy a szervezeti keretek őszinte és építően bíráló vizsgálata a cél, mind a vezetés, mind a munkatársak számára, és véleményüket el is fogadják.

Tegye lehetővé kérdőívek névtelen kitöltését, ha a munkatársak igénylik.

Biztosítson megfelelő a körülményeket (hely és idő) a fejlesztések megtervezésére, kidolgozására, és a munkatársak részvételére a megvalósításban.

A két műhelymunka

[3–4. eszköz] célja a vélemények kifejtése és kicserélése a munkatársak között. Lehetőséget nyújt a szervezetnek a misszió megvitatására, újrafogalmazására és lebontására a stratégia és a feladatok szintjére, valamint az eddigi teljesítmény, eredmények felülvizsgálatára és értékelésére. A műhelymunkák az értékelés és a szervezetfejlesztés eszközei, és szabad teret biztosítanak új minőségkritériumok megfogalmazásához. Különböző célt szolgálnak: a műhelymunka 1. alkalmával szervezeti keretfeltételek és a munkatársak szakmai felkészültségét (képzés, tapasztalatok) kerülnek megvitatásra, a műhelymunka 2. a következő két témakörrel foglalkozik: a munkatársak véleménye a minőségi TF szolgáltatásról és a szervezet általános céljairól.

FONTOS TUDNIVALÓK

Célszerű a szervezet egy vagy két munkatársát, illetve külső szakember(ek)e)t megbízni a műhelymunka megszervezésével, vezetésével és az eredmények dokumentálásával, akik ügyelnek rá, hogy a program a tervek szerint valósuljon meg, hogy minden résztvevő tevékenyen bekapcsolódjék a megbeszélésbe, és hogy a felvetett nehézségek ne vezessenek kínos, lezáratlan konfliktusokhoz. Rendkívül hasznos, ha a levezető rendelkezik tréning- illetve csoportvezetési és konfliktuskezelési tapasztalatokkal, gyakorlattal. Célszerű másik személyt megbízni a folyamat eredményeinek gondos dokumentálásával. Fontos ezek megismertetése és megvitatása a résztvevőkkel, például visszatekintő team-megbeszélés keretében.

SZÜKSÉGES IDŐ

A műhelymunka a legidőigényesebb módszer. Előkészítéséhez néhány óra szükséges (szervezés, tervezés), körülbelül fél nap maga a foglalkozás minden résztvevő munkaidejéből, és legalább fél napot igényelnek az utómunkálatok (feljegyzés, jegyzőkönyv készítése, eredmények ismertetése, megvitatása).

FIGYELEM

Készüljön fel rá, hogy az ilyen jellegű műhelymunka esetleg váratlan csoportdinamikát vált ki és konfliktusokat idéz elő vagy újít fel. Ugyanakkor hatékonyan hozzájárulhat a munkatársak közötti együttműködés, a munkatársak és a szervezetvezetés kapcsolatának fejlesztéséhez, és a szolgáltatásban végzett tevékenységgel történő azonosulás elősegítéséhez. A felmérés során adódó érdekes, kifejező idézeteket a szervezet felhasználhatja mottóként, valamint a nyilvánossági munkában.

A szervezet vezetőjének részvétele egyedi döntést igényel: helyzetfüggő, a szervezet körülményei, állapota befolyásolja, és a munkatársak igényei is meghatározzák. Érdemes azonban bevonni a megbeszélésbe, mert elősegíti a szervezeti struktúra különböző szintjei közötti nézetegyeztetést. Viszont az is előfordulhat, hogy jelenléte meggátolja egyes munkatársak őszinte megnyilvánulását nehézségek megfogalmazásában. Munkatársak

HASZNOS TANÁCSOK

Győződjön meg róla, hogy minden résztvevő elejétől a végéig részt tud venni a műhelymunkán.

Legyen elegendő hely munkacsoportok számára (esetleg még egy terem) és gondoskodjék a szükséges anyagok, eszközök (flip chart tábla, tollak ...) előkészítéséről is.

Ügyeljen rá, hogy minden résztvevő tevékenyen vegyen részt a megbeszélésben.

Egy munkacsoport ne legyen kisebb, mint négy és nagyobb, mint nyolc fő, ha megoldható.

A műhelymunka ne tartson tovább négy óránál. Biztosítson elegendő időt egy vagy két rövid kávészünetre.

Törekedjék különböző módszerek használatára (vita kiscsoportban, ötletgyűjtés közösben, egyéni munka stb.).

Gondosan dokumentálják a műhelymunka eredményét. A levezető a kulcsszavakat jegyezze fel a táblára, egy másik személy rögzítse a beszélgetés folyamatát és gyűjtsön idézhető megnyilvánulásokat, ha lehet.

Önellenőrző és önértékelő kérdősor

[1. eszköz]

OSZTÁLYOZZA LE MAGÁT! ÉRTÉKELJE SAJÁT MUNKÁJÁT!

(Ld.: Minőségkritériumok leltára)

- 0 nem alkalmazható, nem értelmezhető
- 1 nagyon jó
- 2 jó
- 3 megfelelő
- 4 gyenge
- 5 nagyon gyenge

A TF folyamatának jellemzői

Kezdetől fogva bevonom a munkakeresőt, a munkavállalót a szolgáltatási folyamatba. Támogatom őt abban, hogy képes legyen önállóan döntéseket hozni.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Kívánsága szerint bevonom családját, barátait és más szakembereket a szolgáltatási folyamat minden szakaszában.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Gondoskodom jó tájékoztatásról, jó kapcsolatról és együttműködésről minden partner vonatkozásában.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Érthetővé és megbízhatóvá teszem a szolgáltatási folyamatot minden partner számára.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Töreksem a bizalmi viszony kialakítására és fenntartására a szolgáltatási folyamat alatt mindvégig.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Rugalmasan és személyközpontú felfogásban dolgozom.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Kapcsolatteremtés és kölcsönös tájékoztatás

Nyílt és vonzó légkörben fogadom a munkakeresőt (munkáltatót) már a kapcsolatfelvételkor.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Megfelelő tájékoztatást nyújtok a TF szolgáltatásról, szervezetről és a munkaerő-piaci helyzetről.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

A szolgáltatási folyamatot egyénileg alakítom ki a munkakereső szükségletei szerint.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Tervezés. Szakmai felmérés és felkészítés

A munkakeresővel egyetértésben, vele és további személyekkel együttműködve gyűjtök információkat szakmai helyzetére vonatkozólag.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Egyéni és rugalmas tervet készítünk a munkakeresővel közösen.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

A felmérést és felkészítést a munkakereső érdeklődéséhez és képességeihez hangolom.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Gondoskodom arról, hogy legyen lehetősége munkapróbára és különféle munkatapasztalat szerzésére.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Álláskeresés

Támogatom a lehető legjobb állás megtalálásában, amely megfelel érdeklődésének és képességeinek.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Tájékoztatom a munkakeresőt különféle állásokról és munkahelyekről.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Megfelelő támogatást és felkészítést kínálok neki az elhelyezkedéshez.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Képzés a munkahelyen és továbbképzés

Gyakorlati képzést kínálok a munkavállalónak munkahelyi betanítás formájában.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Lehetőséget nyújtok számára munkahelyen kívül történő képzésre, fejlesztésre.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Rendszeresen felülvizsgálom munkafeladatai ellátásához szükséges képzési és fejlesztési szükségleteit.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Támogatás és együttműködés a munkahelyen

Felajánlom a személyes támogatás lehetőségét a munkavállalónak.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Felmérem és elemzem a lehetséges munkaköröket, különös tekintettel a munkafeladatokra, a munkahelyi kultúrára és a támogatási igényekre.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Támogatom a munkáltatót abban, hogy elvárásainak megfelelő munkavállalót találjon.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Bevonom munkahelyi kollégáit és főnökét, hogy tevékenyen vegyenek részt a beilleszkedés folyamatában.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Segítek a szükséges munkaköri módosítás kialakításában és a megfelelő segítő technika megszervezésében.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Gondoskodom a kölcsönös és rendszeres visszajelzésről minden érintett partner között.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Hasznos tájékoztatást és segítséget nyújtok a munkavállaláshoz kapcsolódó ügyintézésben mind a munkavállalónak, mind a munkáltatónak.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Közvetítőként működöm a munkavállaló, munkatársai és főnöke között.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jó kapcsolatot alakítok ki és tartok fenn a munkavállalóval.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Jó kapcsolatot alakítok ki és tartok fenn a munkáltatóval.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

A támogatás csökkentését tervszerűen végzem.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

A munkahelyi támogatás megszervezésébe és bevezetésébe tevékenyen bevonom a munkavállalót és munkatársait.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Rendszeres kapcsolatot tartok a munkavállalóval és a munkáltatóval, a velük egyeztetett utókövetési rend szerint.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Támogatom a munkavállalót szakmai előmenetelében.

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

A MUNKAVÁLLALÓ MUNKAHELYE

Fizetett munka a nyílt munkaerő-piacon

A munkavállaló érvényes munkaszerződéssel rendelkezik.

☐ igen ☐ nem

Megfelelő fizetése van.

☐ igen ☐ nem

Stabil állása és határozatlan idejű munkaszerződése van.

☐ igen ☐ nem

Megfelelő állás

Úgy érzem, hogy a munkahelyen befogadó a légkör.

☐ igen ☐ nem

Úgy látom, hogy a munkáltató elégedett.

☐ igen ☐ nem

Úgy tapasztalom, hogy a munkavállaló megbízhatóan tölti be munkakörét.

☐ igen ☐ nem

Úgy látom, hogy jól tisztázott munkafeladatai vannak és megbecsülik a munkáját.

☐ igen ☐ nem

Szakmai fejlődés, előremenetel

A munkakör és a szakmai fejlődés igénye megfelel egymásnak.

☐ igen ☐ nem

A munkavállaló változó igényeit figyelemmel kísérem.

☐ igen ☐ nem

Munkatársi státusz

Úgy látom, hogy biztosított a munkahelyi támogatás.

☐ igen ☐ nem

Az a benyomásom, hogy a munkavállalót befogadták a munkaközösségbe.

☐ igen ☐ nem

Úgy érzem, hogy jó kapcsolata van munkatársaival.

☐ igen ☐ nem

VISSZATEKINTÉS A VÁLASZAIMRA

A kérdéssor kitöltése után olvassa át válaszait.

Melyek a különösen sikeres pontok, amelyeket jól végzek?

Melyek a legfontosabb pontok fejlesztés szempontjából?

Hogyan foghatok hozzá, mi szükséges ezek fejlesztéséhez?

Kérdőív:

A szolgáltató szervezet keretfeltételei és a partnerkapcsolatai

[2. eszköz]

1. SZERVEZETI KERETFELTÉTELEK

MUNKATÁRSOK SZEMPONTJA:

MILYEN SZERVEZETI KERETEK SZÜKSÉGESEK A JÓ MUNKAVÉGZÉSHEZ?

VEZETŐK SZEMPONTJA:

MELY ELEMeket TARTJÁK A LEGFONTOSABBNAK SZERVEZETÜK SZÁMÁRA?

Misszió

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Munkaköri leírás

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Egységes munkavégzés

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Egyértelmű hatáskörök és felelősségek

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Világos útmutatás

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Hatékony ügyintézés

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Meghatározott módszer

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Hasznos és könnyen kezelhető dokumentáció

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Megfelelő fizetés

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Rendszeres szakmai konzultáció

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Határozatlan idejű munkaszerződés

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Független (autonóm) munkavégzés

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Megfelelő technikai feltételek
(számítógép, kocsi...)

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Rendszeres információ- és tapasztalat-
csere a munkatársak között

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Akadálymentes elérhetőség

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Rendszeres adatgyűjtés a partnerektől

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Lehetőség szakmai fejlődésre

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Rendszeres és tervszerű szakmai továbbképzés

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Szupervízió

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Útmutatás az ügyfélkör meghatározásához

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Rendszeres stratégiai visszatekintés
a munka értékelésére

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Panaszbejelentési és -kezelési eljárás

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Partnerek elégedettségének mérése, ismerete

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

Hatékony együttműködés a fenntartó szervezettel

- ☐ Nagyon fontos
- ☐ Fontos
- ☐ Közömbös
- ☐ Nem túl fontos
- ☐ Nem fontos
- ☐ Nem tudom

MELY TERÜLETEKET TART FEJLESZTENDŐNEK? MIT GONDOL, HOGYAN? KÉREM, A MEGJEGYZÉS ROVATOT IS TÖLTSE KI!

Misszió

- ☐ Szükség van fejlesztésre ☐ Nincs szükség fejlesztésre ☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Egységes munkavégzés

- ☐ Szükség van fejlesztésre ☐ Nincs szükség fejlesztésre ☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Világos útmutatás

- ☐ Szükség van fejlesztésre ☐ Nincs szükség fejlesztésre ☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Meghatározott módszer

- ☐ Szükség van fejlesztésre ☐ Nincs szükség fejlesztésre ☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Munkaköri leírás

- ☐ Szükség van fejlesztésre ☐ Nincs szükség fejlesztésre ☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Egyértelmű hatáskörök és felelőségek

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Hatékony ügyintézés

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Hasznos és könnyen kezelhető dokumentáció

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Megfelelő fizetés

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Határozatlan idejű munkaszerződés

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Független (autonóm) munkavégzés

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Megfelelő technikai feltételek (számítógép, kocsi ...)

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Rendszeres információ- és tapasztalatcsere a munkatársak között

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Rendszeres szakmai konzultáció

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Lehetőség szakmai fejlődésre

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Rendszeres és tervszerű szakmai továbbképzés

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Szupervízió

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Útmutatás az ügyfélkör meghatározásához

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Akadálymentes elérhetőség

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Partnerek elégedettségének mérése, ismerete

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Rendszeres stratégiai visszatekintés a munka értékelésére

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert Hogyan lehet fejleszteni?

Panaszbejelentési és -kezelési eljárás

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

Hatékony együttműködés a fenntartó szervezettel

☐ Szükség van fejlesztésre

☐ Nincs szükség fejlesztésre

☐ Nem tudom

Szükség van fejlesztésre, mert... Hogyan lehet fejleszteni?

2. EGYÜTTMŰKÖDÉS, HÁLÓZAT (KÜLÖNBÖZŐ PARTNEREKEL)

HOGYAN ÉRTÉKELI SZERVEZETE EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT A KÜLÖNFÉLE PARTNEREKEL?

Munkáltatókkal

☐ Nagyon jó

☐ Jó

☐ Kielégítő

☐ Rossz

☐ Nagyon rossz

☐ Nem tudom

Szakmapolitikusokkal

☐ Nagyon jó

☐ Jó

☐ Kielégítő

☐ Rossz

☐ Nagyon rossz

☐ Nem tudom

Finanszírozó szervezetekkel

☐ Nagyon jó

☐ Jó

☐ Kielégítő

☐ Rossz

☐ Nagyon rossz

☐ Nem tudom

Más TF és egyéb munkaerő-piaci szolgáltató szervezetekkel

☐ Nagyon jó

☐ Jó

☐ Kielégítő

☐ Rossz

☐ Nagyon rossz

☐ Nem tudom

Egyéb partnerekkel (például szociális-, egészségügyi szolgáltatások területén)

☐ Nagyon jó

☐ Jó

☐ Kielégítő

☐ Rossz

☐ Nagyon rossz

☐ Nem tudom

MELY TERÜLETEKEN FEJLESZTHETŐ AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS?

munkáltatókkal:

szakmapolitikusokkal:

finanszírozó szervezetekkel:

más TF és egyéb munkaerő-piaci szolgáltató szervezetekkel:

egyéb partnerekkel:

3. A NYILVÁNOSSÁG TÁJÉKOZTATÁSA

MILYENNEK ÍTÉLI SZERVEZETE NYILVÁNOSSÁGI MUNKÁJÁT (PR)?

- ☐ Nagyon jó
- ☐ Jó
- ☐ Kielégítő
- ☐ Rossz, gyenge
- ☐ Nagyon rossz, nagyon gyenge ☐ Nem tudom

HOGYAN LEHETNE FEJLESZTENI, JAVÍTANI A SZERVEZET NYILVÁNOSSÁGI (PR) MUNKÁJÁT?

Köszönjük a kérdésekre adott válaszait!

Műhelymunka 1: A szervezeti keretfeltételek kiértékelése

[3. eszköz]

L... műhelymunka vezetője

LÉPÉS: ÜDVÖZLÉS, BEVEZETÉS < 20' >

Cél

1. Jó légkör kialakítása a közös munkához
2. A résztvevők elvárásainak összegyűjtése

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L köszönti a résztvevőket és röviden ismereteti a műhelymunka célját és felépítését.
2. Minden résztvevő röviden elmondja, mit vár a foglalkozástól.

Megjegyzések: A résztvevők válaszait („Mit várok?”) írja fel a táblára!

Segédeszközök

Előkészített flip-chart (Köszöntés, a műhelymunka célja, felépítése és időbeosztása)

LÉPÉS: MEGBESZÉLÉS „A TÖKÉLETES TF SZOLGÁLTATÓ SZERVEZET” < 45' >

Cél

1. A munkatársak véleményének összegyűjtése és rendezése
2. A szervezeti keretekre vonatkozó negatív és pozitív szempontok megvitatása
3. Fejlesztési ötletek összegyűjtése

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L megkéri a résztvevőket, hogy írjanak háromféle választ a kérdésre „Milyen szervezeti (keret)feltételek szükségesek, hogy jó munkát végezhessek?”, és osztályozzák fontosság szerint.
2. Jelöljék meg „+” ha „Jó nálunk” és „-” ha „Nem túl jó nálunk”. Aztán L összegyűjti a post-it-eket és a résztvevőkkel közösen csoportosítja témakörönként, prioritások szerint.
3. Közösben: fejlesztési javaslatok a „-” jelölt témákra.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen a megbeszélésben (csoportosítás és fejlesztési javaslatok) és írja fel a táblára a „Fejlesztési javaslatok”-at!

Segédeszközök

Flip-chart, post-it

LÉPÉS: MEGBESZÉLÉS „A TÖKÉLETES MUNKATÁRS” (KÉPZETTSÉG, TAPASZTALATOK ÉS TOVÁBBKÉPZÉS) < 60’ >

Cél

1. A munkatársak véleményének összegyűjtése és rendezése a munkájukhoz szükséges képzettség és tapasztalatokról
2. A pozitív és a negatív szempontok megvitatása
3. Fejlesztési ötletek összegyűjtése

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L megkéri a résztvevőket, hogy 2-3 fős csoportokban rajzolják meg „A tökéletes munkatársat”: „Milyen képzettségre, tapasztalatokra, továbbképzésekre van szüksége?”, és vitassák meg.
2. „Mi jó nálunk és mi nem?” A csoportok bemutatják eredményeiket a közösben.
3. Plenáris: Fejlesztési javaslatok.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen a közös megbeszélésben és írja fel a táblára a „Fejlesztési javaslatok”-at!

Segédeszközök

Flip chart, rajzeszközök

LÉPÉS: TÁVLATOK „HÁROM KÍVÁNSÁG” < 20’ >

Cél

Fejlesztési javaslatok megvitatása

Módszer, tevékenységek, kérdések

Ötletelés közösen: „Ha bármit megtehetnék, mit változtatnék meg a szervezetünkben és/vagy a szolgáltatásunkon?”

L felírja a táblára a kulcsszavakat.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen a megbeszélésben!

Segédeszközök

Flip-chart, rajzeszközök

LÉPÉS: ELKÖSZÖNÉS < 15’ >

Cél

Visszajelzések összegyűjtése a műhelymunkáról

Módszer, tevékenységek, kérdések

Minden résztvevő megfogalmaz egy pozitív és egy negatív szempontot a műhelymunkával kapcsolatban (ha lehet).

Megjegyzések: L felírja a táblára a hozzászólásokat (kulcsszavakban).

Segédeszközök

Flip-chart, rajzeszközök

Műhelymunka 2: A szolgáltatás minőségének fejlesztése

[4. eszköz]

LÉPÉS: ÜDVÖZLÉS, BEVEZETÉS < 20' >

Cél

1. Jó légkör kialakítása a közös munkához
2. A résztvevők elvárásainak összegyűjtése

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L köszönti a résztvevőket és röviden ismerteti a műhelymunka célját és felépítését.
2. Minden résztvevő röviden elmondja, mit vár a foglalkozástól.

Megjegyzések: A résztvevők válaszait („Mit várok?”) írja fel a táblára.

Segédeszközök

1. Előkészített flip-chart (Köszöntés, a műhelymunka célja, felépítése és időbeosztása)

LÉPÉS: ÉRTELMEZÉS „SZOLGÁLTATÁSUNK MINŐSÉGE” < 20' >

Cél

1. A munkatársak véleménye a kiváló minőségű szolgáltatásról, szempontok összegyűjtése és rendezése

Módszer, tevékenységek, kérdések

L megkéri a résztvevőket, hogy írjanak háromféle folytatást a megkezdett mondathoz „Szerintem a kiváló minőségű TF szolgáltatás ...” post-it-re, aztán összegyűjti és a résztvevőkkel közösen csoportosítja.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen a megbeszélésben, és hagyja, hogy a résztvevők maguk magyarázhassák meg, ha valami nem érthető a post-iteken!

Segédeszközök

Flip-chart a kérdésekkel, post-it

LÉPÉS: MEGBESZÉLÉS „SZOLGÁLTATÁSUNK MINŐSÉGE” < 90' >

Cél

1. A célokhoz viszonyított pozitív és negatív szempontok megvitatása
2. A szükséges lépések és a megvalósulás lehetséges mutatóinak megvitatása
3. Ötletgyűjtés: melyek a szükséges lépések?

Módszer, tevékenységek, kérdések

- 1 + 2. L megkéri a résztvevőket, hogy 2-3 fős csoportokban vitassák meg:
 - „Mely célokat sikerült már elérnünk?”
 - „Mik a hiányosságaink?”

- „Milyen lépések szükségesek, hogy ezeket is megvalósíthassuk? És hogyan tudjuk megállapítani, hogy sikerült-e elérnünk?”
L az ötletek felírja a táblára.
- 3. Közösben: ötletelés „Mire van szükségünk (munkatársaknak) másoktól (vezetés stb.) hogy elérhessük ezeket a célokat? Mit tehetünk mi magunk?”
L felírja az ötleteket a táblára.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen a közös megbeszélésben és az ötleteket (kulcsszavakban) írja fel a táblára!

Segédeszközök

Flip-chart, rajzeszközök

LÉPÉS: TÁVLATOK „HOL LESZÜNK (HOGYAN LESZ) 3 ÉV MÚLVA?” < 30’ >

Cél

Lehetséges fejlesztések megvitatása

Módszer, tevékenységek, kérdések

Ötletelés: „Hol akarunk lenni 3 év múlva?”

L kulcsszavakban a táblára írja.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen részt vegyen a megbeszélésben és a válaszokat kulcsszavakban írja fel!

Segédeszközök

Flip-chart kérdésekkel

LÉPÉS: ELKÖSZÖNÉS < 15’ >

Cél

Visszajelzések összegyűjtése a műhelymunkáról

Módszer, tevékenységek, kérdések

Minden résztvevő megfogalmaz egy pozitív és egy negatív szempontot a műhelymunkával kapcsolatban (ha lehet).

Megjegyzések: L felírja a táblára a hozzászólásokat (kulcsszavakban).

Segédeszközök

Flip-chart

Vezetők

A fejezet céljai

- megvizsgálni a vezetők minőségi szempontjait
- előtérbe helyezni a szervezeti keretokről alkotott véleményüket
- felősegiteni a tapasztalatcserét a vezetők és a munkatársak között

Bevezetés

Ez a fejezet a TF szolgáltatást nyújtó szervezet vezetőinek véleményét helyezi a középpontba, akik főként a következő dolgokkal foglalkoznak illetve ezekért felelősek:

- a felépítés kérdései (szervezeti keretek), a szervezet hálózatépítő tevékenységei és
- a stratégiai döntések.

A kézikönyv kétféle eszközt kínál, amelyek különböző szempontokra irányulnak, de egységben kezelve kiegészítik egymást és lefedik a vezetők minőségi TF szolgáltatásról alkotott elgondolását.

Az értékelés eszközei és használatuk

A következő eszközök azt segítik elő, hogy a vezetők elgondolkodjanak a szolgáltatás minőségéről, és felülvizsgálják a kiváló minőségű szolgáltatáshoz szükséges szervezeti keretokről kialakított véleményüket.

A „Kérdőív: A szolgáltató szervezet keretfeltételei és a partnerkapcsolatai”

[3. eszköz] a vezetők által szükségesnek ítélt szervezeti kereteket helyezi a középpontba, hálózati, együttműködési tevékenységüket és a külső kommunikációt. Lehetőséget ad arra, hogy visszapillantson a szervezet keretfeltételeire és elgondolkodjanak a fejlesztés feltételein.

A vezető ugyanazt a kérdőívet tölti ki, mint a munkatársak (ld. Munkatársak c. fejezet). Ha részt vesz a munkatársi megbeszélésen, amelynek keretében megvitatják az eredményeket, akkor összehasonlíthatja saját értékelését és ötleteit a munkatársakéival. Érdekes lehet, hogy közelít-e vagy távolodik-e a szolgáltatást különböző nézőpontból szemlélő szereplők véleménye. Az eredményeket célszerű megvitatni team-megbeszélés keretében, vagy – ha mélyebb elemzés szükséges – műhelymunka formájában. Természetesen a vezető bármikor visszatekinthet és elgondolkodhat a szervezeti keretfeltételeken, amikor csak szükséges.

FONTOS TUDNIVALÓK

Ha az eredményeket megvitatják csoportban, akkor a különböző vélemények kinyilvánítása mind a vezető, mind a munkatársak részéről nyílt és barátságos módon történjék. Fontos, hogy a légkör elősegítse az élénk tapasztalatcserét, és hogy mindenki szabadon kifejtthesse nézeteit.

Ha a vezető kitölti a kérdőívet, akkor az eredményeket, meglátásait ossza meg munkatársaival.

Fontos, hogy a vezető őszinte legyen önmagával és a munkatársakkal szemben is.

A folyamat ne álljon le a visszatekintésnél, hanem fogalmazzanak meg gyakorlati lépéseket fejlesztések kidolgozása érdekében.

SZÜKSÉGES IDŐ

A kérdőív kitöltése tizenöt–harminc percet igényel attól függően, hogy mennyire részletesen válaszolják meg a nyitott kérdéseket.

HASZNOS TANÁCSOK

Ha az eredményeket megvitatják team-megbeszélés keretében, bizonyosodjék meg róla, hogy a levezetőt minden résztvevő elfogadja.

A „Kérdőív: Megfontolásra”

[2. eszköz] a vezetőt segíti, hogy mérlegelje a szolgáltatás minőségét és a fejlesztés lehetőségeit. A kérdések segítenek elgondolkodni a szervezet általános céljain, hiányosságain, erőforrásain és a szervezeti fejlődés lehetséges irányain. Az eredményeket nem okvetlenül fontos rendszerezetten kielemezni. A vezető saját munkája ellenőrzésére, önértékelési eszközként is használhatja, de ha egy vagy több szempont különösen fontos vagy érdekes, akkor tovább foglalkozhatnak vele, például a munkatársakkal (vagy a fenntartó szervezet képviselőjével) közös műhelymunka keretében.

SZÜKSÉGES IDŐ

Körülbelül harminc perc szükséges a kérdések gondos megválaszolására.

HASZNOS TANÁCSOK

Vegyük figyelembe az előző kérdőívnél a „Fontos tudnivalók” pontban felsoroltakat.

Kérdőív: Megfontolásra

[1. eszköz]

1. HA A SZERVEZETÜNK ÁLTAL NYÚJTOTT TF SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATRA GONDOLOK, AKKOR

a következőket tartom a legfontosabb feladatnak, szakasznak ...

a következőket tartom a legnehezebb feladatnak, szakasznak ...

2. HA A TF SZERVEZETÜNKBEN ALKALMAZOTT FELÉPÍTÉSÉRE GONDOLOK, AKKOR

a következő szempontokat tartom a legfontosabbaknak ...

a következő szempontokat tartom a legnehezebbeknek ...

3. MELYEK SZERVEZETÜNK LEGFŐBB ERŐSSÉGEI?

Hogyan őrizhetjük meg vagy fejleszthetjük tovább ezeket az erősségeket

Én mivel tudok ehhez hozzájárulni?

Mire van szükség másoktól (például munkatársak, finanszírozó szervezetek, munkáltatók)?

4. MIK SZERVEZETÜNK LEGFŐBB GYENGESÉGEI?

Hogyan tudjuk legyőzni, áthidalni ezeket a jövőben?

Én hogyan tudok ehhez hozzájárulni?

Mire van szükség másoktól (például munkatársak, finanszírozó szervezetek, munkáltatók)?

5. A „KIVÁLÓ MINŐSÉGŰ TF SZOLGÁLTATÁST” ÍGY JELLEMEZNÉM...

Ilyen jó minőségű szolgáltatást nyújtunk?

Miben van fejlesztési lehetőség?

Én mivel tudok hozzájárulni?

Mire van szükség másoktól (például munkatársak, finanszírozó szervezetek, munkáltatók)?

6. HA MINDEN A LEGJOBBAN ALAKULNA: MIT SZERETNÉNK ELÉRNI ÖT ÉV ALATT, HOL SZERETNÉNK LENNI ÖT ÉV MÚLVA?

Köszönjük a kérdésekre adott válaszait!

Az érintett szereplők véleményének összevetése

A fejezet céljai

- megtalálni a hasonlóságokat és különbségeket a különböző érdekelt csoportok véleményében, hogy jobban lehessen alkalmazkodni szükségleteikhez
- elősegíteni a jobb megértést az érintettek között
- létrehozni valódi együttműködést az érdekeltekkel illetve az érdekeltek között
- megfogalmazni közös javaslatokat a TF szolgáltatás fejlesztésére

Bevezetés

Ez a fejezet arra irányul, hogy összehasonlítsa a TF szolgáltatásban érdekelt különféle csoportok minőségi elvárásait. Aki sokszínű képet akar kapni a TF minőségi szempontjairól, annak a kézikönyv fontos fejezete. Az érintettek véleményét többféle szinten és módon is összevethetjük:

lehet egy hosszabb folyamat lezárása, ha előzőleg megvizsgáltuk a különféle érdekelt csoportok elvárásait. Ebben az esetben összegezzük, elemezzük az előző fejezetek eredményeit, és ezekre épülnek a következtetések;

lehet egyedi rendezvény, amelyen egyetlen szervezettel kapcsolatban lévő szereplők vesznek részt, akik a TF folyamatában érdekeltek, anélkül, hogy az előző fejezetekben bemutatott felmérések bármelyikét elvégeztük volna;

használhatjuk arra is, hogy különböző TF szolgáltató szervezetek közötti tapasztalatcserét segítsük elő regionális, nemzeti és/vagy nemzetközi szintű – különböző régiókból vagy országokból – a szélesebb körű minőségfejlesztés érdekében.

Az értékelés eszközei és használatuk

A következő három eszköz különféle módon járul hozzá az érintettek minőségi elvárásainak összegzéséhez.

A műhelymunka: „Az érintettek elvárásainak összesítése”

[1. eszköz] során összegezzük az érintettektől egyénileg gyűjtött véleményeket. A műhelymunka lehetőséget ad, hogy megvitassuk a megelőző felmérések eredményeit, összehasonlíthassuk a különböző érintett csoportok véleményét, következtetéseket vonjunk le a szolgáltatás szempontjából és feltárjuk a fejlesztési lehetőségeket.

Ez a legjobb módja annak, hogy egységbe foglaljuk az egyes kérdőívek, interjúk, csoportos megbeszélések eredményeit, és akkor is jól használhatjuk, ha a szervezet munkatársaival akarjuk megismertetni a felmérések eredményeit. A tervezetben ajánlott különféle módszerek elősegítik, hogy a

résztevők tevékenyen bekapcsolódjanak a műhelymunkába. A résztvevők elsősorban a szolgáltatásban dolgozó munkatársak és a szervezet vezetője (vagy a minőségfejlesztő team, ha van ilyen). Hasznos lehet bevonni a különböző érdekelt csoportok képviselőit is.

FONTOS TUDNIVALÓK

Kérje meg a résztvevőket, hogy előzőleg gondosan olvassák át a felmérések eredményeit, mert ez a műhelymunka alapja.

Ha megoldható, kérjenek fel külső személyt a műhelymunka vezetésére. Bizonyos esetekben könnyebb vagy hasznosabb, mint ha a szervezet egyik munkatársa végezné ezt a feladatot. A levezető mindenképpen fordítson gondot arra, hogy minden résztvevő tevékenyen bekapcsolódjék a megbeszélésbe. Fontos tehát, hogy rendelkezék csoportvezetési tapasztalattal, türelmes és rugalmas legyen.

Előfordulhat, hogy egyes résztvevők egyéni bánásmódot igényelnek (például egyszerű nyelvezet, világos ábrák), ezeket tudassa a levezetővel a műhelymunka előtt.

A műhelymunka eredményeit jegyezzük fel a táblára. Hasznos lehet emellett jegyzeteket vagy magánfelvételt készíteni.

SZÜKSÉGES IDŐ

A műhelymunkához kb. fél nap szükséges (egy vagy két kávészünettel). Az előkészítés és az utómunkálatok (például jegyzőkönyv, emlékeztető elkészítése, eredmények ismertetése) még legalább egy fél napot vesznek igénybe.

HASZNOS TANÁCSOK

Ha megoldható, akkor két ember vezesse a műhelymunkát, mert a jegyzetelés mellett esetleg fokozott figyelmet kell fordítani egyes résztvevő(k)re, illetve segíteni kell bekapcsolódásukat.

Biztosítson időt kötetlen beszélgetésre is (például kávészünet, ebédszünet). A csoportok lehetőleg ne legyenek kisebbek, mint négy és nagyobbak, mint nyolc fő.

A műhelymunka: „Az érintett szereplők tapasztalatcseréje”

[2. eszköz] egy adott szervezet szolgáltatásával kapcsolatban álló szereplőknek nyújt lehetőséget, hogy megismerjék egymást, megfogalmazzák és megosszák tapasztalataikat. Előfordulhat, hogy ez az összejövetel az első alkalom, hogy megismerjék egymást és megtudják, hogyan vélekednek mások a szolgáltatásról.

Ez a műhelymunka kevesebb időt igényel, mint az, amelyik egyéni felméréseken alapul, és segítheti a szervezetet, hogy befogadjon, beépítsen új kezdeményezéseket. Ha azonban a többi értékelési eszköztől függetlenül használjuk, és az érintettek minőségi jellegű elvárásait akarjuk megismerni, akkor előfordulhat, hogy befolyásolják egymást, és az eredmények nem lesznek annyira egyértelműek, mint ha külön kérdeznénk meg őket.

A műhelymunka során megfogalmazott ajánlásokat arra is használhatjuk, hogy a megvalósítási terv kialakításába tevékenyen bevonjuk a résztvevőket, mint leendő partnereket.

FONTOS TUDNIVALÓK

Vegye figyelembe az előző műhelymunkánál megfogalmazott „Fontos tudnivalók” pontjait.

Vegyes résztvevői kört alakítson ki: hívjon meg például jó és rossz tapasztalattal rendelkezőket egyaránt; olyanokat, akik már régóta kapcsolatban vannak illetve nemrég ismerték meg a szervezetet. Törekedjék kiegyensúlyozott létszámmra (például ne legyen tíz munkatárs, egy munkakereső, egy munkáltató).

A műhelymunka eredményeit jegyezzük fel a táblára. Hasznos lehet emellett jegyzeteket vagy magánfelvételt készíteni.

SZÜKSÉGES IDŐ

A műhelymunkához kb. fél nap szükséges (egy vagy két kávészünettel). Az előkészítés és az utómunkálatok (például jegyzőkönyv, emlékeztető elkészítése, eredmények ismertetése) még legalább egy fél napot vesznek igénybe.

HASZNOS TANÁCSOK

Ha megoldható, akkor két ember vezesse a műhelymunkát, mert a jegyzetelés mellett esetleg fokozott figyelmet kell fordítani egyes résztvevő(k)re, illetve segíteni kell bekapcsolódásukat.

Fordítson gondot arra, hogy a légkör és az egyéb körülmények ösztönözzék a résztvevők tevékeny bekapcsolódását: például az ülésrend kialakítása. Biztosítson elegendő időt mindenki számára a hozzászólásra és egymás meghallgatására. Egyszerű nyelvezetet használjon.

Biztosítson időt kötetlen beszélgetésre is (például kávészünet, ebédszünet, fogadás, játék).

Különös gonddal törekedjék arra, hogy munkakeresőket és munkáltatókat is bevonjon, beleértve a személyes meghívást, az odafigyelést műhelymunka során, például egyszerű nyelvezet, érthető megfogalmazás olyan témakörökben is, amelyeket „bennfentesek” magától értetődőnek tartanak.

Adjon a résztvevőknek „bizonyítványt” vagy részvételi igazolást és/vagy apróbb ajándékot, amelyet minősítés esetén felhasználhatnak és/vagy később emlékezteti őket a rendezvényre.

Egy „Konferencia a TF minőségéről”

szintén lehetőséget nyújt az érintettek szempontjainak egységbe foglalására. A konferenciát szervezhetjük különböző partnerekkel közösen (szakmapolitikai szervezetek, munkáltatók, más szolgáltatók), akiket a rendezvény költségeinek biztosításába is bevonhatunk, és fontos lépést jelenthet az együttműködés továbbfejlesztésében. Amíg azonban a műhelymunka megszervezése és lebonyolítása néhány hét alatt elvégezhető, addig egy szélesebb körű konferenciához körülbelül fél év szükséges. Ne felejtjük el, hogy jelentős erőforrást – pénzt, időt, munkaerőt stb. – is igényel egy ilyen rendezvény megszervezése. Ugyanakkor sok előnye van, és nagyobb hatással rendelkezik, mint bármelyik eddig javasolt forma, például:

- a szervezet újabb érdeklődőket vonhat be szolgáltatásába: munkakeresőket, munkáltatókat ...
- növelheti ismertségét
- fejlesztheti kapcsolatait és hálózatát
- a TF ismertebb lehet és fejlődhet az adott régióban, országban

Mellékeljük a QuIP-projekt zárókonferenciájának programját, hogy képet alkothasson arról, milyen is lehet egy ilyen konferencia.

Az érintettek elvárásainak összesítése

[1. eszköz]

LÉPÉS: ÜDVÖZLÉS ÉS BEVEZETÉS < 20' >

Cél

1. Jó légkör kialakítása a közös munkához
2. A műhelymunka céljának és felépítésének bemutatása

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L köszönti a résztvevőket és röviden ismerteti a műhelymunka célját és felépítését.
2. Minden résztvevő röviden elmondja, mit vár foglalkozástól.

Megjegyzések: A résztvevők válaszait („Mit várok?”) írja fel a táblára.

Segédeszközök

1. Előkészített flip-chart (Köszöntés, a műhelymunka célja, felépítése és időbeosztása)

LÉPÉS: MELYEK VOLTAK A MEGELŐZŐ FELMÉRÉS LEGÉRDEKESEBB EREDMÉNYEI? < 30' >

Cél

A felmérés eredményeinek megvitatása és összevetése az egyéni elvárásokkal

Módszer, tevékenységek, kérdések

Ötletelés: „Melyek a felmérés legérdekesebb eredményei az én szempontomból?”

Megjegyzések: Kulcsszavakban jegyezze fel a táblára a válaszokat! Ügyeljen rá, hogy mindenki tevékenyen vegyen részt a megbeszélésben!

< Segédeszközök >

Flip-chart

LÉPÉS: MI FONTOS AZ ÉRDEKELT CSOPORTOKNAK? < 90' >

Cél

1. Az érdekelt csoportok elvárásainak összehasonlítása és megvitatása: átfedések és különbségek
2. A megbeszélés eredményeinek bemutatása

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L két csoport alakítására kéri a résztvevőket. Mindkét csoport plakátot készít. Különbségek és átfedések az érintett csoportok elvárásai között.
2. Az eredményeket bemutatják közösen.

Megjegyzések: Ügyeljen rá, hogy minden résztvevő tevékenyen részt vegyen a közös megbeszélésben is!

Segédeszközök

Flip-chart, rajzeszközök

LÉPÉS: A SZOLGÁLTATÓ SZERVEZET GYAKORLATA. KONKRÉT FEJLESZTÉSI JAVASLATOK < 60' >

Cél

Fejlesztési javaslatok felvetése és megvitatása

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. A résztvevők pos-itre írják gyakorlati javaslataikat a szolgáltatás fejlesztésére, L a táblára rakja őket.
2. A résztvevők megvitatják őket közösen.

Megjegyzések: Biztosítson elegendő időt a résztvevőknek, hogy leírják ötleteiket! Előfordulhat, hogy valakinek segítségre van szüksége gondolatai leírásához.

Segédeszközök

Előkészített flip-chart, post-it

LÉPÉS: ELKÖSZÖNÉS < 15' >

Cél

Visszajelzések összegyűjtése a műhelymunkáról

Módszer, tevékenységek, kérdések

Minden résztvevő megfogalmaz (legalább) egy pozitív és egy negatív szempontot a műhelymunkával kapcsolatban (ha lehet).

Megjegyzések: L felírja a táblára a hozzászólásokat (kulcsszavakban).

Segédeszközök

Flip-chart

Az érintett szereplők tapasztalatcseréje

[1. eszköz]

LÉPÉS: ÜDVÖZLÉS ÉS ISMERKEDÉS < 30' >

Cél

1. A műhelymunka céljainak és felépítésének bemutatása
2. Jó légkör kialakítása a közös munkához

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L köszönti a résztvevőket és ismerteti a műhelymunka célját és felépítését.
2. Minden résztvevő röviden bemutatkozik: név, foglalkozás, kapcsolat a szervezettel.
3. A résztvevők elmondják, hogy mit várnak a műhelymunkától.

Megjegyzések: 3. L post-itre írja a hallottakat és felragasztja az előkészített lapra („bőrönd”).

Segédeszközök

1. Előkészített flipchart-lapok: Köszöntés, a műhelymunka célja és felépítése
3. Előkészített lap: „Mit várok?” + post-it

LÉPÉS: TÖRTÉNETEK A MINŐSÉGKRITÉRIUMOKRÓL < 30' >

Cél

A résztvevők számára fontos minőségkritériumok összegyűjtése és megtöltése tartalommal (történetek)

Módszer, tevékenységek, kérdések

Minden résztvevő elmesél egy történetet: „Nekem ezt jelenti a jó TF szolgáltatás...”

Megjegyzések: L kulcsszavakban feljegyzi az előkészített lapra a történeteket és a megjegyzéseket

Segédeszközök

Előkészített lap: „Nekem ezt jelenti...”

LÉPÉS: A QUIP-PLAKÁT < 45' >

Cél

A meglévő minőségkritériumok kiértékelése a résztvevők szemszögéből

Módszer, tevékenységek, kérdések

1. L bemutatja a Minőség-plakátot (és hogy hogyan dolgozunk vele). „Milyen elképzelésből született a Minőség-plakát?”
2. L példákat mond egyes minőségkritériumokhoz.
3. L kiosztja a pöttyöket (csoportonként egy szín).
4. A résztvevők kiválasztják a számunkra legfontosabb három minőségkritériumot.
5. Az eredményeket megvitatják közösen.

Megjegyzések: Öntapadós pöttyök kiosztása. L feljegyzi a közösen folyó vitát, megbeszélést kulcsszavakban az előkészített lapra.

Segédeszközök

Minőség-plakát Öntapadós pöttyök (csoportonként egy szín) Lap

LÉPÉS: AJÁNLÁSOK < 60' >

Cél

Javaslatok, ajánlások megfogalmazása

Módszer, tevékenységek, kérdések

L két csoport alakítására kéri a résztvevőket. Mindkét csoport plakátot készít: „Milyen tanulsága legyen a szervezet számára?”

Az eredményeket minden csoportból bemutatja valaki.

Megjegyzések: Figyeljen a kiegyensúlyozott csoportalakításra és hogy a munkakeresők csoportja nem szorul-e támogatásra (például munkatárs segíthet)!

Segédeszközök

Lapok

LÉPÉS: ELKÖSZÖNÉS < 15' >

Cél

Visszajelzések összegyűjtése a műhelymunkáról

Módszer, tevékenységek, kérdések

Minden résztvevő megfogalmaz egy pozitív és egy negatív szempontot a műhelymunkával kapcsolatban (ha lehet).

Megjegyzések: L felírja a táblára a hozzászólásokat (kulcsszavakban).

Segédeszközök

Flip-chart

Példa: A QulP-projekt zárókonferenciájának tájékoztató anyaga és programja:

„Az érintettek szempontjainak egybevetése”

Budapest, 2002. október 10-12.

„Quality in Practice. Minőség a gyakorlatban – A támogatott foglalkoztatásban érintett szereplők elvárásai” az Európai Közösség Leonardo Programja által támogatott kutatási projekt, amely öt országból tizenkét partner részvételével megvalósul meg. A projekt fő céljai:

- minőségi mutatók meghatározása a TF-ban érintett szereplők szempontjainak figyelembevételével (a szervezetek vezetői, munkatársai, a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek, munkáltatók, állami intézmények képviselői stb.),
- a számszerűsíthető mutatók mellett további eredményességi kritériumok megfogalmazása,
- a szolgáltatás folyamatos értékeléséhez eszközrendszer kialakítása.

A kétéves együttműködést lezáró konferenciát Budapesten rendezik 2002. október 11–12-én. Lehetőséget nyújt a partnereknek, hogy eredményeiket bemutassák, valamint

- visszajelzést kapjanak a szolgáltatási folyamatban érintettektől,
- közvetlenül cseréljenek tapasztalatot, és partnerséget alakítsanak más érintettekkel hazájukból, illetve a részt vevő országok köréből,
- megfogalmazzanak (nemzeti és nemzetközi szintű) ajánlásokat,
- növeljék a támogatott foglalkoztatás elismertségét, elfogadottságát Magyarországon minden résztvevő tevékenyen együttműködésével.

A konferencia célcsoportját képezik mindazok, akik tevékenyen részt vesznek és/vagy érdekeltek a támogatott foglalkoztatás szolgáltatási folyamatában (szervezetvezetők, munkatársak, ügyfelek, munkáltatók, állami szervek stb.). A konferencia munkanyelve angol, de tolmácsolást biztosítunk, hogy minden résztvevőnek lehetősége legyen a hatékony bekapcsolódásra, amit a program felépítése is elősegít. A kétféle műhelymunka mindenkinek esélyt ad arra, hogy személyesen kifejtse véleményét, és részt vegyen a vita folyamatában. A plénumban a csoportok képviselői ismertetik eredményeiket. A színes bemutatás a különböző témákon dolgozó csoportok közötti tapasztalatcserét segíti elő.

A két műhelymunka témája:

- „Az érintettek minőségi elvárásainak összevetése (országoként)” és
- „Az érintettek hangja – elvárások a különböző országokban”

Fő céljuk, hogy:

- csokorba gyűjtsék a TF minőségére vonatkozó nyilatkozatokat,
- összekapcsolják ezeket a nyilatkozatokat és ötleteket a QulP-projekt eredményeivel,
- ajánlásokat fogalmazzanak meg.

Program

„Az érintettek szempontjainak egybevetése”

Budapest, 2002. október 10–12.

2002. október 11. péntek

- 09:30 A konferencia megnyitása
- 09:45 Nyitó előadás a támogatott foglalkoztatás minőségéről
- 10:45 Kávészünet
- 11:00 Az érintettek élményei – Három, a szolgáltatásban érintett szereplő beszámol tapasztalatairól a támogatott foglalkoztatás kapcsán

11:45 QulP-tapasztalatok – A QulP-projekt módszerei és eredményei
12:15 Bevezető a műhelymunkához és szervezési kérdések
12:30 Ebédszünet
13:30 „Az érintettek minőségi elvárásainak összevetése (országonként)” – Nemzeti műhelymunka

2002. október 12. szombat

09:30 Minőségi elvárások – jelen és jövő. A nemzeti műhelyek eredményeinek bemutatása
10:30 „Az érintettek hangja – elvárások a különböző országokban” – Nemzetközi műhelymunka
12:00 Ebédszünet
14:00 „Az érintettek hangja – elvárások a különböző országokban” – folytatás
15:00 Kávészünet
15:30 „Emeljük fel hangunkat” – A nemzetközi műhelyek eredményeinek bemutatása
16:30 A QulP-projekt az értékelő szemével
17:15 A konferencia zárása

Minőségi szempontok a támogatott foglalkoztatásban

A „Minőségi szempontok a támogatott foglalkoztatásban (TF)”

ÖSSZEFOGLALÓ CÉLJA, hogy részletes áttekintést adjon a szolgáltatásban érintett különböző szereplők által legfontosabbnak talált minőségkritériumokról. E minőségkritériumok jelentik a QulP-projekt egyik legfontosabb eredményét és a kézikönyvben bemutatott eszközök alapját.

A minőségügy területén nemzetközileg elfogadott rendszer szerint három csoportba osztottuk a kritériumokat:

A „TF EREDMÉNYEI”

a TF szolgáltatás eredményeit jelentik: legfőképpen a (meghatározott minőségű) állást a normál munkaerő-piacon.

A „TF FOLYAMATA”

azt mutatja be, milyen legyen az együttműködés a szolgáltatásban dolgozó munkatárs és a munkakereső, a munkavállaló, valamint más fontos partnerek (például munkáltatók) között.

A „TF FELÉPÍTÉSE”

alatt a TF keretfeltételeire vonatkozó kritériumok összefoglalása található különböző szintek vonatkozásában (nemzeti, regionális, szervezeti stb).

A sikeres TF szolgáltatás e három kritériumcsoport kombinációjának függvénye, mert sok az átfedés és az összefüggés a csoportok között.

A tetszetős plakát forma lehetőséget ad a TF szolgáltató szervezeteknek, hogy minőségügyi emlékeztetőként használják a falra akasztva és/vagy tájékoztassák a hozzájuk betérő érdeklődőket az igénybe vehető szolgáltatásról. A plakát eleje kulcsszavakban ad áttekintést a minőségkritériumokról. A hátdalon található a részletesebb változat, amely példákkal világítja meg, mi rejlik a kulcsszavak mögött.

A kézikönyv is tartalmazza a minőségkritérium-plakát szövegváltozatát (ld. utolsó fejezet), amit könnyen lemásolhatunk, és egyszerűen használhatjuk megbeszéléseken és/vagy tájékoztató anyagként.

A felsorolás nemcsak a már kidolgozott értékelési eszközökhöz nyújt kiindulópontot, amint bemutattuk, hanem az (ön)értékelés során újszerű megközelítést is lehetővé tesz.

ÍME NÉHÁNY PÉLDA:

- A minőségkritérium-plakátot használhatjuk a munkatársak műhelymunkájánál (ld. utolsó fejezet). A résztvevők kiválaszthatnak egy csoportot, amit a legfontosabbnak tartanak (például TF felépítése, együttműködés) és részletesen megvitathatják a foglalkozás során.

- A listát használhatjuk a munkakeresőkkel készítendő interjúnál segédeszközként a TF folyamata és minősége témakörökben (ld. utolsó fejezet). A nyitott kérdések az 1.3 pontban: együttműködés a munkatárs és a munkakereső között (ld. Munkakeresők c. fejezet) esetleg jobban megközelíthetőek a „TF folyamata” részben felsorolt minőségkritériumok alapján.
- „Az érintettek elvárásainak összesítése” c. műhelymunkánál (ld. „Az érintett szereplők ...” c. fejezet) a plakátot az egyes minőségkritériumok fontosságának értékelésére is használhatjuk a különböző érintett csoportok szempontjából. Például kiosztunk a résztvevőknek öntapadós pöttyöket (csoportonként különböző színűeket) és megkérjük, hogy jelöljék meg a számunkra legfontosabb három kritériumot, és aztán megbeszéljük az eredményeket. Rendszerint érdekes megbeszélést indít el a dolgok különböző érzékelése és értékelése.

I. A TF szolgáltatási eredményei

1. A MUNKAKERESŐ SIKERESEN VÁLLAL TARTÓS MUNKÁT A NORMÁL MUNKAERŐ-PIACON.

- a) A munkáltató és a munkavállaló érvényes munkaszerződésben köt megállapodást.
- b) A munkavállaló megfelelő fizetéssel rendelkezik, vagyis részesül a szokásos munkahelyi juttatásokban, és bére azonos mértékű az azonos munkát végző munkatársakéval az elvégzett munka illetve munkaidő arányában.
- c) A munkavállaló tartós munkával rendelkezik, tehát határozatlan idejű munkaszerződése van, vagy van lehetőség a határozott idejű szerződés meghosszabbítására.

2. A MUNKAVÁLLALÓ ÁLLÁSA MEGFELEL ELKÉPZELÉSEINEK, KÉPESSÉGEINEK ÉS SZAKTUDÁSÁNAK, TEHÁT ÉRDEKLŐDÉSÉN ALAPUL, LEHETŐSÉGET AD AZ EGYÉNI FEJLŐDÉSRE ÉS POZITÍV FELADATOT JELENT.

- a) A munkahelyi légkör befogadó, vagyis vidám a hangulat, bizalmat, biztonságot sugároz, a munka kényelmes és elvégzése meglegedést hoz.
- b) A munkáltató elégedett, tehát értékes személynek tekinti a munkavállalót és nyilvánvalóan érdekelt fejlődésében.
- c) A munkavállaló megbízhatóan tölti be munkakörét, vagyis önállóan dolgozik, segítséget kér, amikor szükséges, és vállalja a felelősséget.
- d) A munkavállaló világos feladatokkal körülírt, megbecsült munkát végez, tehát tisztában van azzal, hogy mit várnak tőle és rendszeresen kap visszajelzést a munkatársaitól és közvetlen főnökétől.

3. A MUNKAVÁLLALÓ MEGBECSÜLT KOLLÉGA ÉS A MUNKAKÖZÖSSÉG TELJES JOGÚ TAGJA.

- a) A munkahelyi támogatás biztosított, vagyis támogatást kap kollégáitól és főnökétől.
- b) Kollégaként kezelik és beépül a munkaközösségbe.
- c) Jó kapcsolata van munkatársaival.
- d) Lehetősége van, hogy bekapcsolódjék a munkaidőn túli tevékenységekbe.

4. A MUNKAVÁLLALÓNAK LEHETŐSÉGE VAN SZAKMAI ELŐMENETELRE, TEHÁT ELŐLÉPHET JELENLEGI MUNKAHELYÉN, VAGY MÁSIK MUNKÁLTATÓNÁL NYÍLIK ESÉLYE SZAKMAI FEJLŐDÉSRE.

5. KÜLÖNFÉLE VÁLASZTÁSI LEHETŐSÉGEK TÁRULNAK FEL A MUNKAKERESŐ SZÁMÁRA,

akkor is, ha az adott időpontban nem tud, vagy nem akar munkát vállalni a normál munkaerő-piacon. A munkavállalás lehetőségeinek tisztázása lehet a munkakereső számára eredmény, de a szolgáltatási folyamat végeredményének nem tekinthető. A TF szolgáltatás célja tartós munkavállalás normál munkahelyen és nem szabad csupán tanácsadásra kihasználni a szolgáltató szervezetet.

II. A TF szolgáltatási folyamata

1. A TF FOLYAMATÁNAK JELLEMZŐI

1. A munkakereső, a munkavállaló az elejétől a végéig tevékenyen vesz részt a TF folyamatában. A folyamat sikere érdekében döntő fontosságú a vele való rendszeres együttműködés. Érvényesülése saját érdeke, tehát a döntéseket ő hozza meg a szolgáltatás munkatársának támogatásával.
2. A munkakereső családja, barátai és az őt támogató szakemberek bekapcsolódnak a TF minden szakaszába, ha az érintett úgy kívánja, vagyis mindannyian tájékozottak, javaslataikat és támogatásukat szívesen fogadják.
3. A TF egyenrangú kapcsolatra irányul. A fő partnerek: a munkakereső, aki támogatást igényel a munkahely megszerzésében és megtartásában; a munkáltató és a munkatársak a munkahelyen. A szolgáltató szervezet megbecsüli és tisztelettel kezeli partnereit, tehát komolyan veszi, meghallgatja és elfogadja őket olyannak, amilyenek.
4. A TF folyamatának alapja a jó tájékoztatás; a jó kapcsolat és együttműködés minden partnerrel, ehhez elengedhetetlen, hogy az információ minden partner számára könnyen érthető legyen.
5. Fontos, hogy a TF folyamata érthető és megbízható legyen minden partner számára. Minden partner tudja minden szakaszban, hogy mi fog történni és mit várnak tőle.
6. A szolgáltató szervezet bizalmi viszonyt alakít ki partnereivel a TF folyamata során. A munkakeresőre és a vállalatra, a munkahelyre vonatkozó információkat bizalmasan kezelik. Minden adat és számítógép védelme biztosított illetéktelen felhasználókkal szemben.
7. A TF szolgáltató szervezetre jellemző a rugalmas és személyközpontú felfogás, tehát egyénre szabott támogatást ad a munkakeresőnek és a munkáltatónak, és a szervezet gyorsan válaszol a partnerek szükségleteire.
8. A támogató munkatárs személyében a folytonosság biztosított. A felelős munkatársakat bemutatják a munkakeresőnek és a munkáltatónak. Ha lehetséges és a munkakereső úgy kívánja, akkor a támogató munkatárs a folyamat végéig azonos személy marad.

2. KAPCSOLATTEREMTÉS ÉS KÖLCSONÖS TÁJÉKOZTATÁS

1. Nyílt és vonzó légkörben fogadják a munkakeresőt (és a munkáltatót) a szolgáltató szervezetnél már a kapcsolatfelvételnél.
2. Célszerű tájékoztatást kapnak a TF szolgáltatásról, a szervezetről és a munkaerő-piaci helyzetről.
3. A munkakereső kész bekapcsolódni a TF folyamatába, vagyis az a szándéka, hogy normál munkahelyen helyezkedjék el.
4. A munkakeresőnek ajánlott szolgáltatás alaposan ismertetett, világosan értelmezett és megállapodásban rögzített. A szolgáltatási megállapodás tartalmaz minden fontos szempontot és tartalmazza minden partner felelősségét az egész folyamatra vonatkozólag.
5. A TF folyamata minden munkakereső számára egyénileg kialakított. Ha van rá mód, a munkakeresőnek biztosítani kell a választási lehetőséget a támogató munkatárs személyére és a támogatás módjára nézve.

3. TERVEZÉS, SZAKMAI FELMÉRÉS ÉS FELKÉSZÍTÉS

1. A TF szolgáltatás alapja a munkavállalóra, szakmai helyzetére vonatkozó információk, amelyeket vele egyetértésben, további személyekkel is együttműködve gyűjtenek össze. Célja a munkakereső indítékainak, érdeklődési körének, beállítottságának, képességeinek feltárása és a támogatási szükséglet megállapítása, elérhető célok kitűzése a további szakmai fejlődés érdekében.
2. Egyéni és rugalmas tervet alakítanak ki a munkakeresővel közösen.
3. A felmérés és a felkészítés a munkakereső érdeklődésén és képességein alapszik.
4. A folyamat részeként munkapróbára és különféle munkatapasztalat szerzésére lehetőség biztosított.

4. ÁLLÁSKERESÉS

1. A munkakereső a lehető legjobb állás megtalálásában kap támogatást, amely megfelel érdek-lődésének és képességeinek.
2. A munkakereső tájékoztatást kap különféle állásokról, és megtekinthet különböző munkahe-lyeket.
3. A munkakereső megfelelő támogatást és felkészítést kap az elhelyezkedéshez, például az állás kiválasztásához, megpályázásához, a személyes bemutatkozásra történő felkészülésben, a munkáltatóval kötendő megállapodáshoz.
4. A szolgáltatás munkatársa elemzi és felméri a lehetséges munkaköröket, elsősorban a munkafe-ladatok, a munkahelyi kultúra és a támogatási igények szempontjából, hogy a munkakereső és a munkáltató kölcsönösen megfeleljen az elvárásoknak.
5. A munkáltató támogatást kap az elvárásainak megfelelő munkavállaló megtalálásában. A munkáltató érthető tájékoztatást kap a fogyatékos munkakereső foglalkoztatását elősegítő támo-gatásokról.

5. KÉPZÉS A MUNKAHELYEN ÉS TOVÁBBKÉPZÉS

1. A munkavállaló gyakorlati képzésben részesülhet munkahelyi betanítás formájában a szolgál-tatás munkatársa, illetve munkahelyi kollégáinak támogatásával.
2. Emellett lehetősége van munkahelyen kívüli képzésre és továbbképzésre, például készségfe-jlesztés, személyiségfejlesztés és önérvényesítés.
3. A munkavállaló képzési és fejlesztési szükségleteit figyelemmel kísérik és felülvizsgálják változó munkahelyi feladatai sikeres ellátása érdekében.

6. TÁMOGATÁS ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS A MUNKAHELYEN

1. A munkavállaló, a munkáltató és a munkahelyi kollégák megfelelő és rugalmas támogatásban részesülnek a munkahelyen.
 - a) A munkavállaló személyes támogatásban részesül a munkafeladatok megtanulásához és elvégzéséhez, a munkahelyi kultúra elsajátításához és a munkaközösségbe történő sikeres beilleszkedéshez.
 - b) A munkáltató és a munkatársak részt vállalnak e folyamatban és megkapják a szükséges tájékoztatást és támogatást az új kolléga befogadásához.
 - c) Fontos tényező a kockázatvállalás megosztása a munkáltató, a munkavállaló és a szolgáltatás munkatársa között. Ez azt jelenti, hogy probléma vagy kudarc esetén a felelősség megoszlik a partnerek között.
2. Szükség esetén munkaköri módosítás és/vagy segítő technika alkalmazható a munkahely alkal-massá tételére.
3. A szolgáltatás munkatársa rendszeres visszajelzést kér és ad minden együttműködő partnernek, és rendelkezésre áll, ha szükséges.
4. A munkavállaló és a munkáltató hasznos tájékoztatást és segítséget kap a munkavállaláshoz kap-csolódó ügyintézési feladatokban, beleértve az akadálymentesítési és a jogi tájékoztatást, a támogatási lehetőségek ismertetését.
5. A szolgáltatás munkatársa közvetíthet a munkavállaló, munkatársai és a munkáltató között. A nehézség jelzése esetén gyorsan válaszol és támogat minden érintettet a probléma mielőbbi megoldásában és későbbi elkerülésében.
6. A szolgáltatás munkatársa törekszik a jó személyes kapcsolatra a munkáltatóval és a munka-vállalóval, és rendszeres kapcsolatban áll velük.
7. A támogatás mindaddig tart, amíg szükséges. A szolgáltatás munkatársa idővel fokozatosan visszavonul.
 - a) A támogatás csökkentése tervszerűen történik.
 - b) A munkavállaló és munkatársai tevékenyen vesznek részt a munkahelyi támogatás megszervezésében a munkahelyen, és megállapodnak a támogatás idejében, ha lehetséges.

- c) Szükség esetén azonban a munkáltató és a munkavállaló bármikor fordulhat a szolgáltató szervezethez, és lehetőség van folyamatos támogatásra, amíg csak kell.
- 8. A szolgáltató szervezet utókövetési rendszert alakít ki a munkavállaló és a munkáltató részére. A szolgáltatás munkatársa huzamosan kapcsolatot tart velük. Az utókövetés időtartamát e partnerekkel közösen határozzák meg.
- 9. A munkavállaló támogatást kap szakmai fejlődésében. A szolgáltatás munkatársa segítséget nyújt a munkahelyen belül jobb munkakör betöltéséhez, illetve ha igényli – vagy szükséges –, a munkahelyváltáshoz.
 - a) A munkakör kockázatértékelését rendszeresen felülvizsgálják minden ismert és előre látható változás figyelembevételével.
 - b) A munkaköri feladatok értékelését és egyénre hangolását rendszeresen ellenőrzik.
 - c) A munkavállaló változó igényeit figyelemmel kísérik.

III. A TF struktúrája

1. A SZOLGÁLTATÁSBAN DOLGOZÓ MUNKATÁRSOK TULAJDONSÁGAI ÉS KÉPESÍTÉSE

1. A szolgáltatás munkatársa rendelkezik a szükséges szaktudással, vagyis tájékozott az érintett szakterületeken, alapképzése a TF tevékenységi köréhez kapcsolódik, gyakorlati és gazdasági ismeretekkel rendelkezik, és tudja, hol helyezkedik el a TF a szolgáltatási rendszerben.
2. A munkatárs szakmai tapasztalatokkal rendelkezik, tehát részt vett gyakorlaton, és/vagy például önkéntes munka, családon belüli segítség révén tapasztalatokat szerzett kapcsolódó területeken.
3. A munkatárs rendelkezik bizonyos kulcskézségek, kulcsképeségek kombinációjával. Például kommunikációs és együttműködési készség, türelem, kedvesség, határozottság, rugalmasság, kreativitás, munkafegyelem, empátia, segítőkészség, lelkiismeretesség, problémamegoldó képesség, megbízhatóság, önellenőrzésre való képesség és önbizalom.

2. A TF SZOLGÁLTATÓ SZERVEZET KERETFELTÉTELEI

1. A szolgáltató szervezet missziójában célként fogalmazza meg a fogyatékos emberek integrációját.
2. A szolgáltató szervezet világos és hatékony szervezeti keretfeltételekkel rendelkezik, ami lehetővé teszi a problémamentes és hatékony szervezeti működést.
 - a) Az egységes munkavégzést világos útmutatások, a folyamatok és módszerek értelmezése, és a munkatársak hivatalos munkaköri leírása biztosítják.
 - b) A szervezeten belül világosak a hatáskörök és a felelőségek.
 - c) A szervezet ügyintézése hatékony, vagyis a dokumentációs rendszer és az adminisztráció jól használható és könnyen kezelhető.
3. A szolgáltató szervezet jó munkafeltételeket biztosít a munkatársak számára. Például megfelelő bérezés, határozatlan idejű munkaszerződés, független munkavégzés szakmai és pénzügyi vonatkozásban, valamint megfelelő technikai feltételek (például számítógép, gépkocsi). A jó munkafeltételek alapvetően fontosak az alacsony fluktuáció érdekében.
4. A szolgáltató szervezet hatékony belső kommunikációt és információcserét alakít ki és biztosít a csapatmunka érdekében, vagyis rendszeres az információcsere a munkatársak között, lehetőség van szakmai- és munkatapasztalat-cserére a szervezeten belül.
5. A szolgáltató szervezet lehetőséget biztosít munkatársai számára a szakmai fejlődésre és továbbképzésre, tehát a munkatársaknak lehetőségük van szakmai előmenetelre és rendszeres, tervezett szakmai továbbképzéseken, szupervízióval való részvételre.
6. Világos útmutatás gondoskodik a célcsoport meghatározásáról, amelynek az adott szervezet szolgáltató. Fontos, hogy a TF szolgáltatás elérhető legyen azok számára is, akik fokozott támogatást igényelnek ahhoz, hogy normál munkahelyen tudjanak elhelyezkedni és állásukat meg tudják tartani.

7. A munkakeresők részére akadálymentes elérhetőség biztosított, vagyis sem fizikai, sem pszichológiai akadályok nem nehezítik a TF szolgáltatás igénybe vételét.
8. A TF szolgáltató szervezet szakmai munkájának hatékonyságát és minőségét rendszeresen ellenőrzik, és szükség esetén fejlesztik.
 - a) Minden érdekelt fél visszajelzését rendszeresen gyűjtik és felméri elégedettségüket.
 - b) A szervezet rendszeres stratégiai visszatekintést végez szolgáltatása értékelésére.
 - c) A panaszbejelentés és -kezelés módja kidolgozott.
 - d) A szervezet TF szolgáltatását folyamatosan bővíti és új célcsoportokra is kiterjeszti.
9. Ha alkalmazható: a szolgáltató szervezet hatékony együttműködést tart fenn a fenntartó szervezettel a TF alapelveinek és gyakorlatának karbantartása érdekében.

3. HÁLÓZATI EGYÜTTMŰKÖDÉS

1. A szolgáltató szervezet és munkatársai aktív kapcsolatot építenek ki a munkáltatókkal, vagyis új munkáltatókat keresnek és vonnak be a szolgáltatásba, kapcsolatot tartanak az érdekelt, elkötelezett munkáltatókkal, kiemelten kezelik az elismert és jelentős cégeket.
2. A szolgáltató szervezet és munkatársai elkötelezetten együttműködnek más TF szolgáltató és egyéb szervezetekkel. Kapcsolatot alakítanak ki más szervezetekkel szervezeti szinten, egyes munkakeresők támogatása kapcsán és a hálózati érdekérvényesítés fórumain.
3. A szolgáltató szervezet elkötelezetten dolgozik a nyilvánosság tájékoztatása érdekében. Tehát például felkészíti a társadalmat a fogyatékos emberek befogadására, példamutatásra és az előítéletek leküzdésére buzdít. Terjeszti a szervezet hírnevét, a szolgáltatás eredményeit a társadalom és a munkáltatók körében.
4. A szolgáltató szervezet együttműködik szakmapolitikusokkal és finanszírozó szervezetekkel. Így a szolgáltató szervezet például hozzájárulhat a TF nemzeti kereteinek, jogi környezetének kialakításához.
5. A szolgáltató szervezet elkötelezett és ösztönzi a helyi, a regionális, a nemzeti és a nemzetközi hálózati együttműködést, vagyis tevékeny kapcsolatot épít ki érdekelt, fontos szervezetekkel, például érdekképviselői csoportokkal, szülőszervezetekkel, vagy TF nemzeti egyesületeivel.

4. A TF NEMZETI ÉS REGIONÁLIS KERETEI

1. Az adott országban kialakult a megfelelő jogi környezet és a társadalmi elfogadottság a TF szolgáltatásához. Vagyis léteznek szabályozások és törvények a szolgáltatás finanszírozására, képzési rendszer munkatársak számára, és a fogyatékos emberek integrációját elősegítő szolgáltatások előnyt élveznek.
2. A TF szolgáltatás számára hosszú távú és szilárd finanszírozás biztosított.
3. A TF alapelvei és gyakorlata szakmailag elismert a régióban és nemzeti szinten.
4. A TF szolgáltatás könnyen elérhető a munkakeresők számára, vagyis beépült a munkaerő-piaci ellátási rendszerbe, a munkakereső tájékoztatást kaphat a szolgáltatásról felelős szervezeteknél, és igénybe veheti azt hosszabb várakozás nélkül.
5. A TF területére irányuló szakképzés rendszere nemzeti szinten kiépült.

Partnerek

AUSZTRIA

Michael Stadler-Vida
Charlotte Strümpel
Yvonne Giedenbacher
Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung
Berggasse 17 A-1090 Wien
Tel: 00-43-131-945 0526
Fax: 00-43-131-945-0559
E-mail: stadler@euro.centre.org Web: www.euro.centre.org

Walter Lackner
Lebenshilfe Ennstal
Schulgasse 616 A-8970 Schladming
Tel: 00-43-368-723-487
Fax: 00-43-368-723-4874
E-mail: office@lebenshilfe-ennstal.at Web: www.lebenshilfe-ennstal.at

Karoline Binder
Arbeitsassistentz Liezen
Admonter Straße 13 A-8940 Liezen
Tel: 00-43-361-226-126
Fax: 00-43-361-226-1264
E-mail: aass.lebenshilfe@aon.at

CSEH KÖZTÁRSASÁG

Pavla Baxová
Iva Fryšová
Rytmus
Bruselská 16 CZ-12000 Prag 2
Tel/Fax: 00-42-022-425-1610
E-mail: rytmus@rytmus.org Web: www.rytmus.org

Milan Polívka
Research Institute of Labour and Social Affairs
Palackého náměstí 4 CZ-12800 Praha 2
Tel: 00-42-022-497-2113
Fax: 00-42-024-972-873
E-mail: milan.polivka@vupsv.cz

EGYESÜLT KIRÁLYSÁG

Brian Gregory
Into Employment
(Essex County Council)
16a High Street Billericay, Essex CM129BQ, UK
Tel: 00-44-127-763-2394
Fax: 00-44-127-763-2394
E-mail: briangregory@essexcc.gov.uk Web: www.intoemployment.co.uk

TONY PHILLIPS

Mark Brooks
Tony Williamson
Realife Partnership
3, The Courtyard, Windhill Bishop's Stortford, Herts CM232ND, UK
Tel: 00-44-127-950-4735
Fax: 00-44-127-975-7658
E-mail: realife@enterprise.net

NORVÉGIA

Yngve Moxness
Arbeid med Bistand Romerike
Industriveien 14 NO-2020 Skedsmokorset
Tel: 00-47-648-366-31
Fax: 00-47-648-366-39
E-mail: yngve.moxness@norasonde.no

GRETE WANGEN

Akershus University College, Faculty of Social Education
P.O. Box 372 NO-1301 Sandvika
Tel: 00-47-671-174-36
Fax: 00-47-671-174-01
E-mail: grete.wangen@hiak.no Web: www.hiak.no

Oystein Spjelkavik
Work Research Institute
P.b. 6954 St. Olavs plass NO-0130 Oslo
Tel: 00-47-233-692-00
Fax: 00-47-225-689-18
E-mail: oeystein.spjelkavik@afi-wri.no Web: www.afi.no

MAGYARORSZÁG

Jakabné Baján Ilona
Salva Vita Alapítvány
1081 Budapest, Népszínház u. 17. T
el./Fax: 06-1-210-8991
E-mail: mczoboly@mail.datanet.hu

Csiszár Miklós
Szabó Kálmán
IMFA Minőségfejlesztési Központ
1063 Budapest, Munkácsy M. u. 16.
Tel.: 06-1-332-0362
Fax: 06-1-331-7549
E-mail: info@mik.hu

SPANYOLORSZÁG

Gloria Canals Sans Montse Domenech Francesc Pareja
Projecte Aura
Rda. General Mitre, 174 E-08006 Barcelona
Tel: 00-34-934-176-67
Fax: 00-34-934-184-317
E-mail: aurabarcelona@infonegocio.com

Fernando Bellver
AESE
Consell Insular de Mallorca C/General Riera, 67 E-07010 Palma de Mallorca
Tel: 00-34-971-763-325
Fax: 00-34-971-760-475
E-mail: fbellver@conselldemallorca.net

Salvador Martínez
Aspandem
Tel: 00-34-952-787-650 Email: aspandem@jet.es

KÜLSŐ ÉRTÉKELŐ

Stefan Doose Lindenstr. 5 D-23558 Lübeck
Tel: 00-49-451-880-4777
Fax: 00-49-451-880-4744
E-mail: stefan.doose@t-online.de

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