



Jásper Éva—Csányi Zsuzsanna

## Támogatott foglalkoztatás szolgáltatás

### Fogyatékos emberek a nyílt munkaerőpiacon

Jegyzet

EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
BÁRCZI GUSZTÁV GYÓGYPEDAGÓGIAI KAR  
Budapest, 2009

**A jegyzet a következő kézikönyv átdolgozásával készült:**

Csányi, Zs.—Jásper, É.—Sipos, A. (szerk. Vég, K.) (2007):  
Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás módszertani kézikönyv.  
Salva Vita Alapítvány – Fekete Sas Kiadó, Budapest.

**Az eredeti kézikönyv szerkesztője és lektora:**

Vég Katalin

## Tartalom

BEVEZETÉS	8
Példa	10
Ellenőrző kérdések	13
1. A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS ELTERJEDÉSE	13
Empátiagyakorlat	14
1.2. Kulturális különbségek a TF szolgáltatásban	14
1.3. Támogatott foglalkoztatás szolgáltatás Magyarországon	15
Ellenőrző kérdések	15
2. A TF SZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA	16
2.1 A munkavállalói profil kidolgozása	16
2.1.1. Tájékoztatás és kapcsolatfelvétel	18
Feladat	19
Ellenőrző lista a tájékoztatás és a kapcsolatfelvétel szakasz befejezéséhez	19
2.1.2. Az első interjú	20
Az első interjú módja	20
Az első interjú tartalma	20
Feladat	21
Esetleírás 1	23
Feladat	23
Esetleírás 2	25
Feladat	25
2.1.3. Felmérés	26
A) Az intelligencia és a munkaképesség meghatározása	26
B) Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével	28
Példa	29
C) Az egészségi állapot felmérése	30
D) A szociális körülmények felmérése	31
E) A családi vagy az intézményi háttér felmérése	31
Példa a családlátogatás jelentőségére	32
Példa	33
F) A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció	34

G) A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása, szükség esetén felkeresése	34
Esetleírás 3	34
Feladat	35
H) További módszerek látássérült személyek felmérésére	36
2.2. Egyéni munkavállalási terv	38
2.2.1. Az ügyfél közép és hosszú távú céljainak összegzése	38
Esetleírás 4	38
Feladat	39
2.2.2. A munkavállalás szempontjából releváns tényezők megbeszélése	39
2.2.3. Az egyéni munkavállalási terv rögzítése	39
2.2.4. A szükséges támogatás egyeztetése	39
2.2.5. Az egyéni munkavállalási terv rendszeres felülvizsgálata	40
Empátiagyakorlat	41
2.3. Munkáltatói profil készítése	41
Esetleírás 5	41
Feladat	42
2.3.1. A munkahely környezetének elemzése	42
2.3.2. A munkahelyi légkör jellemzői	43
Esetleírás 6	43
Feladat	44
2.3.4. Munkakörelemzés	45
Esetleírás 7	46
Feladat	46
Esetleírás 8	48
Feladat	48
Empátiagyakorlat	49
Ellenőrző kérdések	49
3. ILLESZKEDÉSVIZSGÁLAT	50
3.1. Felkészítés a munkavállalásra	51
3.1.1. Egyéni felkészítés	51
3.1.1.1. Hivatalos iratok rendezése, beszerzése	51
3.1.1.2. Az önéletrajz elkészítése	52
Empátiagyakorlat	52

3.1.1.3. Munkavállalási alapkészségek, viselkedésformák, a motiváció kialakítása, erősítése	52
Példa	55
3.1.1.4. A munkapróba	56
Példa	59
Esetleírás 9	60
Feladat	60
Esetleírás 10	61
Feladat	61
3.1.2. Csoportos felkészítés	62
3.2. Munkahelyfeltárás	62
Példa	63
Empátiagyakorlat	64
1. feladat	65
Példa	65
Gyakorlás	66
Eset	67
2. FELADAT	67
Empátiagyakorlat	69
Ellenőrző kérdések	71
3.3. A munkavállalói profil és a munkáltatói profil megfeleltetése	71
3.3.1. Illeszkedés a munkavállaló oldaláról	71
Példa	72
3. feladat	72
4. feladat	73
5. feladat	73
6. feladat	74
3.3.2. Illeszkedés a munkáltató oldaláról	75
Empátiagyakorlat	75
7. feladat	75
Ellenőrző kérdések	77
4. TÁMOGATÁS A MUNKAHELYEN	77
4.1. Betanítás, a beilleszkedés elősegítése	77
4.1.1. Betanítás	78
Empátiagyakorlat	78

Példa	81
Feladat	81
4.1.2. A munkahelyi közösségbe való beilleszkedés elősegítése	82
4.1.2.1. Csoportos tájékoztatás	82
Példa	84
Empátiagyakorlat	85
4.1.3. Önálló közlekedés a munkahelyig, és a munkahelyen	86
Példa	87
Ellenőrző kérdések	87
4.2. Utókövetés	88
4.2.1. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval	88
Példa	89
4.2.2. Utókövetés családokkal	89
4.2.3. Az ügyfél utókövetése	90
4.2.3.1. Egyéni utókövetés	90
4.2.3.2. Csoportos utókövetés	90
Példa	91
Ellenőrző kérdések	92
5. A TF SZOLGÁLTATÁS MARKETINGJE	92
5.1. Az esélyegyenlőség	93
5.2. Vállalati társadalmi felelősségvállalás	94
5.3. Munkahelyi sokszínűség	94
5.4. A fogyatékkal élő munkavállalók foglalkoztatásának előnyei	95
5.5. Marketingstratégia kidolgozása	96
5.5.1. Hogyan épül fel a helyi munkaerőpiac?	96
Átgondolásra	97
5.5.2. Mit várnak el a munkáltatók a szolgáltatástól, illetve mire van szükségük?	98
Kutatási eredmények	98
Átgondolásra	99
5.5.3. Mit ajánl a szolgáltatás a munkáltatóknak?	99
Feladat	99
5.5.4. Hogyan lehet kapcsolatba lépni a helyi piac munkáltatóival?	100
Empátiagyakorlat	101
Példa	102

Feladat	103
5.6. A munkáltatók felkészítése	103
Példa	103
Ellenőrző kérdések	104
6. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS	105
Példa	106
Ellenőrző kérdések	106
1. melléklet: Esetleírások és feladatok megoldási javaslatai	107
2. melléklet: Fogalomgyűjtemény	112

## BEVEZETÉS

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 anyagiilag függetlenné, ami lehetővé teszi, hogy szabadabban válogassunk a megvásárolható áruk és szolgáltatások között, eldöntsük, mivel szeretnénk tölteni szabadidőnket, azaz lehetővé teszi, hogy mi irányítsuk életünket. *A munka lehetősége és esélye alapvető emberi jog*, amelyet ma már a legtöbb ország alkotmányos és politikai rendszere elismer.

A megváltozott munkaképességű, köztük a fogyatékossgal élő emberek – részben a társadalom „öregedése” 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 fogyatékossgal élő emberek munkaerőpiacról való kirekesztése gyakran nem valóságos indokokon nyugszik, hanem félelmekben és sztereotípiákban gyökerezik.* Például a Munkáltatók Fogyatékosügyi Fóruma (Employers’ Forum on Disability, London) kutatási eredményei szerint az Egyesült Királyságban a nem fogyatékos személyek 47%-ának félelmei vannak a fogyatékossgal élő személyekkel kapcsolatban, 32%-uk pedig azt gondolja, hogy a kerekesszéket használó emberek kevésbé intelligensek.

Ha a fogyatékos embereket elkülönítik társaiktól, annak jelentős negatív hatása van arra, ahogyan a társadalom tagjai látják őket, s egyben csökkenti esélyüket a közösségbe való beilleszkedésre. A fogyatékos emberekről hagyományosan kialakított nézet, ami szerint ők „munkára képtelenek” (s emiatt „ingyenélők”, „eltartottak”) azonban alapvetően megkérdőjeleződik, amikor kiderül, hogy *ugyanúgy képesek fizetett munka elnyerésére és elvégzésére*, mint nem fogyatékos társaik. Számos kutatás és saját tapasztalataink is azt bizonyítják, hogy ha képességeiknek megfelelő munkakörben dolgozhatnak, akkor a fogyatékossgal élő munkavállalók termelékenységége ugyanakkora, mint ép társaiké. Ráadásul van néhány olyan jellemző, amiben sok esetben felülmúlják nem fogyatékos kollégáikat. Ilyen lehet például kitartásuk, szabálykövetésük, megbízhatóságuk, lojalitásuk, motivációjuk.

A fogyatékossgal élő 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 támogatott foglalkoztatás szolgáltatás (a továbbiakban TF)* világszerte alkalmazott speciális munkaközvetítő szolgáltatás, amely hátrányos helyzetű emberek munkába állítását valósítja meg, segítve a fent említett gazdasági és



társadalmi problémák megoldását. A modell lényege a megfelelő személy 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 ügyfelének tekint, és mindkét felet személyre szabottan támogatja.

A támogatott foglalkoztatás *szemléletmódként* is felfogható, hiszen azt hangsúlyozza, hogy a fogyatékossgal élő (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.

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.<sup>1</sup> A szolgáltatás emellett segít a fogyatékossgal élő 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 (pl. értelmi fogyatékosok napközi otthona, szociális foglalkoztatók) összehasonlítva a TF szolgáltatás kimutathatóan növeli az ügyfelek társadalomba való beilleszkedésének fokát, az önbecsülést és a pénzügyi önállóságot.

A *támogatott foglalkoztatás módszere* azért alakult ki, hogy speciális támogatással segítse a fogyatékossgal élő munkavállalókat alapvető emberi jogaik gyakorlásában és abban, hogy értelmesebb, több lehetőséget adó életet éljenek.

Ugyanakkor a TF szolgáltatás *nemcsak a támogatott munkavállaló számára előnyös*. Segíti családját 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 gyarapítja. 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.

<sup>1</sup> Greg Lewis: Supported Employment in Australia. Key Note Presentation. European Union of Supported Employment, Helsinki, 2002.

## PÉLDA

*A NOW projekt társadalmi-ke-megtérülése*

Észak-Írországból a NOW projekt tanulásban akadályozott személyek számára kínál képzést, illetve TF szolgáltatást annak érdekében, hogy hátrányaikat leküzdve integráltan vállaljanak munkát a helyi közösségben.

A NOW projekt eredményeit társadalmi-ke-megtérülési (Social Return on Investment, SROI) módszerrel vizsgálták. Ez új megközelítés, amelynek célja a 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 az ilyen paraméterű vállalkozás igen vonzó befektetésnek számít.<sup>2</sup>

A szolgáltatás célcsoportját olyan személyek képezik, akiknek speciális támogatás nélkül nehézségeik lennének a fizetett munka megszerzésében és megtartásában a nyílt munkaerőpiacon. Ez széles skálán mozgó problémákat takar, és magában foglal olyanokat is, akiket hagyományosan „alkalmazhatatlannak” tartanak. Eredetileg tanulásban akadályozott és intellektuális fogyatékosággal élő emberek támogatására alakult ki a módszer, majd fogyatékos emberek más célcsoportjainál is sikeresnek bizonyult (pl. mozgássérült, pszichiátriai problémákkal élő, látássérült, hallássérült személyeknél). A TF módszere azonban kiterjeszthető olyan célcsoportokra is, amelyekben ugyan nem fogyatékosok vannak, de tagjaik társadalmi helyzetük, adott élethelyzetük, etnikai hovatartozásuk vagy más okok miatt speciális támogatást igényelnek (pl. hajléktalanok, gyermeknevelésből visszatérő anyák, roma származású munkavállalók).

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

Ez a munkatankönyv *értelmileg és a tanulásban akadályozott, autizmussal élő, epilepsziával élő, illetve látássérült (aliglátó, vak)* személyekkel való közös munka tapasztalataira épül. Azt gondoljuk azonban, hogy megközelítésünk alkalmasa teszi a módszert a kiterjesztésre, más típusú fogyatékossggal élő, vagy nem fogyatékos, de hátrányos helyzetű embereknek kínált szolgáltatás kialakítására.

A fogyatékos emberek *támogatási igénye különböző* 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 a csekély támogatást igénylők és azok támogatása között, akik intenzív és időben elhúzódó támogatást igényelnek. Ahogy azoknak az embereknek is joguk van a szolgáltatáshoz, akik viszonylag kis mértékű támogatást igényelnek, úgy azoknak is joguk kell, hogy legyen rá, akik súlyosabb fogyatékossggal élnek, és magasabb szintű támogatásra van szükségük.

Az is nyilvánvaló, hogy *a különböző célcsoportoknál máshol vannak a szolgáltatásban a hangsúlyok*, más-más jellegű segítséget igényelnek. Például intellektuális fogyatékossggal élő emberek általában igénylik a foglalkozási tanácsadó személyes segítségét a munkafolyamat elsajátításakor és a beilleszkedés során. Az ilyen jellegű támogatás kvalifikált látássérült munkavállaló számára akár zavaró is lehet, és ő inkább abban kérhet segítséget, hogy számítógépes képernyőnagyító programhoz jusson. Minden esetben meg kell tehát találni a személy számára megfelelő típusú és mértékű támogatást.

A támogatott foglalkoztatás szolgáltatás *meghatározó elemei* a következők:

### **Integráció**

A TF szolgáltatás egyik legfontosabb ismérve, hogy a fogyatékossggal élő emberek képességeiknek és képzettségüknek megfelelően a nyílt munkaerőpiacon, „normál” munkahelyen, nem fogyatékos kollégákkal dolgoznak. Az lenne az ideális, ha a munkahelyen 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 ezzel 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 segíti a munkavállaló és a munkáltató felkészítését, a munkahelykeresést, a munkakör kialakítását – esetleg annak átalakítását –, a munkafeladatok megoldásának elsajátítását és a munkahelyi problémák megoldását.

### **Támogatás időkorlát nélkül**

A TF szolgáltatás során addig kell segíteni a munkáltatónak és a munkavállalónak, amíg szükségük van rá. 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 mielőtt 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. Különböző 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 fogyatékossgal él. A TF szolgáltatás feltételezi, hogy megfelelő segítséggel mindenki dolgozhat, ha akar. (Természetesen nem szükségszerű, hogy mindenki integráltan dolgozzon, szükség van védett munkahelyekre is!) Akadhatnak olyanok, 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, amiben 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, bevonás a döntéshozatalba**

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 tiszteletre és elfogadásra.

## „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, „képessé tenni” őt az integrált körülmények közötti munkavállalásra.

### ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

*Hogyan definiálná a támogatott foglalkoztatás módszerét?*

*Mit értünk a befektetett tőke társadalmi megtérülése alatt?*

*Kik képezik a támogatott foglalkoztatás szolgáltatás célcsoportját?*

*Sorolja fel a támogatott foglalkoztatás meghatározó elemeit!*

## 1. A TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS ELTERJEDÉSE

A TF szolgáltatás (angolul a 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 kezdődött a szemléletváltás a fogyatékosággal élő embereket érintő ügyekben. A szemléletváltás 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 intellektuális fogyatékosággal élő embernek 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 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 szociálpolitika befolyásolása.

A nemzeti szervezetek 1990-ben alapították meg a *Támogatott Foglalkoztatás Európai Szövetségét* (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.

A TF szolgáltatás elfogadja a fogyatékoságról alkotott „társadalmi modellt”. Ez az 1970-es években jelent meg, és azt sugallja, hogy *nem az emberek fogyatékosága okozza a fogyatékosággal kapcsolatos problémákat, hanem az, hogy a társadalom nem képes megfelelő módon segíteni a fogyatékosággal élő embe-*



reket 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, pl. 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 lebontjuk az emberek előtt emelkedő akadályokat – nem pedig azt várjuk, hogy fogyatékoságuk szűnjön meg. Ebből a szemszögből a fogyatékosággal élő emberek munkanélküliségének magas aránya nem munkára való képtelenségükből fakad. Sokkal inkább abból a szegényes társadalmi szerkezetből, amit 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.

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Haladjon végig lakásán a bejáratától indulva, bekötött szemmel! Ismételtelje meg a gyakorlatot öntözőkannával a kezében, és kísérelje meg virágai locsolását! Ezt követően írásban rögzítse tapasztalatait!*

## 1.2. Kulturális különbségek a TF szolgáltatásban

A támogatott foglalkoztatás szolgáltatás rendszerének kidolgozása nem megy egyik pillanatról a másikra. Minden országban, ahol a TF sikeres volt, a szolgáltatás *hosszú évek alatt* fejlődött ki. Például az Egyesült Államokban ez a módszer mintegy harmincöt év alatt erősödött meg, az Egyesült Királyságban tizenöt év alatt, Portugáliában, Spanyolországban és Németországban pedig körülbelül tíz évre volt szükség a rendszer kialakításához.

A TF szolgáltatás fejlődésének és terjedésének sebességét nagymértékben befolyásolja az ország *kulturális és társadalmi helyzete, intézményrendszere*. Például számos országban nagyszabású intézményeket hoztak létre a fogyatékosággal élő emberek elkülönítésére, amelyek lebontása nélkül a támogatott foglalkoztatás módszere nem működhet hatékonyan. Míg néhány ország jól halad intézményrendszere átalakításában, mások épp csak elkezdtek a fogyatékosággal élő embereket ellátó nagy létszámú intézmények megszüntetését, vagy a problémák megoldását az ilyen típusú intézmények létesítésében látják. A TF szolgáltatással szembeni elvárások, illetve a szemlélet elfogadása is jelentősen eltérő a kultúrákban.

Sajnos számos országban hat a TF szolgáltatás céljai ellen az a mód, ahogyan a szociális ellátórendszer felépül. Például nehéz elképzelni, hogyan fogja megtanulni a 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 szolgáltatás célja, hogy lehetővé tegyük az ügyfél számára a fizetett mun-

kához való hozzáférést a nyílt munkaerőpiacon, akkor olyan speciális támogató szolgáltatási rendszert kell kialakítanunk, ami lehetővé teszi ennek a célnak a megvalósítását.

### 1.3. Támogatott foglalkoztatás 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 jelentősen segítette az **esélyegyenlőség** szempontjainak egyre szélesebb körű elterjedése, és ezzel összhangban a fogyatékossgal élő emberek jogairól szóló törvényi szabályozás változása.<sup>3</sup>

2009-ben a Salva Vita Alapítvány mellett további hét magyar szervezet működtet TF szolgáltatást hazánkban, ezek a következők:

- 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.

A TF szolgáltatást végző 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 fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatását előmozdító törvényi szabályozás érdekében.

#### ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

*Mikor és hol dolgozták ki elsőként a támogatott foglalkoztatás módszerét?*

*Mikorra tehető a TF szolgáltatás magyarországi adaptációja?*

*Mire utal a fogyatékossgal társadalmi modellje kifejezés?*

*Mely törvény hivatott biztosítani a fogyatékos személyek esélyegyenlőségét a magyar társadalomban?*

3 1998-ban fogadta el az Országgyűlés a XXVI. sz. törvényt A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról.

## 2. A TF SZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA

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

A modell szerint a TF szolgáltatás folyamata *négy fő lépéssel* írható le, ezek kapcsolatát a következő oldal ábrája szemlélteti.

A magyarországi modell átveszi a tengerentúli megközelítés fő lépéseit, azonban ezek tartalmát a hazai TF-hálózat szervezeteinek tapasztalatai alapján fejlesztették tovább.

Az itt leírt lépések kivitelezése önmagában még nem garantálja a TF szolgáltatás sikerességét. Minden egyes eset új kihívást jelent. Ezért a szervezetek minden alkalommal tapasztalataik összességét felhasználva, az egyéni igényeket figyelembe véve, kreatívan, az esetleges újításoktól sem visszarettenve dolgozzák ki az esetek megoldását.

### 2.1 A munkavállalói profil kidolgozása

A TF szolgáltatás célja, hogy a jelentkező aktuális helyzetéhez, képességeihez, készségeihez, motivációjához megtaláljuk a megfelelő munkakört és munkahelyet. Ahhoz, hogy a jelentkező valóban hosszú távra megtalálja helyét majdani állásában, feltétlenül szükséges a lehető legátfogóbb munkavállalói profil elkészítése.

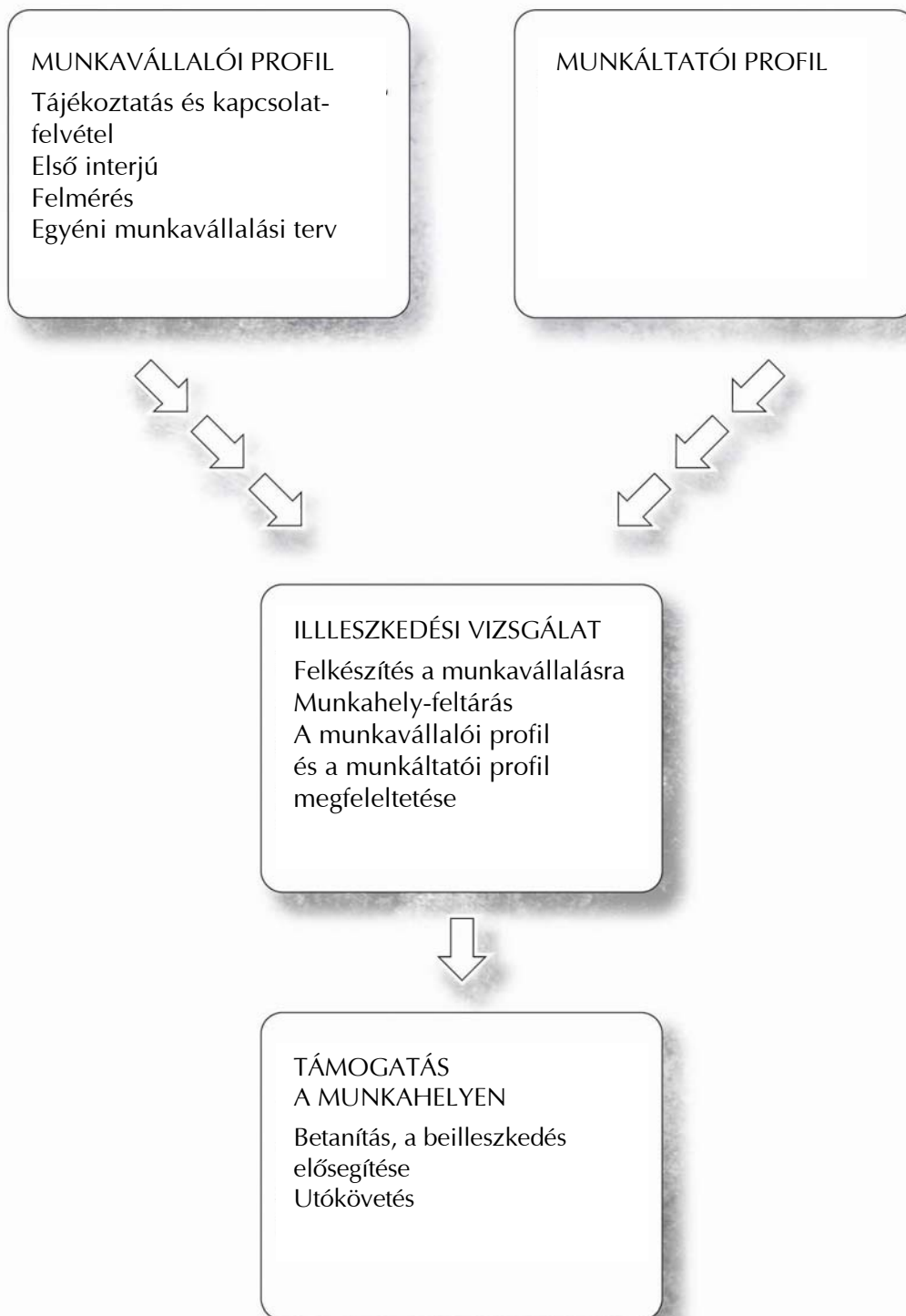
A munkavállalói profil *az álláskereső aktuális munkavállalással kapcsolatos helyzetének pillanatképe*. Tartalmazza a jelentkező foglalkoztatás szempontjából releváns jellemzőit, eddigi tapasztalatait, preferenciáit, a munkavállalást befolyásoló tényezőket.

Sokféle módszer létezik a munkavállalói profil elkészítésére. A munkavállalói profil munkatankönyvben 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 sztemderdeket, kötelező és ajánlott lépéseket határoz meg.

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

- Tájékoztatás és kapcsolatfelvétel
- Első interjú
- Felmérés
- Egyéni munkavállalási terv készítése





Ezek a szakaszok *nem feltétlenül ebben a sorrendben követik egymást*. Az első két szakasz mindenképpen a TF szolgáltatási folyamat nyitánya, a többi szakasz azonban párhuzamosan, sőt akár váltakozva is folyhat. A munkavállalói profil ugyanis dinamikusan készülő és 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.

### 2.1.1. TÁJÉKOZTATÁS ÉS KAPCSOLATFELVÉTEL

A tájékoztatás és a kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel való közös munka bevezető mozzanata, aminek célja a TF szolgáltatás potenciális ügyfélkörének szakszerű felvilágosítása a módszer adta lehetőségekről.

A tájékoztatás különböző *csatornákon* valósulhat meg:

- Tájékoztató szóróanyagok elérhetővé tétele (könnyen érthető<sup>4</sup> változatban és látássérült személyek számára hozzáférhető<sup>5</sup> formában is) az ügyfélkörünk által látogatott intézményekben.
- Információk elhelyezése a TF szolgáltatást végző szervezet és hasonló profilú társszervezetek weblapján, illetve egyéb, ezekhez kapcsolódó honlapokon. Fontos kritérium, hogy a honlap akadálymentes (azaz látássérült és intellektuális fogyatékossgal élő személyek számára is hozzáférhető) legyen!
- Tájékoztató a helyi és az országos média felhasználásával.
- Tájékoztató előadások szervezése különféle fórumokon.

A tájékoztatáshoz érdemes igénybe venni az azon *intézmények* által adott lehetőségeket, amelyeket a potenciális ügyfelek rendszeresen látogatnak. Ezek a következők:

- Munkaügyi kirendeltségek (rehabilitációs ügyintézők révén),
- készségfejlesztő speciális szakiskolák,
- speciális iskolák,
- érdekvédelmi szervezetek,
- családsegítő központok,
- szülőszervezetek,
- fogyatékossgal élő emberek számára alap- és szakellátást adó intézmények,
- Támogató szolgálatok,
- hasonló munkaerő-piaci szolgáltatást végző szervezetek.

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

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

A tájékoztatás minden esetben a következőket tartalmazza:

- a szolgáltató szervezet rövid bemutatása: neve, küldetése,
- a szervezet által kínált szolgáltatás célcsoportjának pontos meghatározása,
- a TF szolgáltatás módszertanának és eredményeinek rövid ismertetése,
- a szervezet elérhetőségének közzététele.

### FELADAT

*Képzeld el, hogy alapítványt működtet, amelynek célja, hogy a szelektív hulladékgyűjtést népszerűsítse a lakosság körében! Készítsd el a szervezet tevékenységét ismertető szórólapot könnyen érthető változatban, valamint gyengén látók számára hozzáférhető formában!*

A tájékoztatás sikerének záloga tehát az, hogy a megfelelő csatornákon át, a célcsoport által hozzáférhető formátumban és tartalommal adják át az információt.

A tájékoztatás eredményeként megvalósuló *kapcsolatfelvétel* alkalmával gyakran nem tisztázódik egyértelműen, hogy a jelentkező számára valóban a TF-e a legjobb megoldás. Ha valószínűsíthető, hogy a szervezet által kínált szolgáltatás az ügyfél igényeinek megfelel, akkor személyes találkozóban állapodnak meg. Ha a jelentkező még nem járt a szervezet irodájában (pl. telefonon vagy e-mailben kereste meg az intézményt) akkor fontos, hogy az iroda, a telephely pontos címéről, elérhetőségéről információt kapjon; a tanácsadó javasolhat útvonalat, közlekedési eszközt is, hiszen gyakran olyan emberek keresik meg a szolgáltatást, akik régóta nem mozdultak ki otthonról, vagy más ok miatt nem jól tájékozódnak.

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

- A jelentkező neve, iskolai végzettsége, problémája, illetve telefonszáma vagy e-mail címe, hogy szükség esetén elérhető legyen.
- A fenti adatokon túl közölni kell az ügyféllel a szolgáltatás ajánlatát, elérhetőségét (pontos cím, telefonszám, a weblap címe).
- Ha az ügyfelet érdekli a szolgáltatás, akkor meg kell állapodni vele a következőkben: az első interjú időpontja, helyszíne, az interjút végző személye.

### *Ellenőrző lista a tájékoztatás és a kapcsolatfelvétel szakasz befejezéséhez*

A tájékoztatás és a kapcsolatfelvétel végére

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

## 2.1.2. 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

A tanácsadó telefonon előre egyeztetett időpontban személyesen találkozik a jelentkezővel. Ha lehetőség van rá, akkor javasolt, hogy a jelentkező valamilyen hozzátartozója is részt vegyen az első beszélgetésen.

Elengedhetetlenül szükséges, hogy az interjú nyugodt körülmények között készüljön; így az ügyfél már az első találkozáskor megtapasztalhatja, hogy ő a legfontosabb a szervezet számára. Optimálisabb, ha külön *ügyfélszoba* van a beszélgetésekhez.

A szóbeli tájékoztatás mellett hasznos, ha írásos szóróanyag is rendelkezésre áll a jelentkező számára.

### Az első interjú tartalma

Bevezetésképpen érdemes rákérdezni arra, hogy *a jelentkező honnan értesült a szolgáltatásról*. Ez az információ két szempontból jelentős: egyrészt a tájékoztatás helye és csatornája utal arra, hogy a jelentkező a szervezet *ügyfélköréhez tartozik-e* (pl. a munkaügyi központ rehabilitációs munkatársa javasolta a szolgáltatást), másrészt visszajelzés arra vonatkozóan, hogy *mennyire volt eredményes* az egyes fórumokon közzétett tájékoztatás, hol volt a leghatásosabb, illetve hol értették félre.

Az első interjú fontos része, hogy a tanácsadó a jelentkező számára érthető formában ismertesse a támogatott foglalkoztatás szolgáltatás célját, és bemutassa a folyamat lépéseit. Lehetőséget kell biztosítani a kérdések, az esetleges fenntartások átbeszélésére, aminek segítségével ellenőrizhető, hogy a jelentkező valóban megértette a közölteket. Érdemes az ügyfélkör számára hozzáférhető, infokommunikációs akadálymentesítés<sup>6</sup> alkalmazásával készült szóróanyagot adni, amely lehetővé teszi a szolgáltatás feltételeinek otthoni átgondolását, a családdal, a barátokkal való megbeszélését.

A jelentkező megismerése során mindenképpen fel kell térképezni *képzéssel kapcsolatos életútját*: 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.

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

Nagyon fontos tisztázni, hogy a jelentkezőnek van-e már *munkatapasztalata*, és ha igen, akkor milyen területen. Feltétlenül rá kell kérdezni, hogy miért szűnt meg a munkaviszonya, és mit gondol a saját felelősségéről az elbocsátással kapcsolatban. Az eddigi munkatapasztalatok áttekintése révén az is meg tudható, van-e olyan munkakör, amelyet a jövőben szívesen ellátna, illetve elkerülne.

Előfordulhat, hogy a jelentkező nem fizetett munkavállalóként szerzett munkatapasztalatot, hanem iskolai gyakorlat során (pl. a speciális szakiskolák tanulóinak számára szervezett munkahelyi gyakorlat programban), önkéntesként, vagy esetleg besegített valamelyik családtagjának. Sok esetben ez is rendkívül értékes munkatapasztalat, amelyet mindenképpen érdemes figyelembe venni.

A fogyatékkal élő emberek nyílt munkaerőpiacon való foglalkoztatását nagymértékben befolyásolja az őket körülvevő *szociális környezet*. A stabil, támogató családi háttér jelentősen növeli a szolgáltatásba jelentkezők elhelyezkedési esélyét, ennek hiánya azonban akadályozhatja a munkába állást. Ezért a beszélgetés során fontos megismerni a leendő ügyfél kapcsolatrendszerét, társadalmi helyzetét.

Az első interjú központi kérdése, hogy a jelentkező milyen nehézségekkel küzd a munkavállalás kapcsán. Egyértelműen tisztázni kell azt, amire az előző kérdések még csak utaltak: *a szervezet ügyfélköréhez, a TF szolgáltatás célcsoportjához tartozik-e a jelentkező?*

A későbbi félreértések elkerülése érdekében rendkívül fontos, hogy a kapcsolat kezdetén tisztázható legyen ez a kérdés, amihez szükséges, hogy a tanácsadó ne fogadja el automatikusan a jelentkezőtől kapott információkat. Előfordulhat, hogy a jelentkező akarva-akaratlan visszatart bizonyos információkat (pl. halmozott fogyatékoságát, pszichiátriai betegségét), így csak később mutatkoznak meg az együttműködést akadályozó vagy kizáró tényezők.

## FELADAT

*Gondolja végig, milyen fenntartásokra, aggodalmakra számíthat a jelentkezők részéről az első interjú során!*

*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 család, ha a fiunk, a lányunk elhelyezkedik, akkor lesz erre módja?*

A támogatott foglalkoztatás fontos alapelve, hogy minden esetben *be kell vonni a jelentkezőt a vele kapcsolatos döntésekbe, és a szolgáltatás során mindvégig törekedni kell az egyenrangú, kölcsönös tiszteleten alapuló kapcsolat kialakítására*. A tanácsadó szóhasználata, a magázó megszólítás fontos esz-

köze lehet a leendő munkavállaló munkára való felkészítésének, a munkahelyi közösségbe való beilleszkedés megsegítésének.

A kölcsönös tisztelet, egyenrangúság megtapasztalásához vezet, ha a tanácsadó az első találkozáskor a kölcsönös magázódásban állapodik meg leendő ügyfelével. Bár ez eleinte kényelmetlen lehet a fiataloknak, különösen kortárs-csoportjukhoz tartozó szakember esetén, azonban fontos eszköze a kapcsolat definiálásának. A folyamat későbbi szakaszában, közös megegyezés alapján a tegeződő forma is választható, a változtatás azonban nem csökkentheti a szakmai munka hatékonyságát.

A TF irányelvei alapján fontos már a kezdetektől felhívni a figyelmet arra, hogy a közös munka során *csak olyan lépésekre kerül sor,*

- amelyeket az összes érintett elfogad;
- amelyekről előzetesen közös megállapodás születik;
- amelyeknek következményeivel a jelentkező teljes mértékben tisztában van.

A szolgáltatást végző szervezet által vállalt kötelezettségek:

- Ügyfélközpontúság: egy ügyfél egy foglalkozási tanácsadóhoz tartozik.
- Titoktartás a bizalmas információk kezelése során.
- Az ügyfél problémáinak elfogadása, együttműködés azok megoldásában.
- Az ügyfél elvárásainak figyelembevétele.
- Az ügyfél bevonása az őt érintő döntések meghozatalába.
- A szolgáltatás erőforrásainak, infrastruktúrájának rendelkezésre bocsátása az ügyfél részére.
- Lehetőség biztosítása az ügyfél elégedettségének, esetleges panaszának visszajelzésére: ügyfélelégedettségi kérdőív kitöltése.

Az ügyféllel szemben támasztott elvárások a szolgáltatás folyamatában:

- Az ügyfél problémáinak össze feltárása.
- A megbeszélte időpontokban való pontos megjelenés.
- A megbeszélte feladatok elvégzése.
- Probléma esetén annak jelzése a foglalkozási tanácsadónak.
- 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 a fent jelölt alapvető elvárásokat mindenki, még a nagyon gyenge kommunikációjú emberek is megértsék, ezért türelmesen, intellektuális fogyatékkal élő emberek esetében akár többször ismételve kell átadni az információkat.

Ha a jelentkező kísérel (családtaggal, segítővel) érkezett, akkor ő is bevonható a kérdések tisztázásába, de a dialógust elsősorban a jelentkezővel érdemes folytatni. Az elvárások tisztázása után a tanácsadó megkéri a jelentkezőt



*céljainak, elképzeléseinek ismertetésére.* Mivel a jelentkezők többsége szívesen beszél önmagáról, élettörténetéről, a tanácsadó már az első interjú során sokat megtudhat előtörténetéről, gyerekkoráról, iskoláiról, családjáról, előző munkahelyeiről. Előfordulhat, hogy az első interjú alkalmával kevés információt sikerül gyűjteni, 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 terjedő időtartamot*, azonban mindenképpen meg kell említeni, hogy a megfelelő, hosszútávra biztonságot jelentő munkahely megtalálása *időigényes* feladat. Ezzel sok félreértés előzhető meg, és a tanácsadó munkáját is megkönnyíti, ha a jelentkezőtől érkező túlzott sürgetés nem nehezedik rá. Hasznos lehet, ha a szervezet tapasztalatai alapján, az első interjút végző szakember átlagos időkeretet határoz meg (pl. 5–7 hónap).

Az első interjú záró szakaszában tisztázni kell, hogy a jelentkező eldöntötte-e, hogy igénybe veszi a szolgáltatást. Ha döntése nemleges, akkor a tanácsadó megkísérli egy megfelelő szervezethez tovább irányítani. Ha még nem tudta meghozni a döntést, lehetőséget kell adni a további megfontolásra, és visszahívatást kell kérni a válasz közlésére. Ha a jelentkező eldöntötte, hogy elkezdni a közös munkát céljai elérése érdekében, akkor a szervezet **szerződést köt vele**, amiben rögzítik a vállalásokat mindkét fél részéről. Az első interjú ebben az esetben a következő találkozó időpontjában való megállapodással zárul.

## ESETLEÍRÁS 1

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

## FELADAT

*Készítsen képzeletben első interjút B-vel!*

*Milyen területekre kérdezne rá a jelentkező élethelyzetével, korábbi életútjával kapcsolatban?*

*Fogalmazzon meg konkrét kérdéseket az Ön által fontosnak ítélt témakörökben és ezeket rögzítse írásban!*

*Az esetleírás alapján véleménye szerint tagja-e B a TF célcsoportjának?*

*Szükséges-e további szervezetekkel felvenni a kapcsolatot B problémájának kezelése érdekében? Ha igen, milyen típusú intézményekre gondol?*

*Megkötné-e B-vel az szerződést az első interjú alapján, ha ő vállalja az együttműködést?*

Nagyon fontos, hogy az első interjút készítő szakember tudatosítsa magában, melyek a támogatott foglalkoztatásba bevonható ügyfélkör alapvető ismérvei, főbb jellemzői, illetve melyek azok a *kizáró tényezők* (és az ezekre utaló jelek) amik lehetetlenné teszik az együttműködést, mert a jelentkezőnek nem ilyen típusú szolgáltatásra van szüksége.

Sajnos napjainkban nagyon sokan küzdenek olyan egészen különféle nehézségekkel, amik megnehezítik a munkavállalást, azonban nem minden problémára kínál hatékony megoldást a TF szolgáltatás.

Salva Vita Alapítvány a gyakorlatban a következő lista mentén dolgozik.

#### **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 (a pszichés problémával élő jelentkezőket átirányítják az erre szakosodott társszervezethez).
- Súlyos magatartászavar.
- Kizáró gondnokság.
- Az együttműködés hiánya.
- Kizáró egészségügyi tényezők.

A foglalkozási tanácsadó feladata, hogy már az első interjú során azokra a kérdésekre osszpontosítson, amelyek a *munkavállaló–munkahely-illeszkedés* optimalizálását célozzák. Gyakran előfordul, hogy az első interjú által teremtett bizalmas légkör olyan információk birtokába juttatja a tanácsadót, amik 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*. A TF szolgáltatás célja a sikeres munkavállalás, így a foglalkozási tanácsadó elsősorban az ehhez kapcsoló-



dó problémák megoldásához szükséges támogatást vállalhatja fel. Míg egy krízishelyzetben végzett segítő, tisztázó beszélgetés belefér ebbe a szerepbe, a tanácsadó nem bocsátkozhat más keretet igénylő, pl. pszichoterápiás beszélgetésbe, amit speciális szakképzettséggel rendelkező szakember végezhet, az ügyféllel kötött más jellegű és tartalmú szerződés alapján. Feltétlenül szükséges, hogy a tanácsadó képes legyen különbséget tenni az általa végezhető beavatkozások, és a más szakemberre bízandó feladatok között.

## ESETLEÍRÁS 2

*T. 30 éves intellektuális fogyatékossgal élő 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 mellette, de ő sem támasza, inkább még mindig teher, öreg napjaira is.*

*Bár régebben volt T-nek munkája, árufeltöltőként dolgozott egy lakásukhoz közeli élelmiszerboltban, ám fél éve megismerkedett egy fiatalemberrel, azóta teljesen megbízhatatlan, ezért munkáját is elveszítette. Állandó kapcsolatban vannak a családsegítővel, gyakran kérnek segítyt az önkormányzattól, és T egy csoportba jár, ahol az elhelyezkedését próbálják segíteni.*

*A TF szolgáltatást a családsegítő központ javaslatára keresték föl, mivel az álláskereső klub, ahová T jár, nincs felkészülve értelmi sérült munkavállalók támogatására. A beszélgetésen az is hamar kiderült, hogy az édesanya még nem készült fel arra, hogy lányát, akiben megrendült a bizalma, kiengedje látóköréből.*

## FELADAT

*Sorolja fel az esetleírás alapján megállapítható háttérproblémákat és jelölje meg a problémákhoz rendelhető speciális intézménytípusokat, szakmákat!*

*A T-vel és édesanyjával folytatott első interjú adatai alapján hol húzná meg a TF szolgáltatás tanácsadójának kompetenciahatárát?*

*Milyen megállapodást kötne a családsegítő központ munkatársával, hogyan osztaná meg a feladatokat? Kik vennének részt a megállapodást előkészítő beszélgetésen?*

Mindezek alapján az első interjúnak kétféle *kimenete* lehetséges:

1. Ha a jelentkező a célcsoportba tartozik és elfogadja a szolgáltatás kereteit, akkor az első interjú az együttműködés további lépéseinek meghatározásával zárul.
2. Ha a jelentkező nem tartozik a szolgáltatás célcsoportjához, vagy a munkavállalás feltételeként előbb egyéb problémáit szükséges megoldani, akkor az első interjú végén továbbírányítjuk a számára megfelelő szolgáltatáshoz.

### **Ellenőrző lista az első interjút követően**

- A szervezet rendelkezésére áll néhány alapadat (név, születési hely, idő, iskolák, előző munkahelyek, család, lakásviszonyok – mindezekre a majdani munkavállalás miatt van szükség).
- Az ügyfél érti, mit nyújt számára a TF szolgáltatás.
- Elfogadja, hogy lesznek feladatai, és be kell tartania bizonyos megállapodásokat.
- Egyértelmű számára a folyamat következő lépése.

### **2.1.3. FELMÉRÉS**

A felmérés a munkavállalói profil elkészítésének legfontosabb eszköze, hiszen ennek alapján lehet meghatározni azokat a munkavállalói jellemzőket, amikre a sikeres foglalkoztatás épülhet. Célja azoknak az információknak a megszerzése és rendszerezése, amik segítségével a munkavállalást előkészítő részcelokat kijelölhetjük.

#### **A felmérés javasolt területei:**

- A) Az intelligencia és munkaképesség meghatározása.
- B) Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével.
- C) Az egészségi állapot felmérése.
- D) A szociális körülmények felmérése.
- E) A családi vagy intézményi háttér felmérése.
- F) A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció.
- G) A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása és szükség esetén felkeresése.
- H) További módszerek látássérült személyek felméréséhez.

#### **A) Az intelligencia és a munkaképesség meghatározása**

#### **Gyógypedagógiai megközelítésű komplex munka- és pályaalakulási felmérés**

A gyógypedagógiai megközelítésű komplex vizsgálat a felmérés kötelező része, csak pszichológus illetve speciálisan képzett szakember végezheti!

### **A vizsgálat jellemzői:**

- Pedagógiai, gyógypedagógiai szempontú vizsgálat.
- Keresztmetszeti képet ad ügyfelünk képességeiről, személyiségéről, egészségi állapotáról, a sérülések minőségéről, kiterjedéséről.
- Korábbi vizsgálati anyagok, életúttelelemzés segítségével hosszmetzeti képalkotható az ügyfél tanulási folyamatairól, előéletéről.
- Hangsúlyozza a pozitív tulajdonságokat, az erősségeket, amikre alapozni lehet a megfelelő munkatevékenység megválasztásában.

### **A gyógypedagógiai szempontú felmérés legfontosabb elemei:**

- Anamnézis felvétele, az életút nyomon követése.
- A szociális helyzet feltérképezése.
- A mostani állapot feljegyzése.
- Az ebben a vizsgálatban kapott információk rögzítése.
- Összefoglalás, javaslatok.

### **A komplex munka- és pályaalkalmassági felmérés során alkalmazott módszerek:**

- Beszélgetés, interjúkészítés: közvetlen, oldott légkört teremtve segít a szorongások feloldásában.
- Megfigyelés: a felmérés szinte minden mozzanatát át kell szőnie a felmérést végző személy részéről.
- Tesztek alkalmazása: összehasonlítható eredményeket adó objektív mérőeszköz.
- Gyakorlati feladatok végrehajtásának megfigyelése: bizonyos munkaképességekkel kapcsolatos tájékozódás.

A *gyógypedagógiai alapú felmérés eredménye* egy feljegyzés, ami rövid összefoglalását tartalmazza mindazoknak a lényeges információknak, amik irányadóak lehetnek a jelentkező sikeres munkába állítását illetően. A felmérést végző szakember hangsúlyozza az ügyfél erősségeit, azokat a területeket, amelyeken várhatóan magasabb színvonalon fog teljesíteni. Bár a gyengeségek hangsúlyozása nem célja a felmérésnek, mégis célszerű megemlíteni, hogy melyek lehetnek a várható nehézségek, illetve korlátozó tényezők a foglalkoztatás során, és hogy segítséggel ki lehet-e küszöbölni ezeket. Az összefoglaló kitér az egészségi állapotra, a kommunikációs szintre, a szocializációs szintre és a munkakészségre is az integrált munkába állítás tükrében. Mindezek alapján a javaslat elsősorban irányokat határoz meg, amelyek összhangban állnak az ügyfél érdeklődésével, motivációjával.

### **A megelőző munkahelyek, illetve oktatási intézmények felkeresése**

A felmérésnek ez a területe választható elem, és kizárólag a jelentkező beleegyezésével végezhető el!

Az ügyfél előtörténetében szereplő munkahelyek, oktatási intézmények megkeresése következő esetekben javasolt:

- A jelentkező rövid időn belül több munkahelyen is dolgozott, és nem tudja, mi az oka annak, hogy megszüntették a munkaviszonyát.
- Nincs munkatapasztalata, de iskolai gyakorlata helyén szívesen dolgozott, szeretne megszerzett szakmájában elhelyezkedni.
- Tisztázatlan ok miatt nem sikerült befejeznie az iskolát.

### **Munkapróba**

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

A *munkapróba célja a felmérés során, hogy a szakember olyan készségeket, illetve viselkedésformákat figyeljen meg, amelyeket más felmérési módszerekkel nem lehet kideríteni.*

A munkapróba alkalmazása *különösen ajánlott* az alábbi esetekben:

- Nem meggyőző a jelentkező motiváltsága.
- Nem egyértelmű, hogy a jelentkező képes-e megfelelni a nyílt munkaerőpiaci elvárásoknak.
- A felmérés többi részének eredményei nagyon eltérnek a jelentkező által elmondottaktól.

A munkapróba során alkalmazott megfigyelési szempontok:

- a feladat megértése,
- a feladatkezdés és a -befejezés jellegzetességei (magabiztos, megerősítést vár, tétova stb.)
- a munkához való hozzáállás,
- munkavégzés közben: figyelme, kitartása, tempója, munkamódja
- probléma esetén tanúsított magatartása (kreatív megoldások, segítségkérés stb.)
- utasítások teljesítése,
- önellenőrzés,
- kritika elfogadása,
- feladattudat.

### ***B) Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével***

Az intellektuális fogyatékossgal élő emberek esetében (elsősorban kommunikációs problémák, önismereti hiányosságok és reális elképzelések megfogalmazásának nehézségei miatt) nagyon fontos, hogy a felmérést végző szakember minél több háttér- és kiegészítő információhoz jusson. Az élethelyzetekben és célzott programok segítségével történő megfigyelések által mindazok a releváns információk megszerezhetők, amik az ideális egyéni munkavállalási terv kidol-

gozásához és ezáltal a sikeres munkavállaláshoz vezetnek, ezért ez a felmérés *kötelező részét képezi.*

Az *élethelyzetekben történő megfigyelés* során a tanácsadó kísérőként, vendégként van jelen, *nem az információszerzés az elsődleges célja.* Ilyen alkalmak lehetnek például a családlátogatás, elkísérés orvosi vizsgálatra, munkaügyi központba, illetve az ügyfél meghívása alapján azoknak a helyeknek a meglátogatása, ahol szabadidejét tölti (pl. kosárlabda-edzés, klub, kiránduló kör, kórus stb.). *Célzott programok esetében azonban a segítő szakember tudatosan teremt olyan helyzetet,* ami révén speciális kérdéseire választ kaphat.

Az élethelyzetekben történő megfigyelés és a célzott programok alkalmazása minden ügyfél esetében sajátosan egyedi formában történik. Célja a személy mélyebb megismerése annak érdekében, hogy a későbbiekben a foglalkozási tanácsadó képes legyen beleélni magát ügyfele helyzetébe, vágyaiba, problémáiba. Az *empátián alapuló segítő kapcsolat* lehetővé teszi, hogy a tanácsadó megértse az ügyfél problémakezelési módját, bizonyos helyzetekre adott reakcióit. Az intellektuális fogyatékossgal élő személyek esetében gyakori viselkedési problémákat ezért a segítő szakember nem nevelési módszerekkel kezeli, hanem a jelenség okát keresve próbálja megszüntetni az adott magatartásformát (pl. dühkitörés, szorongásos roham).

Fontos, hogy a TF szolgáltatásban dolgozó szakemberek már a felmérés szakaszában megismerjék ügyfelük szocializációs és viselkedés problémáit, valamint az ügyféllel közösen kidolgozzák a tünetek kezelésének módját, mert később ezeket a technikákat át kell adniuk a leendő munkatársaknak, a munkahelyi közösségnek.

## PÉLDA

### **Élethelyzetben történő megfigyelés**

*Sportklubban megfigyelhető, hogy a személy*

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

### **Célzott program alkalmazása**

*A tanácsadó vásárlási feladatot ad ügyfelének: arra kéri, hogy egy 100 darabos papír-zsebkendő-csomagot vegyen részére.*

*A feladat teljesítése során megfigyelhető, hogy az ügyfél*

- *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 (nonverbális kommunikáció, gesztikuláció),*
- *hogyan reagál a többi vásárló jelenlétére,*
- *ismeri-e a pénz értékét,*
- *tud-e a pénzzel bánni,*
- *ellenőrzi-e a visszajáró összeget stb.*

### **C) Az egészségi állapot felmérése**

A sikeres munkavégzéshez megfelelő testi kondíció szükséges, ezért *kötelező tájékozódni a jelentkező egészségügyi állapotával kapcsolatban.* Ha rendszeres orvosi ellátásra szorul, akkor érdemes a kezelő orvosával konzultálni a munkavállalás feltételeiről. Természetesen ehhez is szükséges a jelentkező beleegyezése!

Az egészségügyi állapot felmérésének kiemelt területei a következők:

- háziorvos,
- Foglalkozás-egészségügyi Szolgálat,
- szemészet,
- bőrgyógyászat,
- pszichiátria,
- ideggondozó (pl. epilepsziás betegeknél).

A felmérés során informálódni kell arról, hogy a leendő munkavállalónak volt-e, van-e olyan súlyos betegsége, ami munkavégzését befolyásolhatja. A munkába állás feltételeként szükséges elvégeztetni az ügyfél foglalkozás-egészségügyi vizsgálatát, ami általában a háziorvos véleményét, érvényes tüdőszűrő-igazolást, bőrgyógyászati igazolást, székletvizsgálat elvégzését és az üzemorvosi vizsgálatot tartalmazza. A foglalkozás-egészségügyi vizsgálat elindításához a munkaügyi kirendeltség segítsége igénybe vehető.

#### **Néhány tipikus eset, amikor célszerű orvosi segítséget kérni:**

*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.*



#### **D) A szociális körülmények felmérése**

Köztudott, hogy a munkateljesítményt erősen befolyásolják az alapszükségletek (táplálkozás, lakhatás, ruházkodás stb.) kielégítésének lehetőségei. A szolgáltatást igénybe vevő személy szociális körülményei ezért közös munkánk szempontjából meghatározóak.

A szociális környezet felmérésének legfontosabb eszköze a családlátogatás. Ha a családlátogatás során az ügyfél életviteli problémáira derül fény, akkor célszerű szociális problémák megoldására szakosodott szervezettel felvenni a kapcsolatot.

#### **E) A családi vagy az intézményi háttér felmérése**

A TF szolgáltatás ügyfelei családban illetve különféle szociális ellátó intézményekben élnek. Tapasztalatok szerint, a támogató, az akadályozó családi vagy intézményi háttér jelentősen befolyásolja az ügyfél elhelyezkedési esélyeit, ezért a felmérés kötelező részét képezi ennek elemzése.

#### **A fogyatékossgal élő gyermeket nevelő családokat segítő tevékenység alapelvei**

Fogyatékossgal élő gyermekek szüleivel való kommunikáció során kiemelt jelentőségű az elfogadó, empátikus légkör kialakítása, különösen ha e gyermekek már fiatal felnőttek, mivel ekkor a korábban többé-kevésbé feldolgozott trauma (fogyatékos sérült születése a családban) az önállósodási törekvések mentén újra aktivizálódik.

Fontos, hogy a segítő folyamatban a szülők véleményét, elképzeléseit a tanácsadó figyelembe vegye, a családtagokat partnerként tekintse, olyan partnerként, aki gyermekük legjobb ismerőjeként jelentősen hozzájárulhat a közös munka hatékonyságának növeléséhez.

A szülőket segíteni kell, hogy képesek legyenek gyermekük helyzetét reálisan értékelni, hogy adottságait és korlátait el tudják fogadni.

A tanácsadó feladata és felelőssége, hogy a család esetleges túlterheltségét, a beavatkozásokkal szembeni ellenállását felismerje, s határait tiszteletben tartva elfogadja.

A családsegítés során a tanácsadó nem veszi át az irányítást a családtagoktól, hanem támogatásával, javaslataival segíti saját erőforrásaik feltárását. Ezáltal képessé válnak arra, hogy kidolgozzák sajátos, egyedi megoldásaikat a problémákra.

#### **Családlátogatás, az ügyfél közvetlen környezetének feltérképezése**

A családlátogatás során rengeteg értékes információ, benyomás szerezhető az ügyfél közvetlen környezetével, mindennapi életével kapcsolatban, olyanok is, amik más eszközzel nem elérhetők. A családtagok viselkedése, kommunikációja otthoni környezetben jelentősen eltér az irodában tapasztalható, többnyire erősen kontrollált magatartásuktól. Az oldott légkör és a számukra ismerős kör-

nyezet biztonságérzetet ad, ami segíti a bizalom elmélyülését a tanácsadóval való kapcsolatban.

A családlátogatás tehát alkalmas eszköz arra, hogy feltérképezzük az ügyfél munkavállalással kapcsolatos nehézségei mögött meghúzódó háttérproblémáit, amelyek megoldása érdekében a család további segítő szolgáltatások igénybevételére ösztönözhető.

A munkába állítást célzó segítő folyamat szempontjából azonban a családlátogatás további lehetőségeket rejt, mivel mélyebb ismeretek szerezhetők az ügyfél szabadidős tevékenységeivel, érdeklődési körével, oldott környezetben megfigyelhető viselkedésével, otthoni feladatvállalásával, önállóságának mértékével stb. kapcsolatban.

Az ügyfél és családtagjai számára fontos személyes tárgyak (fényképek, érmek, emléktárgyak, videokazetták stb.) megfigyelése hozzájárulhat a segítő kapcsolat elmélyítéséhez, a ráhangolódáshoz, az empátia és bizalom felépítéséhez.

A családlátogatás során azonban nagyon érzékenyen kell a tanácsadónak figyelnie arra, hogy a családok intimitását, függetlenségét ne veszélyeztesse, illetve a szülőkkel kialakított viszonyt a segítő kapcsolat keretein belül tartsa. A segítő szakembernek az eredményes együttműködéshez szükséges *optimális távolságot* kell kialakítania és fenntartania minden család esetében. Természetesen a hatékony segítő kapcsolat kialakítása esettől és a munkatárs személyiségétől függően változhat.

A családlátogatás során a tanácsadónak törekednie kell arra, hogy spontán módon is minél több benyomást szerezzen ügyfeléről és annak környezetéről. A TF módszere nagyon sok kreativitást, intuíciót, beleélő képességet igényel, amihez szinte nélkülözhetetlenek a családlátogatás során szerzett élmények, tapasztalatok.

### PÉLDA A CSALÁDLÁTOGATÁS JELENTŐSÉGÉRE

*B. és szülei büszkén mesélték az első interjú alkalmával, hogy B. milyen jól tudja a számítógépet kezelni, használja a szövegszerkesztőt, a táblázatkezelő programokat. 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. A családdal végzett munka szempontjából fontos, hogy a szülők előtt is értékelhettük gyermekük tudását. Az ehhez hasonló pozitív élmények nagyon kedvező hatásúak. Külön előny*



*volt ebben az esetben az, hogy mindez a családlátogatás keretében történhetett.*

A családlátogatás hatékonyságát javítja, ha erre kidolgozott kérdéssor vezeti a tanácsadót. Ilyen lehet az USA-ban kidolgozott **HOME-teszt**, amelyet hazánkban dr. Radványi Katalin ajánlott a TF szolgáltatás számára.

*A családlátogatás kimeneteként a tanácsadó meghatározza, hogy a család hozzáállása miként és milyen mértékben befolyásolhatja az ügyfél munkavállalását, s ez a további intervenciók tervezésénél alapvető fontosságú.*

### **Intézményben élő ügyfelek esetében az intézményi háttér felmérése**

Mivel a TF szolgáltatás sikeressége nagymértékben függ az ügyfél, a lakó életének aspektusait segítő munkatársak összehangolt együttműködésétől, rendkívül fontos, hogy az intézményben más területen dolgozók is tudjanak a szolgáltatásról, szerepükről a program menetében és felelősségükről. Az is lényeges, hogy lehetőséget kapjanak a programmal kapcsolatos, őket foglalkoztató kérdések, problémák felvetésére, megvitatására. Tájékoztatásukra ideális alkalom lehet az intézmény valamennyi dolgozója számára tartott értekezlet.<sup>7</sup>

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 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.

### **PÉLDA**

#### **Munkatársak közötti együttműködés kialakítása a TF szolgáltatás hatékonysága érdekében**

*Csobánkán az osszdolgozói értekezletet követően kimondott ellenvélemény és/vagy ellenállás egy dolgozó részéről sem volt az intézmény lakóinak adott 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. Ezek a felvetések szerencsére sikeresen megoldódtak menet közben: kiderült, hogy nem jelent problémát az egyes feladatok, foglalkozások összehangolása, bár valóban jobb koordinációt, munkaszervezést igényel.*

<sup>7</sup> Ebben a tankönyvben az IRMÁK Kht. Kraxner Alajos Foglalkoztató Otthon csobánkai intézménye szakembereinek tapasztalatairól számolunk be. 2006-ban indítottak TF szolgáltatást lakóik számára.

A támogatott foglalkoztatás szolgáltatás *speciális fejlesztő folyamat*, aminek illeszkednie kell az intézmény szakmai programjába, hogy a párhuzamosan zajló segítő folyamatok egymást kiegészítve működjenek.

#### **F) A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció**

A munkavállalói profil kidolgozásának fontos célja, hogy felderítse a leendő munkavállaló erősségeit, korlátait, érdeklődését. Ennek részeként kötelező az ügyfél érdeklődésének, preferenciáinak, motivációjának meghatározása. Erre a TF szolgáltató szervezetek egymástól eltérő módszereket alkalmaznak.<sup>8</sup>

#### **G) A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása, szükség esetén felkeresése**

Ha az ügyfél más típusú segítő szolgáltatásban is részt vesz, akkor rendkívül fontos a kompetenciák pontos meghatározása, a feladatok megosztása. Optimális esetben – a többi szakember együttműködésének elnyerése esetén – *multidiszciplináris teamként* segíthetjük ügyfelünk előrehaladását. A felmérésnek ez a területe választható elem.

A felmérés szakaszának kimeneteként a foglalkozási tanácsadó hozzávetőleges biztonsággal el tudja dönteni, hogy a jelentkező számára megfelelő segítséget jelent-e a TF szolgáltatás. Az összegyűjtött információk kiértékelése lehetővé teszi az egyéni munkavállalási terv lépéseinek meghatározását.

### **ESETLEÍRÁS 3**

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

*G. második gyermekként, édesanyja első házasságából született. Az édesanya 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 kisegítő iskolába irányították. Édesanyja fellebbezett és kérvényezte, hogy gyermeke még egy évig óvodába járhasson. Az óvoda után G. normál általános iskola korrekciós osztályában kezdte meg tanulmányait.*

*Ebben az időszakban a szülők házassága már nagyon labilis volt, végül elváltak. Az anyának hamarosan új élettársa lett, aki elhatározta, hogy megneveli G.-t. Szinte mindennapossá váltak a verések. G-nek feltehetőleg már ekkor komoly pszichés problémái voltak, amelyekről a szülők azt gondolták, hogy szándékosan csinálja, ezért fegyelmezésként ismét megverték. Édesanyja új kapcsolatából szüle-*

<sup>8</sup> A Salva Vita Alapítvány szakemberei által adaptált Munkavállalói preferencia kérdőívet (Kilsby, M.—Beyer, S. 2005.) a TF munkacsoportban dolgozó foglalkozási tanácsadók töltik ki, az ügyféllel folytatott irányított beszélgetések alapján. A kérdőív az alapítvány irodájában hozzáférhető.

tett egy egészséges fiúgyermek, akit nem engednek G. közelébe, nehogy G. ártsa neki.

G. édesapjával való kapcsolata szülei válásakor gyakorlatilag megszakadt, édestestvérével rendkívül feszült viszonyban van. Az anyja a G-vel való foglalkozás terhét áthárította nagyobbik fiára, aki ezt kényszerként élte meg, és szabadulni szeretett volna a feladattól.

Az iskolai nehézségek a harmadik osztályban jelentkeztek ismét, főleg az írás és az olvasás terén. A harmadik osztályt ismételnie kellett, és kérték kisegítő iskolai áthelyezését. Az anyja megfellebbezte a döntést, és vizsgálatot kért a Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskolán. A vizsgálat nem „eltérő értelmi fejlődést” hanem „lelassult fejlődésmenetet” állapított meg, és helyben hagyta az anyja kívánságát, miszerint a gyermek továbbra is normál általános iskolába járjon intenzív felzárkóztató foglalkozások és logopédiai kezelés mellett. A gyermekközösségben elszenvedett frusztrációkra, mellőzésre, csúfolódásra G. érzelmi elzárkózással, fokozott agresszivitással válaszolt, így elszigetelődött a közösségben. Általános iskolai tanulmányait elégséges eredménnyel végezte.

Pályaválasztáskor újabb nehézségek adódtak, mert G-t (keves pontszáma miatt) sehova nem vették fel. Végül speciális szakiskolában könyvkötő képzésen vett részt, de félévkor megbukott, és abbahagyta. Az ERFO Vállalatnál alkalmazták, de a munka nem felelt meg neki. Egy éven át táppénzen volt vegetatív labilitással, pszichés eredetű rosszulletek, 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 viselkedészavar veszélye állt fenn, súlyos dadogása pedig nehezítette kommunikációját.

## FELADAT

G. esetleírása alapján határozza meg a felmérés szükséges lépéseit! Ne feledje: a felmérés célja, hogy a munkára való felkészítéshez elegendő információval rendelkezünk!

Szükségese-e tartja-e más szakember bevonását G. helyzetének rendezése érdekében? Ha igen, milyen szakember(ek) segítségét kérné?

## H) További módszerek látássérült személyek felmérésére

Látássérült személyek felmérése során további *módszerek* lehetnek szükségesek, ezek közül a funkcionális látásvizsgálatot és a Rehabilitációs Próbát mutatjuk be. Ezeket a felméréseket csak megfelelően képzett szakember végezheti!

### Funkcionális látásvizsgálat

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

A funkcionális látásvizsgálat két részből áll: a *kikérdezésből* és a *tesztekből*.

A *kikérdezés* négy funkcionális területet térképez fel, ezek a következők:

- kommunikáció,
- közlekedés,
- mindennapos tevékenységek,
- közeli látást igénylő feladatok.

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

A TF szolgáltatás felmérő szakaszában a látási funkciók *tesztelésénél* Hyvarinen tesztjei eredményesen használhatók: közeli és távoli vízus teszt, kontrasztérzékenységi teszt, a színlátás vizsgálata, a fényadaptáció vizsgálata. A látótérproblémákat praktikus próbával szűrhetjük ki, ha pedig teljeskörű látótérvizsgálat szükséges, akkor szemészorvost kell felkérni.

A vizsgálat után *lehetséges javaslatok* a következők:

- Szemészorvosi vizsgálat optikai rehabilitációban 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, amik 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, például bot, távcsőszemüveg stb., illetve a próba előtt megtekinthető kinagyított vagy eredeti térkép. Egyéni kérésre használható hangostérkép is.

- A rehabilitációs próba 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 távolabbról követi az ügyfelet. A próba során megfigyelteteket a tréner az előre kialakított dokumentumon rögzíti, majd az út során tapasztaltakat közösen megbeszéli az ügyféllel.

### Ellenőrző lista

A TF szolgáltatás felmérés szakaszának végére

- a jelentkező tisztában van munkával kapcsolatos elvárásaival, erősségeivel és azzal, 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 hátteret és az egyéb lehetséges támogatókat.

**1. TÁBLÁZAT**  
**A TF SZOLGÁLTATÁS FELMÉRÉS SZAKASZÁNAK ELEMEI**

<b>A felmérés szakaszának elemei</b>	
<b>KÖTELEZŐ</b>	<b>VÁLASZTHATÓ</b>
Gyógypedagógiai megközelítésű komplex munka- és pályaalakalmassági felmérés	A megelőző munkahelyek, illetve oktatási intézmények felkeresése
Szociális alapkészségek megfigyelése élethelyzetben, illetve célzott programok segítségével	Munkapróba
Az egészségi állapot felmérése	A jelentkezőt támogató további szakemberek, segítők beazonosítása, szükség esetén felkeresése
A szociális körülmények felmérése	További módszerek látássérült személyek felméréséhez
A családi vagy az intézményi háttér felmérése	
A jelentkező elképzelései leendő munkájáról: érdeklődés, preferenciák, motiváció	

## 2.2. 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 megjelöljük a felelősöket, illetve időbeli ütemezést rendeljünk a terv mellé.

### Az egyéni munkavállalási terv elkészítése

Az egyéni munkavállalási tervet a foglalkozási tanácsadó az ügyféllel és annak szüleivel, gondnokával közösen dolgozza ki. Lényeges, hogy minden, a munkába állás szempontjából fontos szereplő jelen legyen, véleményét elmondva, a közös megállapodásokat elfogadva, a lényegi pontokkal egyetértve magáénak érezze a kialakított stratégiát.

### Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásának általános menete

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

#### 2.2.1. AZ ÜGYFÉL KÖZÉP ÉS HOSSZÚ TÁVÚ CÉLJAINAK ÖSSZEGZÉSE

A közép és hosszú távú célok nem tartalmaznak aktuálisan elvégzendő feladatokat (pl. adókártya beszerzése), hanem azt az irányt jelzik, amerre a közös munka során elindulunk. A tanácsadónak ilyenkor fontos feladata, hogy a jelentkezőt saját vágyainak ismeretében reális célkitűzések felé irányítsa. Arra kell törekedni, hogy az ügyfél ki tudja fejezni elképzeléseit és ezeket az általunk összegyűjtött információkkal kiegészítve valóban az ő céljai fogalmazódjanak meg. Intellektuális fogyatékossgal élő emberek ilyen helyzetekben hajlamosak arra, hogy a tanácsadó által sugalmazott válaszokat sajátjuknak fogadják el. Ezekben az esetekben különösen figyelni kell arra, hogy képesek legyenek saját céljaik beazonosítására.

#### ESETLEÍRÁS 4

*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, azaz lemezlovas) pályán kívül semmilyen más munkalehetőség nem érdekli. Bár rendszeren részt vett a munkapróbákban, egyik ott megismert munkakör sem nyerte el a tetszését.*



## FELADAT

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

### 2.2.2. A MUNKAVÁLLALÁS SZEMPONTJÁBÓL RELEVÁNS TÉNYEZŐK MEGBESZÉLÉSE

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

Látássérült ügyfelek esetén ebben a lépésben határozzák meg, hogy szükség van-e tájékozódás- 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. 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, ami figyelembe veszi többek közt azt a specialitást, hogy az ő számukra a nem verbális kommunikációs elemek egészen más típusúak és másképpen érvényesülnek.

### 2.2.3. AZ EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV RÖGZÍTÉSE

A megbeszélés résztvevői közösen elfogadott tervet dolgoznak ki az ügyfél céljainak 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. Pl. ha tudjuk, hogy a megcélzandó állásban szükség lehet fénymásológép használatára, ám a jelentkezőnek még nem volt alkalma irodában gyakorlatot szerezni, és tart a feladattól, akkor jó, ha ezen a területen gyakorlási lehetőséget 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.

### 2.2.4. A SZÜKSÉGES TÁMOGATÁS EGYEZTETÉSE

A munkavállalási terv készítése során figyelembe kell venni, hogy vannak lépések, amiket a jelentkező nem képes egyedül megtenni. A TF szolgáltatás lényege, hogy *személyre szabottan* abban támogatja a leendő munkavállalót, amire valóban szüksége van. A támogatás akkor lesz megalapozott, ha az arra *alkalmas segítő* – partnerszervezet, családsegítő, családtag, munkaügyi kirendeltség stb. – végzi.

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

Természetesen vannak olyan célok, amiket a jelentkezőnek **saját erejéből** kell elérnie. Ilyen lehet a pontosság javítása. Igen gyakori, hogy a hosszú otthoni tartózkodás alatt a fogyatékossgal élő ember elszokik az idő beosztásától, nincs kialakult napirendje. Ebben az esetben a tanácsadó segíti a pontos időbeosztás megtervezését, a feladatok időszükségletének megbecsülését és ezek gyakorlását. Az ellenőrzés rábízható a jelentkezőre, vagy egy családtagjára, de szükség esetén a segítő is könnyen regisztrálhatja, hogy sikerült-e javulást elérni.

### 2.2.5. AZ EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV RENDSZERES FELÜLVIZSGÁLATA

Az egyéni munkavállalási tervet az jellemzi, hogy a munkára való felkészítés során bármikor változhat, sőt törvényszerű, hogy változzon, alakuljon. Mindez annak függvényében történik, hogy a tanácsadó a felkészítés folyamatában mit tapasztal az ügyféllel végzett közös munka során: az ügyfél milyen ütemben halad, milyen új információkra tesz szert, milyen új problémákra kell megoldást találnia stb. Elengedhetetlen tehát, hogy a tanácsadó az egyéni munkavállalási terv kitűzött lépéseit, az érintettek bevonásával, rendszeresen, *legalább 2 havonta* felülvizsgálja, értékelje és korrigálja.

A terv felülvizsgálata azért is szükséges, hogy időről időre ellenőrizhető legyen, valóban a kitűzött cél felé halad-e a közös munka. Nem válhatnak a stratégiában megjelölt lépések öncélúvá, mindenképpen a munkavállalás felé kell vezetniük. Nem szükséges azonban ragaszkodni a kitűzött célok sorrendjéhez, hiszen változások állhatnak be a jelentkező körülményeiben, vagy akár a megcélzott munkakör is változhat, ahogy a jelentkező önmagával kapcsolatos ismeretei bővülnek. Ilyenkor a terv újrafogalmazható.

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

*Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásának kimenete* 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 dinamikusán változik.



## EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja végig, hogy az ön által kitűzött célok eléréséhez (pl. úszás a bálnákkal) milyen segítséget venne igénybe (pl. bálnaszakértő, útkönyvek) és mi lenne az első lépés a megvalósítás útján (pl. bűvartanfolyam)!*

### 2.3. Munkáltatói profil készítése

A sikeres elhelyezkedés kulcsa a munkavállaló és a munkahely, a munkakör megfelelő illeszkedése. Ez az illeszkedés csak akkor jöhet létre, ha a munkakör jellemzőit legalább olyan mélységben ismerjük, mint a munkavállalót.

A munkáltatói profil a *munkáltató foglalkoztatás szempontjából releváns jellemzőinek összességét tartalmazza*. Fontos, hogy a munkahely és a munkakör felmérése a munkavállaló felméréséhez logikusan kapcsolódó kritériumok szerint történjen.

Ha a foglalkozási tanácsadó egy bizonyos munkavállaló számára keres munkahelyet, akkor szerencsés, ha az ügyfél által kulcsfontosságúnak tekintett jellemzők szerint elemzi a körülményeket, az elvárásokat, a légkört (pl. ha nem szeretne zajos helyen dolgozni, akkor fontos, hogy ebből a szempontból is megvizsgáljuk a munkahelyet). Ugyanígy tekintettel kell lenni a közlekedéssel, az időbeosztással kapcsolatos elvárásaira.

A munkáltatói profil elkészítése azonban nemcsak egy bizonyos munkavállaló vonatkozásában történhet meg. Ha jelentkezik egy munkáltató, amelyik nyitott sérült emberek foglalkoztatására, akkor fontos, hogy az általa ajánlott munkakört és a munkahelyet fölmérjük abból a szempontból, hogy mennyire alkalmas fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatására. Ilyenkor természetesen a lehető legtágabb kritériumrendszer szerint kell elemezni a munkahelyet és a munkakört. Figyelembe kell venni 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 lehetővé teszi a szükséges támogatás mértékének és jellegének tervezését is, így a tanácsadó felkészülhet a betanítás során valószínűsíthető problémák kezelésére.

Az *illeszkedés vizsgálat* során a munkavállalói profilban megjelenő elemeket kell megfeleltetnünk a munkáltatói profil elemeivel, ezért fontos, hogy kritériumrendszerük megegyezzen.

### ESETLEÍRÁS 5

*R. 26 éves, tanulásban akadályozott, 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 órás munkát 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 dolgoznak, de R. nem veszi tudomásul, hogy esetükben a munkáltatónak megéri, hogy 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 úti költségét.*

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

## FELADAT

*Hasonlítsa össze R. munkavállalói profilját a munkáltató profiljával!  
Van-e esély arra, hogy R. hosszú távon végezze ezt a munkát?*

### **A munkáltatói profil kidolgozásának legfontosabb módszerei a következők:**

- A munkahely környezetének elemzése.
- A munkahelyi légkör jellemzői.
- Munkakörelemzés.

#### **2.3.1. A MUNKAHELY KÖRNYEZETÉNEK ELEMZÉSE**

Alapvető a munkahely megközelíthetőségének vizsgálata. A munkavállaló utazási idővel kapcsolatos elvárásait könnyen összevethetjük a munkahely adottságaival. Előfordul, hogy a jelentkező egy bizonyos tömegközlekedési eszközt preferál, egy másiknak a használatától azonban elzárkózik. Természetesen nem lehet mindig minden kívánságot teljesíteni, azonban vannak fóbiák (pl. félelem a föld felszíne alatti közlekedéstől) vagy szervi problémák (pl. sokan nem merik használni a mozgólépcsőt rossz látásuk vagy nem megfelelő mozgáskoordinációjuk miatt), amiket nem lehet figyelmen kívül hagyni.

A munkahely megközelíthetőségének vizsgálata során informálódni szükséges arról, hogy működtet-e a cég által szállítóeszközt (busz különjáratot, autót), vagy a kollégák maguk között megszervezik-e a munkába járást. Nem biztos,

hogy ezekkel a közlekedési lehetőségekkel a fogyatékos munkavállaló önállóan élni tud, ezért feltérképezésük a munkahely elemzésének fontos feladata.

Ne feledkezzünk meg a vizsgálat során arról sem, hogy bizonyos városrész, esetleg negatív társadalmi megítélés alá eső környék riasztó lehet olyan munkavállaló vagy az ő szülei számára, aki ritkán hagyta el eddig közvetlen lakó-környezetét. Általában nem érdemes erőltetni, hogy ilyen helyen kezdjen dolgozni, mert nem fogja biztonságban érezni magát, és az első kisebb konfliktus oda vezethet, hogy elveszti motivációját a munkavállalás iránt.

Azt is tisztázni szükséges, hogy van-e valami különleges eljárás a munkahelyre való bejutáskor. Nagy cégeknél gyakori a kártyás beléptetés. A kártya használata kihívást jelenthet az új munkatársaknak, különösen a fogyatékos-sággal élő személyeknek. Vizsgáljuk meg, milyen nehézségek adódhatnak a be- és a kilépéskor (pl. blokkolni kell, vagy csak lehúzni a kártyát, esetleg bejelentkezni a biztonsági őrnél). Gyakori probléma a bejutásnál a motozás: nagy-áruházakban általános eljárás, hogy a dolgozók semmit nem vihetnek be az áruház területére, csak előzetes bemutatás után. A tanácsadó feladata, hogy a jelentkezőt már az első munkahelyi látogatás előtt informálja arról, milyen procedúrán kell keresztülmennie, így lehetőséget ad számára a felkészülésre.

### 2.3.2. 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 fogyatékos-sággal élő vagy hátrányos helyzetű emberek foglalkoztatására.*

A munkatársakkal vagy a vásárlókkal való érintkezés jellemzői (milyen mértékben, milyen mélységben, milyen gyakran, hány emberrel szükséges érintkezni a munkafolyamatban) szintén meghatározó eleme a munkavállaló és a munkahely illeszkedésnek.

#### ESETLEÍRÁS 6

*N. 19 éves autizmussal élő fiú. Édesanyja szerint nagyon jól funkcionáló autista, ami azt jelenti, hogy N. a lehetőségekhez képest jól teljesít azokon a területeken, amelyek az autizmussal élő emberek számára komoly problémát jelentenek. N. valóban udvarias, figyelmes, az emberi kapcsolatok tanulással elsajátítható része nem jelent problémát számára, azonban elveszettnek érzi magát azokon a területeken, amikre 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 kézikocsi segítségével összegyűjtse, és visszavigye a bejáráshoz. N. minden tekintetben tökéletesen végezte a mun-*

káját, lelkiismeretes volt, és a vevőkkel is mindig udvarias. A munkatársak is nagyon megszerették, befogadták.

Arra azonban nem volt felkészülve, hogy a vevők őt is ugyanolyan munkatársként kezelik, mint bárki mást. Így minden egyes alkalommal teljesen kétségbeesett, amikor egy vevő valamit kérdezett tőle, 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

*Az esetleírás alapján, véleménye szerint, megfelelően illeszkedik-e N. munkavállalói profilja a munkáltató profiljához a munkahelyi légkör tekintetében?*

*Milyen szempontokat venne figyelembe N. esetében a munkahelyi légkör elemzése során?*

*Hogyan alakítaná át N. munkakörét, hogy a jelzett problémák kiküszöbölhetőek legyenek?*

A munkahelyek egymástól eltérő szervezeti szokásokat alakítanak ki. Ez bonyolult szociálpszichológiai folyamatokat, külső szemlélő számára nehezen megfeythető hagyományokat jelenthet. Megjelenési formájában nagyon különböző elemeket takar, akár sajátos beszédfordulatok, akár különféle hétköznapi szertartások formájában. Ezek teljes körű megismerése természetesen nem lehetséges, ám néhány általánosan előforduló szokásra érdemes rákérdezni, mivel ezeknek az információknak a birtokában sokkal könnyebb lesz a munkavállaló beilleszkedése.

- A hivatalos szüneteken kívül van-e más, pl. cigarettaszünet? Kik mehetnek ki ilyenkor, és 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, hogyan kell tisztán tartani? Van-e esetleg nem hivatalos, elvárt öltözet?

Szükséges megvizsgálni a munkahelyen belüli természetes támogatói lehetőségeket: van-e olyan munkatárs, vagy akár kisebb csoport, aki, akik segítségére számítani lehet a jelentkező munkába állását követően. Különösen intellektuális fogyatékkal élő munkavállaló esetében fontos, hogy a foglalkozási tanácsadó távozása után, a betanulás végeztével is legyen a környezetében olyan ember, akire számíthat. Az egész betanulási folyamat meggyorsítható és hatékonyabbá tehető, ha a foglalkozási tanácsadóra csupán a közvetítésben és az infokommunikációs akadálymentesítésben van szükség.

### 2.3.3. MUNKAKÖRELEMZÉS

A munkahelyen sokféle munkakörben dolgozhatnak emberek. A munkakörök elemzése azért szükséges, hogy a tanácsadó a munkavállaló számára olyan munkakört keressen, ami teljes mértékben megfelel a készségeinek, a képességeinek és az elvárásainak.

#### **A munkakörelemzés szempontjai a következők:**

A munkakör beazonosítása (a munkakör és a szervezeti egység megnevezése).

A munkakör irányítója (szakmai, adminisztratív irányító).

A tevékenység célja, eredménye, produktuma.

- A munkakör célja.
- Teljesítménykövetelmények.
- A siker kritériumai.
- E munka fontossága a szervezet számára.
- A feladat imázsa.

A munkakör betöltéséhez szükséges ismeretek.

A munkakörben végzett tevékenységek.

A munkavégzéshez szükséges eszközök, munkaruha.

A munkacsoporthoz tartozó szerepek.

A munkakör szabályozottsága, az önállóság mértéke.

A munkavégzéshez szükséges információellátás.

Hatáskör.

Befolyás.

Jogkörök.

Felelősség.

Az irányítás jellemzői.

A kapcsolattartás igénye

- a szervezeten belül,
- a szervezeten kívül,
- az ügyfelekkel.

Munkatársi kapcsolatok.

Kihívások.

Az ösztönzés módja.

Ismeret- és készségfejlesztési lehetőségek.

Munkakörülmények

- munkafeltételek,
- munkavédelem,
- üzem-egészségügyi helyzet.

A munka időbeli jellemzői.

A munka terhelő hatásai

- izommunkaigény,
- pszichés terhelés,
- különleges munkaköri sajátosságok.

## ESETLEÍRÁS 7

Egy rajziskolában évek óta foglalkoztattak polgári szolgálatosokat, ám ez a lehetőség a sorkatonai kötelezettség megszűnésével véget ért. Igény mutatkozott egy olyan munkatársra, aki 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 önállóan elhelyezkedni. Végzettsége szerint K. számítógép-üzemeltető, és valóban kiválóan képes mindenféle számítógép, periféria és egyéb kellékek összeszerelésére, működtetésére. A munkáltatóval történő egyeztetések során kiderült, hogy az iskolában igen nagy hasznát vennék ennek a tudásának is.

## FELADAT

Elemesse K. jelenlegi munkakörét a fenti szempontok alapján!  
Módosítsa K. munkakörét úgy, hogy az ügyfél és a munkáltató számára is optimális feltételeket teremtsen!

A munkakör elemzéséhez a *foglalkoztatás feltételei* is hozzátartoznak, ezek 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, a járulékokon kívül egyéb levonások?
- Milyen egyéb juttatások vannak? (étkezési jegy, ruhapénz, üdülési csekk, stb.)
- Mennyi a túlóra díja?



- Mennyi a délutáni, a hétvégi műszak miatt járó pótlék?
- Kivel kell tárgyalni a munkabérről?
- Milyen egyéb segélyekre, juttatásokra számíthat a munkavállaló?

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

### **A jogszabályi háttér a következő internetcímeiken hozzáférhető:**

*Átfogó jogszabályi háttér:*

A [www.szmm.gov.hu](http://www.szmm.gov.hu)-n elérhető az Országos Fogyatékosügyi Programról szóló 10/2006 (II. 16.) Ogy-határozat (könnyen érthető formátumban is), illetve az Új Országos Fogyatékosügyi Program.

*Rokkantsági járadék, nyugdíj:*

[www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/egeszseg](http://www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/egeszseg)

[www.onyf.hu](http://www.onyf.hu) Ügyintézési tájékoztató

*Rendszeres szociális járadék:*

[www.onyf.hu](http://www.onyf.hu) Ügyintézési tájékoztató, rehabilitációs ellátások

*Munkanélküliségi járadék:*

[www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/munka/munkakereses](http://www.magyarorszag.hu/allampolgar/ugyek/munka/munkakereses)

*Munkaadóknak az akkreditációról, a támogatási lehetőségekről:*

[www.afsz.hu/engine.aspx?page=munkaadoknak.tamogatasok](http://www.afsz.hu/engine.aspx?page=munkaadoknak.tamogatasok)

*A munka fizikai környezetének elemzése:*

- Milyen a benti illetve a szabadtéri munka aránya?
- Álló vagy ülő munkát kell-e végezni?
- A munkakörnyezet tisztasága.
- Mennyire zajos 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 fogyatékossgal él, akkor milyen különleges veszélyek fenyegetik? Lehetséges-e ezek elhárítása?



## ESETLEÍRÁS 8

*L. 32 éves látássérült fiatalember. Egész életében dolgozott, igaz, főleg be nem jelentett módon, 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, amiket néhány hónapja még könnyedén elvégzett, mára szinte megoldhatatlanná váltak számára. Továbbra is motorozik, nem vesz tudomást a veszélyről.*

*L. számára a lakóhelye közelében kínálkozik munkaalkalom; be-tanított 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

*Az esetleírás alapján gondolja át, mi jelenthet még veszélyt L-re? Foglalkozási tanácsadóként hogyan tudatosítaná L-ben, hogy magatartásával veszélyeztetni testi épségét? Bevonna-e más szakembert a megoldás kidolgozásának folyamatába, ha igen, kitől kérne segítséget? Hogyan vonná be a munkáltatót, illetve munkatársakat L. problémájának megoldásába?*

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 az utasításokat, és kivel kell elszámolni a feladatok teljesítéséről?

A *fizikai, az érzékszervi és az intellektuális követelmények* felmérése ugyan-csak a munkakörelemzés részét képezi.

- A munka során használt felszerelések (pl. gépek, eszközök) és anyagok igényelnek-e valamilyen speciális adottságot, képességet? (pl. 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? (pl. nagymozgásos ügyesség: dobozok biztonságos emelése; finommotorika: apró tárgyak szerezése, forrasztása)
- Milyen érzékszerv-működési elvárásoknak kell eleget tenni? (pl. szükség lehet jó látásra egyes alkatrészek beazonosításához, színkódok észleléséhez; éles hallásra a gép rendellenes működésének felismeréséhez, jó szaglásra, ha gázszivárgást kell észlelni, különleges szerepe lehet az ízlelésnek egy konyhán stb.)
- Szükség van-e különleges kommunikációs képességre? (jó beszédértés, adekvát válaszadás képessége kell pl. egy áruházban.)

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Ha dolgozik, vagy dolgozott már életében, akkor válassza ki azt a munkakört, amelyben leginkább jól érezte magát, és elemezze a fenti szempontok figyelembe vételével!*

*Ha nem dolgozott még, elemezze valamely közeli hozzátartozója, ismerőse munkakörét a megadott szempontok alapján!*

### 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.

### ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

- Melyek a TF szolgáltatás keretében készített munkavállalói profil legfontosabb szakaszai?
- Sorolja fel az első interjú során érintendő főbb területeket!
- Kik között jön létre és mit tartalmaz az ügyfélszerződés?
- Mi a különbség az élethelyzetben való megfigyelés és a célzott programok között?
- Milyen céllal családlátogat a TF szolgáltatás tanácsadója a felmérés szakaszában?
- Miért szükséges rendszeresen felülvizsgálni az egyéni munkavállalási tervet?
- Milyen szempontok alapján elemezhető a szervezet munkahelyi légköre?

### 3. ILLESZKEDÉSVIZSGÁLAT

Az illeszkedésvizsgálatra akkor kerülhet sor, amikor a jelentkező munkavállalói profilja egyértelmű információkat tartalmaz 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 megfeleltetése*.

Szerencsés esetben a munkavállalói információk és a rendelkezésre álló adatbázisban található állások munkáltatói profiljának összevetésével kiválasztható az optimálisan illeszkedő párosítás.

Általában azonban nem maradhat el a személyre szóló munkahelyfeltárás sem. Fontos, hogy legyenek az adatbázisban olyan munkáltatók is, akik, amelyek nem egy bizonyos munkakört ajánlanak fel, hanem lehetőséget kínálnak arra, hogy a TF munkatársak megismerhessék a szervezet működését, és feltérképezhessék, hogy milyen munkakörökben lehetne a leendő munkavállalókat alkalmazni.

A TF szolgáltató szervezetek hangsúlyozottan személyre szabott szolgáltatást kínálnak. Azonban sok olyan tényező van, ami arra kényszerítheti a szolgáltatást, hogy kevésbé vegye figyelembe a munkavállaló és a munkahely illesztésének követelményét (pl. a finanszírozók által megkövetelt számok teljesítésének kényszere, a jelentkező sürgetése stb.).

Ez nagymértékben rontja a szolgáltatás hatékonyságát, hiszen pusztán a munkaszerződések növekvő száma nem jelenti a szolgáltatás sikerességét. Ha a nem elég körültekintő illeszkedésvizsgálat következtében a már elhelyezkedett munkavállaló újból visszaesik az álláskeresők közé, az egyszerre jelent egy csalódott munkavállalót, egy elégedetlen munkáltatót és egy kudarcélményt átélő tanácsadót, valamint jelentős többletköltséget a finanszírozók számára.

Bár a tulajdonképpeni illeszkedésvizsgálat a munkavállalói profil és a munkáltatói profil megfeleltetésének mozzanatát jelenti, azaz nincsenek külön szakaszai, ebben a tankönyvben, az érthetőség céljából **három lépésben** tárgyaljuk, s ezek a következők:

1. Felkészítés a munkavállalásra – azaz az illeszkedés javítása a munkavállaló részéről, a munkavállalói profil árnyalása, véglegesítése.
2. Munkahelyfeltárás – azaz a megfelelő illeszkedést biztosító munkáltató, munkakör megtalálása.
3. A munkavállalói profil és a munkáltatói profil megfeleltetése.

A felkészítés a támogatott munkavállaló részéről, a hatékony munkahelyfeltárás pedig a munkáltató oldaláról javítja az illeszkedés hatékonyságát. 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, amiket a munkahelyfeltárásnál figyelembe kell venni.

A felkészítés *egyéni* vagy *csoportos* formában történhet.

#### 3.1.1. EGYÉNI FELKÉSZÍTÉS

##### 3.1.1.1. Hivatalos iratok rendezése, beszerzése

A munkaügyi kirendeltségekről a szolgáltatáshoz irányított ügyfelek esetében a papírok, az igazolások általában rendben vannak, hiszen ezek szükségesek az ottani regisztráláshoz. Akik más előzmények után kerülnek a szolgáltatással kapcsolatba, azoknak sokszor hiányosak a hivatalos iratai (nincs adószáma, TAJ-kártyája, személyi igazolványa).

Mindig szem előtt kell tartani, hogy a TF szolgáltatást megkereső ügyfelek legtöbb esetben nem képesek önállóan intézni hivatalos ügyeiket, ehhez segítségre van szükségük. A *közös ügyintézés* egyúttal jó lehetőség arra is, hogy a tanácsadó spontán helyzeteket teremtsen az ismerkedésre. A közös élmények, az ügyintézés során leküzdött nehézségek mind erősítik a bizalmat, segítik az empátiára épülő kapcsolat kialakulását.

Sok esetben a tanácsadó feladata, hogy segítse ügyfele regisztráltatását a *munkaügyi kirendeltségen*. A regisztráltatás jelentős előnyökkel jár az ügyfél számára, mivel igénybe veheti a munkaügyi központok által biztosított ingyenes képzési lehetőségeket, közhasznú státuszt igényelhet; kérheti a foglalkozás-egészségügyi vizsgálat elvégzését stb. Emellett a tanácsadó munkája szempontjából is pozitív hozadéka van a kapcsolatfelvételnek, mivel így élhet a dotációs lehetőségekkel, valamint élő, aktív munkakapcsolatba kerülhet a kirendeltségen dolgozókkal, kialakítva az eset szempontjából optimális együttműködést.

Azon túl, hogy a támogatott szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek figyelmét felhívják az *OOSZI* (Országos Orvos Szakértői Intézet) által végzett szakértői vizsgálat elvégzésének fontosságára, sok esetben a tanácsadó feladata, hogy segítse ügyfelét a leszázalékolási folyamat beindításában. Fontos, hogy az ügyfél hivatalos papírral rendelkezzen arról, hány százalékban veszítette el munkaképességét, hiszen ez számos helyzetben szükséges lehet (pl. ha a munkahely dotációt szeretne felvenni miatta, vagy rehabilitációs programban szeretne részt venni). Másrészt a TF szolgáltatás ügyfeleinek fizetése általában alacsony, munkaidejük sokszor 4–6 óra, ezért kiegészítésre van szükségük, és az OOSZI-határozattal előlegezhető a rokkantsági nyugdíjra való jogosultság megszerzése.

### 3.1.1.2. Az önéletrajz elkészítése

Az önéletrajzot általában a felkészítés szakaszában, esetleg már a felmérés vége felé írja meg az ügyfél, és ehhez a foglalkozási tanácsadó minden szükséges segítséget megad számára. Intellektuális fogyatékossgal élő ügyfelek esetében szükség lehet arra, hogy a tanácsadóval közösen készítsék el az önéletrajzot.

A munkavállaláshoz manapság szinte elengedhetetlen a jól megírt önéletrajz. Alapkövetelmény, hogy számítógépes formában készüljön, és érdemes fényképet is beleszerkeszteni.

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

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Készítse el saját önéletrajzát és írjon motivációs levelet egy ön által kíváncsúnak tartott állás elnyerése céljából!*

### 3.1.1.3. Munkavállalási alapkészségek, viselkedésformák, a motiváció kialakítása, erősítése

A munkavállalási alapkészségek feltérképezése során sok jelentéktelennek tűnő tényezővel találkozhatunk, amik közül azonban bármelyik meghatározóvá válhat a szolgáltatás sikere szempontjából. Ezért fontos, hogy a tanácsadó a lényegtelennek tűnő határterületekre is kellő figyelmet fordítson.

Az alábbiakban 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 egyik kulcseleme, hogy a motivációs tényezők a lehető legalaposabban feltárhatók legyenek. Mindenkinél érdemes kideríteni, mi motiválja őt személy szerint abban, hogy munkát vállaljon. Van akit a fizetés inspirál; mást a baráti hovatartozás kialakulása, a társak húzóereje. Van aki munkatársait szereti meg annyira, hogy kedvükért jár dolgozni. Az is előfordul, hogy valaki a hobbiját, a vágyát valósítja meg munkájában. Nagyon fontos, hogy a foglalkozási tanácsadó a felkészítés során minden ügyfele esetében tisztázza a személyes motivációkat, így elkerülheti, hogy ügyfele olyan munkát végezzen, ami nem elégíti ki legfontosabb igényeit.

A felkészítés időszakában általában már kialakul a kölcsönös bizalomra épülő, segítő kapcsolat a tanácsadó és az ügyfél között, s ez szakmai hibák lehetőségét is rejti, hiszen előfordulhat, hogy az ügyfél a tanácsadótól remélt elismerés érdekében akar munkát vállalni, vagy akarja munkáját folytatni. Ezért rend-

kívül óvatosan kell kezelni a segítő kapcsolatban kialakuló kölcsönös elvárásokat, hogy az ügyfél valódi motivációja feltárható legyen.

Természetes, hogy az ügyfél, és így munkavállalással kapcsolatos motivációja is folyamatosan változik, ezért előfordulhat, hogy váratlanul bejelenti, máshol szeretne dolgozni, annak ellenére, hogy munkahelyén látszólag minden rendben megy. Ilyenkor a tanácsadó feladata, hogy (átbeszélés, érvelés, frissítés után) a tényeket elfogadva, ügyfele elhatározását tiszteletben tartva, az egész folyamatot újraindítsa.

### **Az ügyfél a leendő munkatársak szemszögéből**

Az illeszkedésvizsgálat során a foglalkozási tanácsadó mindig a leendő munkatársak szemüvegén keresztül figyeli meg, értékeli ügyfelét. Bele kell élnie magát a helyzetbe, hogy miközben a munkatársak feszítetten (pl. teljesítménybérben) dolgoznak, kliense valamilyen tulajdonsága vajon miként hat rájuk. Nagyon fontos, hogy a tanácsadó ne essen abba a hibába, hogy a fogyatékkal élő ember jogait hajtogatva csak a munkatársaktól várja el a toleranciát. A támogatásban részesülő ügyfélnek is komoly erőfeszítéseket kell tennie annak érdekében, hogy minél jobban legyen képes beilleszkedni a munkaközösségbe azáltal, hogy elsajátítja és készségszintre emeli a szocializált viselkedésformákat, és megfelel az elvárásoknak.

### **Reális önbizalom**

A támogatott foglalkoztatás szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek általában igen sok kudarcot éltek már meg, mire a szolgáltatásba kerülnek. Legtöbbször nincsenek tisztában saját értékeikkel, erősségeikkel – de sokszor gyengeségeikkel sem. Ahhoz, hogy nehéz feladatokat megoldjon, hogy szembe merjen nézni a kihívásokkal, mindenkinek erős belső tartásra, reális önbizalomra van szüksége, s ez a segítségre szoruló ügyfelek esetében sokszor hiányzik. Ezért nagyon fontos, hogy a tanácsadó tudatosan figyelje, építse, támogassa ügyfelét abban, hogy pozitív énképe kialakulhasson, megerősödhessen. Azt azonban mindig szem előtt kell tartania, hogy csak olyan tulajdonságot, eredményt dicsérjen, ami valós pozitívumot takar. Felnőtt partnerként kezelve ügyfelét nem kelthet illúziókat, azonban tudatosítania kell benne jó tulajdonságait, erősségeit, sikereit. Emellett lényeges az is, hogy a tanácsadó rámutasson, melyek azok a területek, amelyeken változtatni kell, hiszen ezzel megelőlegezi a bizalmat a változtatás képességéhez.

### **Felnőtté válás**

Miközben a foglalkozási tanácsadónak figyelnie kell a pozitív visszajelzések fontosságára, az is fontos, hogy visszaszorítsa ügyfele infantilis igényét az állandó és folyamatos dicséret iránt. A folyamat eredményeként a kitartó és jó minőségű munkavégzéshez az ügyfél számára elegendő lesz munkavezetője, főnöke napi értékelése.



## PÉLDA

*I. 23 éves, közepesen súlyos intellektuális fogyatékossgal élő 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. Pl. 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, amik 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, az értékelés. Ügyfelünk és édesanyja számára is egyértelmű volt I. fejlődése a felelősségvállalás, a fegyelem, a pontosság és az önállósodás terén.*

### Szembesülés a realitásokkal

Integrált munkahelyen történő munkavégzés esetén, munkatársai körében az ügyfél hallgatója vagy szereplője azoknak a beszélgetéseknek, amelyek a mindennapi élet örömeiről, családalapításról, lakásvásárlásról stb. szólnak. Teljesen érthető, hogy benne is kialakul a vágy és az igény ugyanezen célok, élethelyzetek iránt. Sajnos e célok elérésének realitása nem növekszik ugyanilyen intenzitással.

A vágyak és a realitás közötti különbség feszültséget teremt. Ha valaki feszült, nem tud jó teljesítménnyel, kiegyensúlyozottan dolgozni. Így probléma adódhat az ügyfél munkájával, magatartásával kapcsolatban. Ilyen esetben a foglalkozási tanácsadó feladata, hogy tisztázó beszélgetés keretében, ügyfelével közösén mérlegelje, melyek azok az új vágyak, tervek, amelyeket az ügyfél képes önmaga megvalósítani, melyek azok, amelyekhez segítségre van szüksége, és melyek, amikről le kell mondania, vagy más lehetőséget kell választania.

### A munkavégzéshez szükséges magatartás kialakítása

Intellektuális fogyatékossgal élő ügyfelek esetében fontos terület a megfelelő magatartás kialakítása. Néhány ügyfél igen rossz családi háttérből jön, van aki állami gondozottként nőtt fel. Elsősorban náluk kell a nem megfelelő szóhasználat, szófordulatok akár rutinszerű alkalmazásától tartani. Jellegzetes probléma a hangos beszéd, ami nem zavaró egy udvarosi állás betöltésénél, azonban például irodai kisegítő munkakörben, csendes irodai környezetben nem elfogadható.

Általános viselkedésszerű probléma a durva, darabos fizikai érintkezési mód, illetve még gyakoribb ennek ellenkezője, a túlságosan kedves, cuppogós puszkával, állandó kézfogással, simogatással tarkított, folyamatos testi érintkezést kereső kapcsolattartás. Egy ideig általában meghatódást vált ki a „gyermeki” kedvesség, azonban egy idő után kezd terhekké válni. A tanácsadó feladata,



segíteni ügyfelét abban, hogy megtalálja és megszokja a normál kapcsolattartás módját, tudjon felnőttként viselkedni.

### PÉLDA

*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 kocsiban ülők is érdeklődve várták válaszomat. Itt két dologra is figyelnem kellett. Az egyik a hangerő. Szintén általános tapasztalat, hogy az intellektuális fogyatékossgal élő 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

A TF ügyfélkörében gyakori az ápolatlanság, az elhanyagolt küllem, az igénytelenség, az alapvető higiéniai hiányosság. A családok helyzetéből adódóan ez olyan probléma, amit a tanácsadónak legtöbbször szülői együttműködés nélkül (sőt sokszor az ő életvitelükkel ellenkezően) kell megoldanunk.

### PÉLDA

*K. 24 éves intellektuális fogyatékossgal élő nő. Édesapa nélkül, alkoholista mama mellett nőtt fel. Alapvető higiéniai hiányosságait elhanyagoltsága tetézte: nem mosakodott rendszeresen és rendesen, a fogmosást elhanyagolta, menstruáció idején kifejezetten kellemetlen szagot árasztott.*

*Mindenek előtt 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 megvenni. Olyan alkut kötöttünk, hogy ha rendszeresen mos fogat (a tőlünk kapott fogkefével, fogkrémmel – ebben a szakaszban ugyanis még nem volt keresete) akkor 2 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.*

*Mindeközben már a munkapróba zajlott, így könnyű volt a munkatársak példájával, a felzárkózás, a hasonlóságra vágyás motiváló 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” a családjában, de megszokta, sőt élete részévé vált a tisztálkodás, az önmagára, a megjelenésére irányuló figyelem. Munkahelyén azóta is mindig megfelelő K. megjelenése, ápoltsága.*

#### 3.1.1.4. A munkapróba

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

Célja, hogy a jelentkező kipróbálhassa magát a nyílt munkaerőpiacon, különféle 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.

*Lényegét* tekintve a munkapróba sajátos élethelyzetben történő megfigyelés. Három-vagy több alkalommal közös – ingyenes – munkavégzést jelent, ami 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 a 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 adnak fogyatékosággal élő munkavállalók munkapróbájára:

- Minden elkötelezettség nélkül megtapasztalhatják fogyatékosággal élő emberek munkavégző kapacitását.
- Ha üresedés van a pozícióban, és ha a fogyatékosággal élő ügyfél alkalmas a munkakörre, akkor a hosszadalmas toborzási és felvételi eljárás elhagyásával alkalmazhatják 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 szólunk.

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 hatásaitól, kihívásaitól védve éltek. Ez a zártság nem csak a társadalom elfogadó megnyilvánulásait nehezíti meg, hanem a foglalkozással élő 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 az ügyfél nem rendelkezik a munkavállaláshoz szükséges ismeretekkel, tapasztalatokkal, gyakorlattal. Ennek főbb okai a következők lehetnek:

#### **Pályakezdő, egyáltalán nincs munkatapasztalata**

##### **PÉLDA**

*M. pályakezdő fiatalként jelentkezett alapítványunkhoz. Munkába állásának legnagyobb akadálya az volt, 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. (Salva Vita Alapítvány, támogatott foglalkoztatás szolgáltatás)*

#### **Régóta otthon van**

Azoknál az ügyfeleknél, akik tartós munkanélküliségként régóta otthon vannak, gyakran előfordul, hogy döntésképtelen helyzetbe kerülnek, esetleg nem tudnak egyedül elindulni munkát keresni. Ennek a lelkiállapotnak a háttérében 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 megszerzésével 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 a nagy része, amik veszélyeztetik a munkába állás tartósságát.

A munkapróba során megfelelő eredmények azonban csak akkor várhatók, 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 testi erőnlét is.

### PÉLDA

*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 túlérzékenységéből lassan-lassan kilépve képessé vált elfogadni munkatársai közeledését. A munkapróba végére pedig már ő maga is hajlott a kezdeményezésre.*

## Alkalmazkodás, beilleszkedés

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

## PÉLDA

*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, pl.:

- a munkavégzés minősége, illetve mennyisége (norma),
- viselkedés (pl. irodában halkán beszélünk, gyárban nem rohangálunk),
- munkafegyelem (pl. a munkaidő betartása),
- munkatársi kapcsolatok (pl. főnök-beosztott-viszony helyes értelmezése),
- megjelenés (pl. 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, amik biztonságosabbá teszik beilleszkedésüket a munka világába.

### Az ügyfelek felmérése, megismerése

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

Lényeges szempontok:

- Milyen gyorsan érti meg a feladatot?
- Tud-e koncentrálni a munkájára?
- Milyen a kezűgyessége?
- Képes-e önállóan dolgozni?
- Mit csinál, ha elfogyott a munka? Kér-e újat, vagy örül, hogy van egy kis pihenője, vagy esetleg teljesen tanácstalanná válik?
- Képes-e hosszú távon ugyanazt a munkafolyamatot végezni?
- Észreveszi-e a saját pontatlanságait, ellenőrzi-e önmagát?
- Szükség esetén kér-e segítséget? Megfogadja-e a tanácsokat?
- Törekszik-e munkájában minőségre, teljesítményre?
- Milyen a 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 niém erőfeszítést tenni a folytatás érdekében?
- Mennyire tart rendet a munkahelye körül?
- Mi motiválja a munkavégzés során?

A munkapróba során nemcsak az ügyfél munkavégző képességéről szerezhetők pontosabb információk, hanem főbb személyiségjegyeiről és munkatársi kapcsolatairól is. A cél azonban nem csupán az információszerzés, hanem a felkészítés, a hiányok pótlása. Így lehetőség adódik a kudarchelyzetek kivédésére is.

### ESETLEÍRÁS 9

*Cs. 25 éves intellektuális fogyatékossgal élő fiatalember. Még soha nem volt munkahelye, egy éve, iskolai befejezése óta nem csinál semmi hasznosat. Családi környezete nem támogató, a családban senki sem dolgozik. Cs. 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

*Milyen módszert dolgozna ki Cs. számára, hogy javítsa időbeli orientáltságát a munkapróba megkezdése előtt?*

A közös utazás fontos adalékokkal szolgálhat a jelentkező tájékozottságáról, önállóságáról. Érdemes megfigyelni pl. 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 a tanácsadó hiányosságokat észlel a fenti területeken, akkor a készülő egyéni munkavállalási tervben rögzíti ezek javításának szükségességét.

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.) mert előfordulhat, hogy ennek során is találhatók fejlesztendő területek.



## ESETLEÍRÁS 10

*K. 23 éves intellektuális fogyatékossgal élő fiatalember. Nagyon szeretne dolgozni, lelkesen jön a munkapróbákra. Minden munka érdeklő, kommunikációjával nincs 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

*Hogyan azonosítaná K. kommunikációs problémáját a fenti jelenet alapján?*

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.

### FELADAT

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

*Állítson össze a leendő munkáltató számára rövid prezentációt a munkapróbáról!*

*A bemutatkozó anyagban 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 jellemzőit a munkavállalással kapcsolatban. Fontos tehát hangsúlyoznunk, hogy sokszor csak a felkészítés szakaszának végére tekinthető véglegesnek az illeszkedésvizsgálat-hoz szükséges munkavállalói profil. Éppen ezért a felkészítés **kötelező** eleme a **munkavállalói profil felülvizsgálata**, és szükség esetén újrafogalmazása.



### 3.1.2. CSOPORTOS FELKÉSZÍTÉS

A *Salva Vita Alapítvány* által kidolgozott *Munkahelyi gyakorlat (MHGY)* nevű programot 2006-ban vezették be *családban élő intellektuális fogyatékossgal élő álláskereső*k részére. Az MHGY programot eredetileg speciális szakiskolában tanuló intellektuális fogyatékossgal élő diákok számára dolgozták ki azáltal, hogy felkészítsék őket a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra, a munkáltatókat pedig intellektuális fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatására. Ezt az iskolai programot adaptálták az alapítvány szakemberei az inaktív, fiatal felnőtt korosztályra. Az ő számukra ugyanis nincs olyan iskolarendszeren kívüli, felnőttképzési forma, amely az egyén képességeihez és szükségleteihez alkalmazkodva elsősorban a gyakorlati elemekre, a praktikus ismeretekre koncentrálna. A *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 1 kísérő + 2 gyakornok modell kialakítása az önállósodás és az egyéni fejlesztés lehetőségét, míg a kortárscsoport a kommunikációs és az együttműködési készségek fejlődését biztosítja.

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,
- a munkavállalási készségek elsajátítása.

### 3.2. Munkahelyfeltárás

A TF szolgáltatók a munkáltatókkal *két szinten* létesíthetnek kapcsolatot:

- minden szolgáltatásnak szüksége van *stratégiai partnerekre*, azaz olyan hosszú távon együttműködő munkáltatókra, akik fontosnak tartják a fogyatékossgal élő 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 a TF szolgáltatók munkáját:

- elsősorban olyan munkáltatókat szükséges megnyerni együttműködő partnernek, akik nyitottak fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatására,
- lehetnek olyan munkahelyek is, ahol – ha nem is áll szándékukban fogyatékossgal élő munkavállalót alkalmazni, de – nyitottak arra, hogy az ügyfeleket munkapróba keretében fogadják,

- emellett fontos, hogy legyenek olyan partnerek, akik, amelyek egyetértenek a TF szolgáltatás céljával, és – ha nem is tudnak fogyatékossgal élő munkavállalót fogadni – egyéb módon támogatják a TF szolgáltatók törekvéseit (adománnyal, a partnerség föl vállalásával, önkéntes munka formájában stb.).

Természetesen előfordulhat, hogy egyetlen munkáltató mind a három szerepben megjelenik. Ők tekinthetők a TF szolgáltatás igazán elkötelezett híveinek, és kiemelt figyelmet érdemelnek.

A munkahelyfeltárás – bár az illeszkedésvizsgálat részét képezi – szorosan kapcsolódik a munkáltatói profil elkészítéséhez és a TF szolgáltatás marketing-jéhez (amikkel a munkatankönyvben külön fejezetek foglalkoznak). Hagyományosan – ha egy bizonyos ügyfél számára keresnek munkát, akkor – a munkahelyfeltárás megelőzi a munkáltatói profil kidolgozását. Egyre több munkáltató törekszik azonban stratégiai szintű együttműködésre a TF szolgáltatást végző szervezetekkel, kinyilvánítva, hogy nyitottak fogyatékossgal élő emberek alkalmazására. Reméljük, hogy ez a tendencia folytatódni fog, ezért ebben a munkatankönyvünkben a TF szolgáltatás folyamatának modellezésekor már azt az – igen optimista – megközelítést tükrözzük, hogy a folyamat a munkáltatótól indul, aki lehetőséget ad a munkáltatói profil elkészítésére; a konkrét, személyre szabott munkahelyfeltárás pedig ezt követi.

A munkahelyfeltárás *célja*, hogy a munkavállalásra felkészített ügyfél számára megfelelő munkahely álljon rendelkezésre. A megfelelő munkahelyek megtalálása a TF szolgáltatás leginkább munka- és időigényes szakasza, amihez némi szerencse sem árt. A foglalkozási tanácsadónak igyekeznie kell ügyfeleit is bevonni a munkahelyfeltárásba.

Gyakori kérdés, hogy *a munkáltatóknak melyik körét* érdemes megkeresni. Ez a kérdés világít rá leginkább a munkahelyfeltáráshoz szükséges készségek összetettségére. Miért zárnánk 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 kereshetnénk meg munkáltatóként egy kétszemélyes futárszolgálatot ugyanúgy, mint egy multinacionális IT-céget?

A munkahelyfeltáráshoz a *kreativitás* mozgósítására is nagy szükség van. Képzeljük el az elképzelhetetlent! A jelentkező csakis és kizárólag elegáns fodrászszalonban tudja elképzelni magát? A munkavállalói profilja alapján alkalmas lehet arra, hogy helytálljon ilyen munkahelyen? Nem szabad legyinteni ilyen elvárás hallatán; lehet, hogy hamarabb sikerül találni fogyatékossgal élő munkavállaló foglalkoztatására nyitott mesterfodrászt, mint egy egyszerűnek tűnő árufeltöltői munkát!

### PÉLDA

*A fenti példának valós alapja van. 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 egy TF szolgáltatóhoz, hogy fodrászatban kisegítőként szeretne dolgozni; ebben – nem fizetett munkaerőként, illetve be nem jelentve dolgozva – némi gyakorlata is volt. A felmérés és a felkészítés szakasza őt igazolta: minden szükséges készséggel rendelkezett ilyen jellegű munkához, és érdeklődése, motivációja egyértelműen a fodrászathoz kapcsolódó munkatípusokra korlátozódott. A munkahelyfeltárás során több tucat fodrászszalont megkerestek, de aktuálisan nem volt kisegítő munkaerőre szükségük. Már-már lemondtak arról, hogy ezen a területen munkalehetőséget találnak, ezért elkezdtek más, könnyű fizikai munkakörökben is munkát keresni, de itt sem jártak sikerrel. Kb. 3 hónapja kerestek munkát, amikor felfigyeltek rá, hogy egy sztárfodrász az internetes szakmai portálon fodrászokat keres. Próba szerencse alapon felhívták őt, hogy nincs-e szüksége kisegítőre. Pozitív választ kaptak, és a munkáltató a személyes bemutatkozás után lehetőséget adott K-nak, hogy bizonyítsa alkalmasságát.*

## A munkahelyfeltárás forrásai

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja végig, hogy már dolgozó családtagjai, ismerősei miként kerültek jelenlegi munkahelyükre? (Pályázat útján, ismerős révén, célzottan megkeresték a munkáltatót stb.)*

*Ha Ön munkahelyet keresne saját magának, milyen csatornákat, milyen sorrendben használna?*

Az állást kereső emberek többsége valamilyen *informális csatornán* szerez tudomást arról, hogy egy munkahely munkaerőt keres.

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

A foglalkozási tanácsadóknak azonban óvatosnak kell lenniük, hiszen a személyes kapcsolatokat kihasználó megkeresések kockázatosnak is bizonyulhatnak:

- az ajánlott munkavállaló nem válik be, ami rossz fényt vet ajánlójára is;
- a foglalkozási tanácsadó elől idővel menekülni fognak az ismerősei, mert félnek, hogy megint a kéréseivel zaklatja őket;
- ezek a kapcsolatok hamar kimerülnek, és esetleg éppen egy igazán rászoruló jelentkező esetében nem tud már kihez fordulni.

A kapcsolatok körében maradva, de a foglalkozási tanácsadó személyétől el-távolodva érdemesebb tehát az informális munkahelyfeltárás másik útját, a *jelentkező kapcsolati hálójának* felgöngyölítését igénybe venni.

Ha a foglalkozási tanácsadó itt sem jár sikerrel, akkor érdemes belevágnia a *formálisan meghirdetett munkahelyek feltárásába*.

## 1. FELADAT

*Gyűjtse össze azokat a forrásokat, ahol elképzelhető, hogy álláshirdetésekre bukkan! Ne feledje el a nyomtatott sajtó mellett az elektronikus lehetőségeket sem!*

Nem szabad elfeledkezni az egyre szaporodó *munkaerő-kölcsönző és munkaközvetítő irodákról* sem. Ezeknek az irodáknak az előnye, hogy mindig tudnak ajánlani valamilyen munkát, sőt legtöbbször olyat, ami alkalmas lehet alacsony iskolai végzettségű emberek számára is. Hátrányuk 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*, hogy minden álláskereső ezeket keresi fel először, így igen nagy a verseny az itt megjelenő állások megszerzésére. A TF szolgáltatók nagyon nehéz helyzetbe kerülnek, ha fogyatékossgal élő munkavállalót kell beajánlaniuk olyan állásra, ahova már 40–50 nem fogyatékos ember jelentkezett.

A *cégjegyzékek, a telefonkönyvek, helyi kiadványok* (Kisokos stb.), *internetes cégbázisok* hasznosak lehetnek a munkahelyfeltárás során. Ezek az adatbázisok értékes információkat tartalmazhatnak – akár a HR-es nevét és címét is meg lehet szerezni belőlük –, így segítségükkel gyorsan, sok cég elérhetővé válik.

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

## PÉLDA

*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 TF szolgáltató segítségével, mert édesanyja szerint semmire sem képes.*

*A. hobbija a számítógép, ismeri a város összes kis boltját, a legjobb leőhelyeket, és szívesen dolgozna is ilyen helyen. Lakóhelyéhez legközelebb esik a bt. boltja. Itt számítógép-kereskedés, össze-szerelés 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 a foglalkozási tanácsadóval együtt írja meg az önéletrajzát, és együtt mennek a boltba interjúra. Nagy örömmel fogadják, mivel először csak önkéntesnek jelentkezik, mondván, hogy kicsit be akarja gyakorolni a számítógép-szerelést. Háromheti szorgalmas önkénteskedés után kezdenek újabb tárgyalásba: nem tudnák-e alkalmazni A-t? Néhány újabb tárgyalás után, amiket A. jórészt maga bonyolít le (mivel nincs értelme túlhangsúlyozni a foglalkozási tanácsadó szerepét) A. részmunkaidőben a bt. csapatának tagjává válik.

### A munkahelyfeltárás eszközei

Ha a foglalkozási tanácsadó már tudja, hogy ki az a munkáltató, akit meg szeretne keresni, akkor fontos, hogy megtervezze, milyen eszközöket vet be a siker érdekében. Alapvető, hogy rendelkezzen a „mondattal”: olyan összefoglalóval a szervezetről, a tevékenységükről, amit bárhol, bármikor be tud vetni. Ebben szerepelnie kell annak is, hogy milyen előnyei származnak a munkáltatónak abból, ha igénybe veszi a TF szolgáltatást.

### GYAKORLÁS

Állítson össze egy kb. 20 másodperc alatt előadható mondatot a TF szolgáltatás ismertetésére! Mondata legyen egyszerű, érthető, lényegre törő! Szerepeljen a mondatban, hogy a TF szolgáltatás mit ajánl a munkáltatók számára!

A munkahelyfeltárás formái:

- személyre szabott állásfeltárás,
- csoportosan, álláskereső klub keretében történő munkahely-keresés.

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

Az álláskereső 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 kereshetnek az állások között. Ez a forma azoknak a jelentkezőknek jó, akik kellő magabiztossággal és megfelelő készségekkel rendelkeznek a telefonos érdeklődéshez.

Az álláskereső klub előkészítéseként szükséges az ügyfelek rendelkezésére bocsátani megfelelő számú újságot vagy egyéb forrást, hogy párhuzamosan többen is kereshessenek az aktuális állások között. Elő kell készíteni füzeteket, jegyzetlapokat az elérhetőségek kijegyzeteléséhez. Hasznos, ha van telefonálá-

si útmutató, ami tömör utasítást tartalmaz a telefonálással kapcsolatos tudnivalókról (bemutatkozás, mit kell megkérdezni, miben kell megállapodni stb.).

Az álláskeresőnek a következő lehetőségeket lehet felkínálni:

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

## ESET

*N. 19 éves, intellektuális fogyatékossgal élő 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.*

## 2. FELADAT

*Milyen csapdákra számíthat N. az álláskereső során?*

*Őn hogyan segítené N-nek, hogy hatékonyabban keressen állást?*

### A munkáltatóval való kapcsolatfelvétel módjai

A munkahely-feltárás során a kapcsolatfelvételnek két alapvető módját különböztethetjük meg: a „hideg” és a „meleg” megkeresést.

„Hideg” megkereséskor új üzleti kapcsolatról van szó, a kiválasztott cég munkaerőigényéről még semmit sem tud a foglalkozási tanácsadó. A megkeresés a megismerkedést, a kapcsolatépítést célozza.

A „hideg” megkeresést szükségszerűen a térségben elérhető foglalkoztatók adatainak összegyűjtése előzi meg. Elsőként érdemes egy még kezelhető nagyságrendű, kb. 100 céget tartalmazó listát összeállítani, majd a cégeket méret, gazdasági helyzet, profil és az ügyfeleknek való megfelelés alapján szelektálni. Így kialakítható a sorrend, ami lehetővé teszi az időbeni ütemezést is tartalmazó akcióterv kialakítását. Ezt követi a cégről való tájékozódás, információgyűjtés, ami történhet az interneten, kiadványokból, informális csatornák által. Nagyon fontos a tényleges megkeresést megelőzően tájékozódni a cégen belüli döntési mechanizmusokról, megtudni, hogy ki az illetékes humán erőforrás fejlesztési ügyekben. A megfelelő felkészülést követően kerülhet sor a tényleges kapcsolatfelvételre. Ennek formáját az összegyűjtött információk alapján



lehet eldönteni. A nagyobb, hierarchikusabb felépítésű cégnél hasznos lehet elsőként postán tájékoztató anyagot küldeni az illetékes döntéshozónak a TF szolgáltatásról, már a kísérőlevélben jelezve, hogy később telefonon egyeztetik a személyes találkozó időpontját. Kisebb cégeknél ez nem feltétlenül szükséges, itt rögtön fel lehet hívni a döntéshozót.

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja át, hogy ön hogyan reagálna, ha telefonon történő „hideg” megkeresés során a munkáltató ridegen elutasítaná önt! Mit válna volna ilyen helyzetben? Hogyan mesélné el otthon a történeteket?*

„Meleg” megkereséskor már létező üzleti kapcsolatot „felmelegítve”, vagy a cég munkaerő iránti aktuális igényére alapozva veszik fel a kapcsolatot a munkáltatóval (újságban megjelenő, munkaügyi központ által jelzett álláshirdetésre jelentkeznek).

### A munkahelyfeltárás folyamata

Az első megkeresés általában e-mailben (gondosan megszerkesztett, maximum egy oldal terjedelmű levélben) vagy telefonon (a „mondat” segítségével) történik. Mindkét esetben, érdeklődés esetén a foglalkozási tanácsadó ajánl fel valamit: választ, visszahívást, újabb anyagok küldését, mivel nem érdemes várnia a munkáltató jelentkezésére.

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja át, hogy a munkáltató számára a TF szolgáltató kapcsolatfelvétele mennyire jön kapóra a következő helyzetekben:*

1. A munkáltatónál leépítés, létszámstop van.
2. A munkáltató az anyavállalat nyomására esélyegyenlőségi programot indít.
3. A munkáltató teljesíteni kívánja a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására vonatkozó 5%-os foglalkoztatási kötelezettségét (hogy ne kelljen rehabilitációs hozzájárulást fizetnie).
4. A munkáltató éppen átalakítja szervezetét, s ezt rengeteg időt és energiát felemészt.

*Foglalkozási tanácsadóként milyen stratégiát választana a munkáltató meggyőzésére a különböző szituációkban?*

Akár „hideg”, akár „meleg” kapcsolatfelvétellel történik az első megkeresés, mindkét esetben ugyanaz a cél: hogy a foglalkozási tanácsadó lehetőséget kapjon a személyes bemutatkozásra.

Ha a munkáltató sürgősen keres munkavállalót egy bizonyos pozícióra, akkor nem célszerű azzal húzni az időt, hogy a jelölt nélkül megy el a találkozó-



ra. Ilyenkor a *foglalkozási tanácsadó és a jelentkező együtt keresik fel a munkáltatót*. Szükséges alaposan felkészülni, és a jelentkezőt is felkészíteni az interjúra! Érdemes rákérdezni, milyen elképzelései, esetleg féltelmei vannak a beszélgetéssel kapcsolatban. Szükséges felkészíteni őt a várható kérdésekre, sőt akár próbainterjút is lebonyolíthatnak, hogy az éles helyzetben minél talpraesettebben szerepelhessen.

A foglalkozási tanácsadó az interjú során igyekszik a háttérben maradni, engedve a személyt – amennyire csak lehetséges – érvényesülni, ugyanakkor jelenlétével támogatja őt, és erősíti önbizalmát. A hozzá intézett kérdésekre hagyja mindig őt válaszolni, illetve ha esetleg a tanácsadót szólítja meg a munkáltató, de valójában az ügyfélnek szól a kérdés, akkor mindig továbbítja számára, biztosítva ezzel is az egyenrangú partnerként való részvételt.

Ha nem az azonnali elhelyezkedés a cél, akkor a foglalkozási tanácsadó *felkeresheti a munkáltatót a jelentkező nélkül is*. Ilyenkor ő maga a „marketing-eszköz”, ezért kiemelten kell ügyelnie megjelenésére, és arra, amit közvetít. Meggyőzőnek kell lennie, és igyekeznie kell ráhangolódni a munkáltató hullámhosszára. Érdemes előre felkészülnie a munkáltató ellenvetéseire. Sokat segít a sikeres kapcsolatfelvételben, ha a munkáltató számára adekvát referenciát biztosít (pl. hasonló profilú cég tapasztalata, ajánlása).

A *személyes találkozás, tárgyalás* során négy szakaszt különíthetünk el:

1. *bevezető*: a látogatás céljának tisztázása, megállapodás a rendelkezésre álló időkeretben, a megbeszélésre vonatkozó tervek egyeztetése;
2. *véleménycsere, vita*: az együttműködésre vonatkozó konkrét ajánlat kifejtése;
3. *megállapodás*: kifogások kezelése, az együttműködés előnyei, megegyezés a konkrétumokban;
4. *lezárás*: a megállapodások összefoglalása, a lehetőség megköszönése, búcsúzás.

A munkáltatókkal való tárgyalás egyik legfontosabb momentuma a *kifogások kezelése*. Még a nyitottabb munkáltatóknál is fel lehet készülni arra, hogy eleinte ellenérveiket, az együttműködéssel kapcsolatos kifogásaikat fogják megfogalmazni.

## EMPÁTIAGYAKORLAT

*Képzeld el, hogy egy 20 főt foglalkoztató faipari vállalkozás tulajdonosa, aki nem hallott még az intellektuális fogyatékkal élő emberek normál munkahelyeken való foglalkoztatásának lehetőségéről.*

*Milyen kifogások lehetnek önben, ha egy ismeretlen szervezet foglalkozási tanácsadója az ön által meghirdetett raktári kisegítő pozícióra tanulásban akadályozott fiatalembert ajánl?*

Hogyan lehet és érdemes a kifogásokat kezelni? A legfontosabb alapelv, hogy a foglalkozási tanácsadó a kifogásokat természetes, a tárgyalást pozitívan előmozdító tényezőknek tekintse, amik segítenek saját álláspontja pontosításában, tisztázásában. Néhány gyakorlati tapasztalatokon alapuló javaslat ezzel kapcsolatban:

- Vegye komolyan partnere ellenérveit és kifogásait, és hagyja, hogy kibeszélhesse magát!
- Jelezze, hogy megérti fenntartásait és érvelését!
- Ne reagáljon azonnal, és főként ne indulatosan!
- Soha ne minősítse partnerét, vagy véleményét!
- Válaszaiban pontosítsa az ön által elmondottakat, és mutasson rá, hogy milyen segítséget tud kínálni a felvetett probléma kezelésére!
- Javaslati reálisak legyenek, lehetőség szerint ellenőrizhető tényekre alapozza őket!
- Rábeszélés helyett a meggyőzést válassza!
- Ha több kifogást fogalmaz meg partnere, akkor válassza szét őket, és először a legkönnyebbet válaszolja meg!
- Bizonyosodjon meg róla, hogy partnere megértette érvelését, esetleg ezt el is tudja fogadni!
- Egyszerűen, hétköznapi nyelven fogalmazzon, kerülje az idegen szavak, a szakmai kifejezések használatát!
- Akkor is barátságosan és jó hangulatban búcsúzzon el, ha partnere elutasító, és nem fogadja el érveit!

A *további megkeresések* során (legyen szó személyes, telefonos, vagy e-mailben történő kommunikációról) a foglalkozási tanácsadó rendszeresen visszautalhat az előzetes megállapodásokra, és elemezheti a közös munka tapasztalatait.

*Összességében* elmondható, hogy a körültekintő felkészülés és tájékozódás a sikeres munkahelyfeltárás alapja. A megfelelő fellépés, viselkedés legalább ilyen fontos, de a leglényegesebbnek mégis a kitartást és a hitelességet tartjuk. A tapasztalatok szerint minden foglalkozási tanácsadó kialakítja saját stratégiáját, aminek segítségével eredményesen tud munkáltatókkal tárgyalni.

A munkahelyfeltárás végére

- a foglalkozási tanácsadó a jelentkező munkavállalói profiljának megfelelő munkalehetőséget tár fel,
- meggyőzi a munkáltatót a foglalkoztatás előnyeiről,
- a munkáltató alkalmazza a támogatott munkavállalót,
- ha mégsem jön létre megállapodás, akkor a TF szolgáltató a későbbi együttműködés érdekében használható adatokat gyűjt a munkáltatóról.

A statisztikai adatok szerint 10 kapcsolatfelvételtől átlagosan 4 esetben lehet eljutni 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 az ügyfelek tényleges foglalkoztatására. A sikeres foglalkozási tanácsadók tehát nem tehetnek mást, mint nagyon sok munkával megkeresik a megfelelő munkáltatói partnereiket, miközben önmaguk és kollégáik lelki egészségének megőrzése érdekében eredményekkel kapcsolatos elvárásaikat reális szinten tartják, az elutasítást munkájuk természetes részének tekintik, viszont minden együttműködést nagy sikernek és ünnepnek élik meg.

### ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

*A TF szolgáltatók milyen szinteken létesíthetnek kapcsolatot a munkáltatókkal?*

*Mi a munkahelyfeltárás célja?*

*Mik a munkahelyfeltárás csatornái?*

*Hogyan érdemes felkészülni a munkahelyfeltárássra?*

*Hogyan működik az álláskereső klub?*

*Mi a különbség a munkáltató „hideg” és „meleg” megkeresése között?*

*Mik a munkahelyfeltárás lépései?*

*A munkáltató kifogásait hogyan érdemes kezelni?*

*Mit érdemes tenni, ha a munkáltató aktuálisan nem kíván fogyatékos munkavállalót foglalkoztatni?*

## 3.3. A munkavállalói profil és a munkáltatói profil megfeleltetése

### 3.3.1. ILLESZKEDÉS A MUNKAVÁLLALÓ OLDALÁRÓL

Jellemző, hogy olyan jelentkezők keresik fel a TF szolgáltatókat, akik semmilyen tapasztalattal nem rendelkeznek a valódi munka világáról. Ők azok, akik egyrészt nem rendelkeznek reális elképzeléssel 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, pl.: „Médiasztár szeretnék lenni”.

Fontos, hogy a jelentkező saját preferenciái között képes legyen **sorrendet** felállítani. Valószínű, hogy nem lehetséges minden kritériumnak egyszerre megfelelni. Ilyenkor lényeges, hogy a fontossági rangsorban elől szereplő elvárás érdekében a jelentkező képes legyen lemondani valamelyik másik elképzeléséről. Pl. ha a munkalehetőség álmfeladatot ad számára, akkor legyen képes megalkuvásra az utazási idővel kapcsolatban.

## PÉLDA

Á. 27 éves, intellektuális fogyatékossgal élő fiatalember. Közvetlen természetű, jó kedélyű, és nagyon szeretne dolgozni. Bármilyen munkát szívesen elvégez, de mivel kezűgyessége nem a legjobb, nagymozgása is meglehetősen rendezetlen, ezért nehéz olyan feladatot találni számára, amit jól el tud végezni.

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 fognak 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, amit Á. utazással kíván tölteni.

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 problematikus lehet. Ha a jelentkező nagyszámú kritériumban rendelkezik határozott elképzeléssel, és ha ezek a kritériumok nem harmonizálhatók, akkor a foglalkozási tanácsadó feladata, hogy segítsen az elvárások fontossági sorrendjét felállítani.

## 3. FELADAT

Hogyan segítené annak az ügyfélnek, aki a következő elvárásokat fogalmazza meg?

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

Gyakori, hogy a jelentkezők a jó fizetést teszik az első helyre, amikor arról érdeklődnek náluk, hogy milyen munkát szeretnének. Érdekes 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.

#### 4. FELADAT

*Cs. 24 éves, tanulásban akadályozott 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 próbálnak a létező ajánlatok, újsághirdetések közül válogatni, Cs. nem talál kedvére való munkát.*

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

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

Vannak bizonyos alapadottságok, amiken nem lehet változtatni. Pl. ha a jelentkező olyan helyen lakik, ahol nagyon rossz a tömegközlekedés, akkor csak külső segítség (támogató szolgálat, családtag stb.) bevonásával lehet továbblépni az elhelyezkedés irányába.

Számos egyéb hiányosság nehezítheti meg a megcélzott munkakör elérését, pl. alkati adottságok, kommunikációs problémák, tanulási képesség hiánya stb. Ezek egy részére található megoldást, más korlátokat azonban megváltoztathatatatlannak kell elfogadni.

#### 5. FELADAT

*T. autizmussal élő 29 éves fiatalember. Önállóan talált magának állást egy raktárban, címkézőként dolgozik, nagyon elégedett a munkájával. 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 tilos fölnyitni és megenni a csokoládékat, amiket csomagolnak. 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 miként lehet, hogy egyesek ezt mégis megte-*

*szik, 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 bűntársá úgy, hogy mégse kelljen beárulnia munkatársait.*

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

Gyakori probléma a munkahelyeken, hogy az *információ nem áramlik megfelelően*. Ez még az átlagos munkavállaló számára is megterhelő lehet, de gondoljunk bele, mekkora erőfeszítést jelenthet, pl. egy intellektuális fogyatékos-sággal élő ember számára értesülni az átalakult munkarendről, vagy a nyitva tartási idő változásáról egy áruházban.

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 a foglalkozási tanácsadó azt észleli, hogy a megcélzott munkakörben, a kiszemelt munkahelyen nem megfelelő az információáramlás, akkor erre fel kell készítenie a jelentkezőt. Ha ez a terület amúgy sem tartozik az erősségei közé, akkor a munkahelyen be kell vezetni olyan eszközök alkalmazását (pl. házirend kifüggesztése), amik 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 *testi adottságokon* nehéz változtatni, de segédeszközökkel nem lehetetlen, pl. 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, fogyatékos-sággal élő ember pedig még könnyebben kerül olyan helyzetbe, amikor sikertelensége miatt kiborul. Ilyen esetekben érdemes olyan munkakört megcélozni, ahol kisebbek a kihívások, és csak kevés olyan alkalom adódik, ami próbára teszi a jelentkező frusztrációtűrését.

## 6. FELADAT

*A. 26 éves, enyhén értelmi sérült lány. Olyan munkahelyen kapott lehetőséget irodai kisegítő munkára, ahol nagy hangsúlyt fektetnek az esélyegyenlőségre. Egy nagy irodaházban locsolja a virágokat az előre egyeztetett menetrend szerint, belső kézbesítési és egyéb kisegítő 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 szolgálatot okot kisebb-nagyobb konfliktusokra:*



*viráglocsolás közben lelocsolja az iratokat, elfelejt papírt tölteni a fénymásolóba stb.*

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

### 3.3.2. ILLESZKEDÉS A MUNKÁLTATÓ OLDALÁRÓL

Jelenleg Magyarországon az alacsony képzettségű emberek számára a legkönnyebben elérhető munkák a *betanított* és a *segédmunkák*. Pl. takarító munkakör betöltésére igen nehéz embert találni, ezért az ilyen jellegű munkákat könnyebben bízzák fogyatékossgal élő emberekre, bár alapos elemzéssel kiderül, hogy a munkakör tapasztalatot, önállóságot és gyors döntést igényel. Hasonló a helyzet a betanított, gép mellett végzendő munkákkal: itt a több műszak tántorítja el az átlagos munkavállalót – és persze gyakran a fogyatékos munkavállalót is. Vajon törvényszerű-e, hogy a munkáknak csupán ebben a szűk körben gondolkozzunk, vagy fogyatékossgal élő emberek más jellegű feladatok ellátására is képesek?

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondoljon egy ön által ismert közepes vagy nagy méretű szervezetre (pl. egy hipermarketre, gyárra, közintézményre stb.). A tevékenységek számbavételével próbáljon tanulásban akadályozott munkavállalók számára alkalmas munkaköröket találni!*

Különböző módszerek (a munkafolyamatok megfigyelése, vezetői interjúk, kérdőíves vizsgálat, fókuszcsoport stb.) alkalmazhatók abból a célból, hogy meghatározzák a fogyatékos személyek foglalkoztatásához szükséges feltételeket, a képességeikhez illeszkedő munkaköröket, illetve javaslatokat adjanak a foglalkoztatás elősegítésére.

### 7. FELADAT

*A DEF 250 fős számítástechnikai cég. Mivel külföldi anyavállalatuk nagy hangsúlyt fektet az esélyegyenlőség kérdésre, 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 felelőjük, de egy fogyatékos 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 feltakarításá-*

*ra 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, csak papíron. 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 elintézni.*
- *A fénymásolókból, a 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.*

*Dolgozzon ki munkakört, munkaköröket e feladatok megoldására!*

Az optimális illeszkedés feltétele, hogy a jelölt megfeleljen az állás, a munkakör elvárásainak. Gyakoriak azok az álláshirdetések, amik egyes részleteikben tökéletesen alkalmasak lennének a jelentkező számára, azonban más pontokon nem fedik le munkavállaló profilját. Ilyenkor a foglalkozási tanácsadónak két lehetősége van: vagy már a munkáltatóval történő kapcsolatfelvétel során megkezdje a tárgyalásokat a követelmények „puhításáról”, vagy a helyszínen, a valós körülményeket is figyelembe véve törekszik arra, hogy közelítse egymáshoz a két fél elvárásait.

Nagyon fontos, hogy a foglalkozási tanácsadó már a munkáltatóval történő kapcsolatfelvétel során a lehető legtöbbet megtudjon 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, amiben nem jártas a jelentkező, ezek betanulása általában megoldható. Nem várhatja azonban a munkáltatótól, hogy személyre szabja a feladatokat, és mindenben alkalmazkodjon a jelentkező elképzeléseihez, elvárásaihoz.

Összefoglalva megállapítható, hogy az illeszkedésvizsgálat végére a munkavállaló preferenciái, elvárásai (a munkavállalói profil) és a munkáltató elvárásai (a munkáltatói profil) többségükben összeilleszthetőek, a nem összeillő elemek tekintetében vagy a munkáltató, vagy a munkavállaló kész kompromisszumot vállalni.

## ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

*Mely tényezők akadályozhatják a munkavállaló és a munkahely illeszkedését?*

*Hogyan segítheti a foglalkozási tanácsadó az illeszkedést a munkavállaló oldaláról?*

*Hogyan segítheti a foglalkozási tanácsadó az illeszkedést a munkáltató oldaláról?*

*Mit lehet tenni, ha az illeszkedés vizsgálat végére a Munkavállalói profil és a Munkáltatói profil nem összeillő elemeket tartalmaz?*

## 4. TÁMOGATÁS A MUNKAHELYEN

A TF szolgáltatás folyamatában a munkahelyen nyújtott támogatás *két részből áll*:

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

Akárcsak a többi fázisban, itt is az *ügyfél képességei, készségei, motivációja és szükségletei határozzák meg, hogy milyen mértékű és idejű támogatást igényel* a munkába állítási folyamat befejező szakaszaiban.

Pl. az 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 segíteni kell.

### 4.1. Betanítás, a beilleszkedés elősegítése

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

- Lehetővé teszi az ügyfélnek, hogy a munkafolyamatot egyéni tempójában sajátítsa el.
- A foglalkozási tanácsadó megmutatja a fogyatékossgal élő munkavállalónak a társadalmilag elvárt, illetve a munkahely által elfogadott viselkedési normákat.
- A munkáltató számára nem jelent teljesítmény-kiesést a fogyatékossgal élő ember alkalmazása.
- A betanítást végző foglalkozási tanácsadó mintát ad a közvetlen munkatársak számára arra vonatkozóan, s hogy milyen módon dolgozzanak együtt fogyatékos emberrel.
- Lehetőséget ad a fogyatékos és acnem fogyatékos munkatársak egymással szembeni fenntartásainak tisztázására.

A betanítás és a beilleszkedés elősegítése során a foglalkozási tanácsadó *egyénileg* 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 az ügyfél zökkenőmentes beilleszkedése érdekében.

#### 4.1.1. BETANÍTÁS

A betanítás *előkészületei* általában a következő lépések:

- Összegezni szükséges azokat az információkat, amelyek alapján a megmutatkozó nehézségek definiálhatók.
- Tudatosítani kell azokat a jó gyakorlatokat, amik segítségével ezek a nehézségek áthidalhatók.
- Ha lehetőség van rá, akkor érdemes előre megismerkedni a munkahellyel és a leendő munkakörrel, illetve annak elvárásaival.
- Előnyös, ha a munkahely kijelöl valakit, akihez a fogyatékossgal élő munkavállaló tartozni fog.
- A munkáltató kérésére szükséges lehet a kollégák csoportos tájékoztatója 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 a foglalkozási tanácsadó még a munkavégzés megkezdése előtt tájékoztadjék erről. Nehézséget okozhat az *informális szabályok* megismerése, de a sikeres beilleszkedés megvalósítása érdekében a betanítást végző foglalkozási tanácsadónak a lehető legtöbb információt meg kell szereznie ezen a területen is.

#### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja át, hogy abban a felsőoktatási intézményben, amelynek ön a hallgatója, milyen informális (hivatalosan nem szabályozott, de a hallgatók és az oktatók által követett) szabályok vannak!*

*Ezekről kitől, hogyan értesülnek az új diákok?*

A munkahelyek többségében tisztázásra szorulnak pl. a következő kérdések:

- A munkavégzés megkezdése előtt mennyi idővel „illik” megjelenni a munkahelyen?
- Milyen speciális szabályok vonatkoznak a külső megjelenésre? (Pl. 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 a munkahelyen?
- Mi a teendő, ha baleset történik?
- Kinek kell jelenteni, ha a munkavállaló megbetegszik?
- A munka közti szüneteknek mi a kialakult rendje? (Pl. a cigarettaszünetek gyakorisága stb.)
- Van-e lehetőség ebéd befizetésére 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 meg kell tudni, hogy a munkahelyi szokások szerint melyik munkaeszközt mire kell használni, hogyan kell alkalmazni, illetve miként kell tisztán tartani.

Egyre több cég rendelkezik a tevékenységekről készült *folyamatábrával*, ezt érdemes megszerezni, és az ügyféllel átbeszélni. Intellektuális fogyatékossgal élő ügyfeleink számára javasolt a folyamatábrát könnyen érthető, illetve rajzos változatban átadni – ennek segítségével önállóan is képesek lesznek a munkaeszközök precíz alkalmazására.

### **A munkafolyamat elemeinek elmagyarázása és bemutatása**

Az ügyfeleknek gyakran szükségük van arra, hogy a munkafolyamatokat jól átlátható *részfolyamatokra bontsák le*. A betanítás során érdemes a részfolyamatokat először külön-külön megtanítani, és csak akkor összekötni az elemeket, ha egyenként már jól mennek.

## PÉLDA

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



A jobb képességű ügyfeleknek természetesen az is elég, ha írott formában kapják meg 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!

## PÉLDA

N. konyhai kisegítőként kezdett dolgozni egy szociális intézményben. Felmérésekor kiderült, hogy bár szívesen besegít az otthoni házimunkákba, szüleitől mégis kevés ösztönzést kap ilyen jellegű munkára. 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 teremtett 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

Az integrált munkavégzés során elengedhetetlenül fontos, hogy az ügyfél képes legyen saját munkavégzésére reflektálni, észrevegye hiányosságait, és ki tudja azokat javítani. Az ügyfeleknek ebben segíthetnek az ellenőrző listák. Az ügyfelek egy része akár önállóan is kidolgozhat hasonló listát.

### PÉLDA

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

Feladat	Eredmény	Megjegyzés
Szemétkiürítés	√	
A szemeteszsákok kicserélése	√	
Az asztalok és a szekrények letörlése	√	
Porszívózás	√	
Viráglocsolás		Nem találtam a locsolókannát a helyén.

### FELADAT

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 egymásutánosságának kialakítása; pl. a járdákat csak azután söprje le, miután a füves rész összegereblyézését befejezte. A söprés helyes irányának elsajátítására is többször fel kellett hívni F. figyelmét, főleg szeles napokon. Hosszabb időbe telt a heti menetrend megtanulása; pl. a kukákat hetente kétszer kell kihelyezni az utcára, majd visszahozni stb.

*Készítsen a fenti eset alapján az ügyfél számára folyamatábrát, valamint ehhez tartozó ellenőrző listát!*

#### 4.1.2. A MUNKAHELYI KÖZÖSSÉGBE VALÓ BEILLESZKEDÉS ELŐSEGÍTÉSE

A fogyatékossgal élő emberek munkahelyi beilleszkedése nem magától értetődő folyamat. *Másságuk elfogadását az embereknek tanulni kell, meg kell szokni.* Munkahelyen való megjelenésük ritkán vált ki elutasítást, jellemzőbb a kíváncsiság, esetleg az ismeretlentől való idegenkedés.

A kezdeti nehézségek feloldásában – ha a munkahely kéri – a munkatársak számára csoportos tájékoztatás segíthet. A foglalkozási tanácsadó személyes jelenléte, példamutatása, támogató beszélgetései minden esetben fontosak a fogyatékossgal élő ember munkahelyi közösségbe való beilleszkedése során.

##### 4.1.2.1. Csoportos tájékoztatás

A csoportos tájékoztatás célja, hogy a leendő munkatársakat felkészítse a fogyatékossgal élő munkavállaló munkába állására. Javasolt, hogy a tájékoztatón maga a munkavállaló is jelen legyen. A foglalkozási tanácsadónak ebben a helyzetben elsősorban moderátori feladata van.

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

#### **A fogyatékossgal általában, illetve speciálisan**

Tapasztalataink szerint a leendő munkatársak szeretnék többet megtudni annak az embernek az állapotáról, történetéről, akivel együtt fognak dolgozni. A fogyatékossgal élő ügyféllel azonban minden esetben egyeztetni kell, hogy mennyi információt mondhatnak el róla! Kizárólag azt lehet közölni, amire a TF szakember engedélyt kapott! A fogyatékossgáról, illetve annak következményeiről azonban általános szinten adható bővebb tájékoztatás.

#### **Fogyatékossgai etikett**

A csoportos tájékoztatás során érdemes bemutatni az adott fogyatékossgai csoportba tartozó 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 tolaodóv, 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: „Lépjön 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 látássérült embert magára hagy egy számára ismeretlen helyen, szóljon erről neki, és bízsa őt valaki másra!
- Egyértelműen fejezze ki, ha vége a beszélgetésnek!
- A vakvezető kutyát ne etesse, ne simogassa és ne távolítsa el!

*Intellektuális fogyatékkal élő 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 hasonlók: „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? Akkor mit tett?”
- Ha látja, hogy a személy nem érti a kérdést, akkor próbálja azt másképp megfogalmazni!
- Kontroll kérdésekkel 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 fogyatékossgal élő személyt készül foglalkoztatni a munkahely, akkor lehet, hogy változtatnia kell a szokásain és a munkamódszerén. Ilyenkor érdemes a munkáltatók, a munkatársak figyelmét felhívni bizonyos irányelvekre.

#### PÉLDA

A fogyatékossgal élő ember munkába állásakor a munkáltatók számára megfontolásra érdemesek lehetnek a következő javaslatok:

- 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 betöltse 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 fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgával 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, amiket nem kérdezne meg hasonló körülmények között nem fogyatékos személytől, például:
- Ne kérdezze meg, hogyan szerezte a személy a fogyatékossgot!
- Ne tegyen fel olyan orvosi kérdéseket, amik 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 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!*<sup>9</sup>

#### 4.1.2.2. A munkatársak egyéni felkészítése

A TF szolgáltatást végző szervezet a munkatársak és az ügyfél igényei szerint különböző formákban segítheti a fogyatékosággal élő munkavállaló sikeres beilleszkedését. Bár a munkahelyek feszített munkatempója nem teszi lehetővé a hosszas beszélgetéseket, mégis számtalan alkalom, élethelyzet kínálkozik a kapcsolatteremtésre.

#### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja át, hogy egy bizonyos, ön által ismert munkahelyen milyen szituációk fordulhatnak elő, amik lehetővé teszik a munkatársakkal való beszélgetést, félelmeik, esetleges előítéletük lebontását!*

Ezek a beszélgetések hivatottak arra, hogy megváltoztassák 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. Érdeemes 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 betanító személy szimpátiát keltsen a munkahelyi közösségben. Ehhez meg kell előlegeznie a munkatársak felé 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, addig nehezen tudnak figyelemmel, türelemmel, elfogadással fordulni a fogyatékosággal élő ember felé.

A munkahelyi betanítás időszaka alkalmas arra is, hogy *lerombolja a munkát vállalni szándékozó, fogyatékosággal élő emberre ragasztott stigmákat*. Például fontos hangsúlyozni, hogy az intellektuális fogyatékosággal élő embereknek nem sajnálatra van szükségük, hanem elfogadó, segítő, partneri, őszinte emberi kapcsolatokra. Gyakran előforduló jelenség, hogy egy-egy női munkatárs anyáskodva közeledik a fogyatékos fiatalhoz. Ez az egyébként jó szándékú hozzáállás éppen az önállóság, a felnőtt státusz kialakulását gyengíti az ügyfél-

<sup>9</sup> Csányi Zs. (szerk. Vég K.): Foglalkoztatja? Útmutató fogyatékkal élő személyek felvételéhez és alkalmazásához vezető, HR szakemberek és munkatársak részére. Salva Vita Alapítvány, Budapest, 2007.

ben. A másik véglet az elutasító attitűd, amely általában a munkatársaknak abból a félelemből fakad, hogy a fogyatékossgal élő ember jelenléte többletterheket jelent a munkahelyre vagy egyes személyekre, fennakadást okozva a munkában. 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 válik az önálló munkavégzésre.

Nem szeretnénk azonban azt sugallni, hogy a fogyatékossgal élő 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 betanító foglalkozási tanácsadó közreműködésével szüntethetők meg. Nagyon fontos, hogy a munkáltatók és a munkatársak egyaránt *érezzék, hogy nem maradnak egyedül* a fogyatékossgal élő munkavállaló magával hozott problémáival. Nem csak a betanítás alatt, hanem 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 A MUNKAHELYEN

Az önálló közlekedés hiánya gyakran jelent *akadályt* a munkába állás során, ezért erről mindenképpen szót kell ejtenünk.

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.

Értelmi sérült személyek esetében a közlekedési nehézségek többnyire a gyenge tájékozódásból, a tömegközlekedési eszközök bizonytalan használatából, kommunikációs problémákból stb. adódnak. Hogy az itt mutatkozó hiányosságok felszámolhatók legyenek, ahhoz *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 – pl. a térképhasználat, a mozgólépcsőn való közlekedés, útbaigazítás kérése – szituációs játékok során gyakorolhatók, kipróbálhatók. A próbák során lehet elsajátítani azt is, mit kell tenni, ha valaki eltéved, és segítségre szorul. Intellektuális fogyatékossgal élő fiatalok esetében – védtelenségük, hiszékenységük miatt – nagy hangsúlyt kell fektetni arra is, hogy ne menjenek el idegenekkel.



## PÉLDA

A *Salva Vita* Alapítvány egyik értelmi sérült ügyfele, 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 adta át a kezdeményezést, bízta az önálló segítségkérésre. Miután ez már nem okozott nehézséget, N. egyedül tett meg bizonyos szakaszokat, s előre megbeszélte helyeken találkozott kísérőjével. Két hét múlva N. teljesen önállóan közlekedhetett, újabb sikerélménnyel gazdagodva.

Összefoglalva megállapítható, hogy 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
- és önállóan közlekedik a munkahelyéig, illetve azon belül.

## ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

Mely részekből áll a munkahelyen végzett támogatás a TF szolgáltatás folyamatában?

Mi határozza meg, hogy milyen mértékű és idejű támogatást igényel az ügyfél a betanítás, a beilleszkedés szakaszában?

Milyen előnyökkel jár a betanítás és a beilleszkedés elősegítése az ügyfél számára?

Milyen előnyökkel jár a betanítás és a beilleszkedés elősegítése a munkáltató számára?

Milyen előkészületeket igényel a betanítás?

Milyen tevékenységeket foglal magában a betanítás?

Milyen módszereket ismer a munkafolyamat elemeinek elmagyarázására, illetve bemutatására?

Miért fontos az önellenőrzés bevezetése?

Mely módszerekkel támogatható az ügyfelek munkahelyi közösségbe való beillesztése?

Milyen témakörök javasolhatók a csoportos tájékoztatásra?

Hogyan támogathatja a foglalkozási tanácsadó az ügyfél egyéni beilleszkedését?

## 4.2. Utókövetés

Amikor az ügyfél már begyakorolta a munkafolyamatokat és beilleszkedett munkatársai közé, akkor befejeződött a TF szolgáltatók tulajdonképpeni küldetése. Ekkor már „csak” arra van szükség, hogy – a telefonos érdeklődésen túl – *rendszeres gyakorisággal* (kezdetben hetente, később havonta) megjelenjenek a munkahelyen, *minimum fél éven át*.

Ne becsljük azonban alá az utókövetés fontosságát, hiszen ez nagymértékben hozzásegítheti az ügyfelet munkájának megtartásához! Az utókövetés célja ugyanis az, hogy kezelje azokat a konfliktusokat, feloldja azokat a problémákat, amik a foglalkoztatás során keletkeznek. Az utókövetés hosszú távon biztonságot ad mind a munkaadó, mind a munkavállaló részére.

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

### 4.2.1. RENDSZERES KAPCSOLATTARTÁS A MUNKÁLTATÓVAL

Fontos, hogy a munkáltató ne érezze úgy, hogy magára hagyták, miután az ügyféllel megkötötte a munkaszerződést. Tudatosítani kell benne, hogy bármely probléma esetén bátran *telefonáljon*, és kérje a TF szolgáltató segítségét!

Emellett szükség van az aktív kapcsolattartásra, a *személyes utókövetésre* is. A tapasztalatok szerint ugyanis a személyes kapcsolattartás hatékonyabb, mint a telefonon történő, a munkáltató nagyobb biztonságban érzi magát tőle.

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

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

#### PÉLDA

*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 megszította munkatársait, és akadályozta a munkavégzést.*

*Első lépésben a foglalkozási tanácsadó megpróbálta feltárni, melyek azok a konkrét problémák, amelyek miatt M. képes ekkora vihart, féltékenységet kavarni maga körül. Ezután beszélt az érintett munkatársakkal. Megköszönte a segítségüket, és biztosította őket arról, hogy a későbbiekben, mint M. hivatalos támogatója, segít a problémák megoldásában. Azóta M. hetente egyszer az alapítványnál támogató beszélgetésen vesz részt a foglalkozási tanácsadójával, és a munkatársaival is folyamatos a kapcsolattartás.*

Vezetőváltás, illetve új munkakör betanulása esetén is gyakran kérnek segítséget a munkáltatók. Ezekben a helyzetekben előfordulhat, hogy az ügyfél ismét igényli, hogy foglalkozási tanácsadója vele legyen a munkahelyén.

## PÉLDA

*S. 20 éves, autizmussal áló lány, aki kézbesítőként dolgozott egy szociális intézményben. Nehézséget okozott számára, hogy nem tudott a munkaidőben adódó „üresjáratokkal” gazdálkodni. Ilyenkor unatkozott, és zavart okozó magatartásokat produkált.*

*A foglalkozási tanácsadó a szülőkkel egyeztetve azt találta 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 az alapítvány betanítói szolgáltatását. S. magatartásproblémái azóta a kezelhetőség határán belül vannak, főnökei elégedettek munkájával.*

## 4.2.2. UTÓKÖVETÉS CSALÁDOKKAL

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

*Túlóvó családoknál* gyakori probléma, hogy a gyermeket „a széltől 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 a foglalkozási tanácsadó átbeszéli velük összes félelmüket, és megpróbálja 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, s ez csökkenti szorongásukat.

Másik nehézség, ha *a szülő többet vár gyermekétől, mint amire ő képes*. Ez súlyos pszichés terheket ró az amúgy is sérült emberre. Ilyenkor jobb a szülőt egy kicsit „eltávolítani” a munkahelyi gyakorlattól. Fontos, hogy a fogyatékossgal élő fiatal 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 TF szolgáltatók, 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 fogyatékos gyermeke problémájával foglalkozni. Ebben az esetben meg kell tudni, hogy ez miért van így, mi a háttere. Lehet, hogy az segít, ha jobban bevonják a szülőt a folyamatba, de az is előfordulhat, hogy inkább tehermentesíteni szükséges őt.

A család *dinamikus rendszerként* működik, ezért fontos szem előtt tartani, hogy a rendszer egyik elemének megváltoztatásával (a fogyatékossgal élő családtag szerepének átformálásával), 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

A TF szolgáltatók ügyfeleik számára igény szerint biztosítják a személyre szabott *segítő beszélgetés* lehetőségét.

A munkába állás, a felnőtt élet kezdete minden fiatal életében kihívásokat hordoz. A fogyatékossgal élő embereknek sok esetben ebben az életszakaszban kell szembenézniük másságukkal is, és meg kell tanulniuk azt elfogadni. Embert próbáló feladat ez, és gyakran krízisek kísérik. A tapasztalatok szerint az integrált munkahely még inkább felerősíti ezeket a problémákat. Sokat segít az ügyfeleknek, ha nyugodt körülmények között beszélhetnek 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-, színházlátogatás 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 arra törekednek, 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 bíráló.

A csoportnak fontos funkciója *viselkedésminták megmutatása* 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.

### PÉLDA

*Kezdetben előfordult, hogy ha a klubtagoknak valamilyen problémájuk volt egymással, akkor csúnyán összeszólalkoztak, sőt – nagyon ritkán – össze is verkedtek.*

*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.*

A csoportvezetőknek fontos szerepük van a *csoportnormák* kialakításában. Közvetítik a normákat és az értékeket, visszajeleznek.

Reakcióikkal egyes viselkedési formákat megerősítenek, másokat szankcionálnak. Ahhoz azonban, hogy bizonyos viselkedési formákat jutalmazni tudjanak, tisztán meg kell fogalmazniuk elvárásaikat az ügyfeleket illetően.

### PÉLDA

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

*Egy alkalommal a klubvezető megkérte, segítsen megszervezni a klub utáni takarítást. Boldogan vállalta ezt, és megnyerésével a többiek 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.

Összegezve megállapítható, hogy utókövetés során

- az ügyfelek számára lehetőséget biztosítanak kérdéseik tisztázására, problémáik kezelésére és felnőtt szerepük erősítésére,
- rendszeres kapcsolatot tartanak a munkáltatóval,
- és segítik a családot abban, hogy el tudják fogadni a fogyatékossgal élő családtag új szerepét.

## ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

*Mi az utókövetés célja?*

*Milyen gyakori, mennyi ideig tart az utókövetés?*

*Milyen színterei vannak az utókövetésnek?*

*A munkáltatók milyen esetekben kérnek leggyakrabban segítséget az utókövetés során?*

*Mondjon példát olyan tipikus családi problémára, ami akadályozhatja a fogyatékossgal élő személyek munkavállalását!*

*Milyen formában valósulhat meg az ügyfél utókövetése?*

## 5. A TF SZOLGÁLTATÁS MARKETINGJE

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

A TF szolgáltatás felfogható termékként is, amit mindkét félnek el kell adni. Ehhez azonban mind a munkát kereső ügyfelek, mind a munkaerőt kereső munkáltatók igényeit ki kell elégíteni.

Ahogy a TF szolgáltatást végző szervezetek önbizalma erősödik, úgy változik a munkáltatókkal való kapcsolatuk a szívességekértől a *szolgáltatás* irányába. Nem arról van szó, hogy a munkáltató szánalomból, vagy karitatív céllal foglalkoztatja az általuk közvetített fogyatékos munkavállalót – hanem ez az együttműködés kölcsönösen előnyös, és üzletileg is megalapozott! A munkáltatók számára értékes – megbízható motivált, elkötelezett – munkaerőt közvetítenek, ráadásul komoly anyagi terheket is levesznek róla, hiszen átvállalják a toborzás, a kiválasztás, a felkészítés, a betanítás stb. idő-, energiaigényes és igen költséges tevékenységeit.

A munkáltatókkal való tárgyalás során *partneri viszony* kialakítására kell törekedniük, és ügyfelek érdekeinek és méltóságának tiszteletben tartását kell elvárniuk. A tárgyalások során éreznie kell a munkáltatónak, hogy a TF szolgáltató együttműködést kínál, és nem szívességet kér. Ugyanakkor egy jó ügyszöz való tartozás lehetőségét kínálják fel. A hálózat- és a kapcsolatépítés épp annyira része a TF szolgáltatás piacszerzési folyamatának, mint bármelyik sikeres szolgáltatásnak az üzleti szférában.

A támogatott munkavállalókra is hatást gyakorol az, ahogyan a szolgáltatás a munkáltatókkal bánt. Ha úgy állapodtak meg, hogy segítik a munkáltatót, míg az új munkavállaló beletanul a munkába, akkor ennek megfelelően kell cselekedniük. Nem szabad azonban túlságosan alkalmazkodniuk, a munkáltató elvárásait feltétel nélkül teljesíteniük. A munkáltatóval való *kölcsönösen előnyös, egyenrangú kapcsolat* kialakítása a cél. A kapcsolat tehát mindig háromoldalú: a munkavállaló, a munkáltató és a foglalkozási tanácsadó között.



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

- az esélyegyenlőség, amire törvényi előírás kötelezi a munkáltatókat,
- a vállalati társadalmi felelősségvállalás,
- a munkahelyi sokszínűség előnyei.

## 5.1. Az esélyegyenlőség

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 fogyatékossgal élő személyek teljes jogú állampolgárként éljenek, és lehetőség szerint ép társaik között, képességeiknek és érdeklődésüknek megfelelő munkát végezzenek. Ezzel összhangban a fogyatékossgal élő 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 fogyatékossgal élő 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 költségekre 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 alapján *rehabilitációs hozzájárulást* kötelesek fizetni. (Ld. 1991. évi IV. tv. 41/A §, 42 § és 42/A §) A rehabilitációs hozzájárulás összege évről évre emelkedik.

Fogyatékossgal élő 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 (angolul Corporate Social Responsibility, azaz CSR) kifejezéssel, elsősorban nagyvállalatok jelentéseiben és honlapjain. A társadalmi felelősséget vállaló szervezetekben az etikai szabályok betartása mindenkinek kötelező, a munkavállalókat az esélyegyenlőség elvének betartásával alkalmazzák, a munkakörülmények a megváltozott munkaképességű emberek 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.*

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, ez 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 és belső elismertsége,
- a cég megkülönbözteti magát versenytársaitól,
- a hátrányos helyzetűek felé nyitással erősödik a társadalmi kohézió<sup>10</sup>

10 Forrás: Employers' Forum on Disability (2005): Realising Potential; Unlocking Potential.

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

#### 5.4. A fogyatékossgal élő munkavállalók foglalkoztatásának előnyei

Az emberek többsége először kételkedve fogadja a fogyatékossgal élő emberek nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásának lehetőségét. Ennek az az oka, hogy nincs tapasztalatuk a fogyatékossgal élő emberek munkavégző kapacitásáról. Azt a munkáltatót, amely nyitottá válik alkalmazásukra, később saját tapasztalatai is megerősítik abban, hogy ezek az emberek is képesek értéket teremteni, ha képességeiknek megfelelő munkát végezhetnek. A tapasztalatok általában azt mutatják, hogy a munkáltatók kétségkívül előítéletesek a fogyatékossgal élő dolgozókkal szemben, ám *a munkáltatók velük kapcsolatos elégedettsége a szervezetnél ledolgozott idő arányában növekszik.*

A Munkáltatók Fogyatékosügyi Fórumának 2005-ben publikált kutatásai szerint a fogyatékossgal élő munkavállalók

- megbízhatósága és termelékenysége nem marad el a többi kollegáétól,
- új problémamegoldó készségeket honosítanak meg a vállalatnál,
- motiváltságukat bizonyítja, hogy élenjárnak a ledolgozott munkanapok számában,
- hosszabb ideig állnak alkalmazásban, lojálisak a vállalathoz,
- kevesebb munkahelyi balesetet okoznak,
- alkalmazásuk következtében minimalizálódnak az egészségügyi okokból történő korai nyugdíjazással összefüggő kiadások,
- 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 és belső megítélése,
- az akadálymentesítésből mindenki profitál.

A Munkáltatók Fogyatékosügyi Fórumának az Egyesült Királyságban végzett felmérése szerint azok a cégek, amelyek már foglalkoztatnak fogyatékossgal élő munkavállalót, mind azt nyilatkozták, hogy készek további fogyatékos embereket is foglalkoztatni<sup>11</sup>.

A Menedzserek Országos Szövetsége megbízásából 2007-ben végzett vizsgálat 140 cégtől visszaérkezett kérdőívek eredményeit összegzi. A cégek körében jelentősen túlreprezentáltak (72,9%) voltak azok, amelyek a vizsgálat idején foglalkoztattak megváltozott munkaképességű, fogyatékossgal élő mun-

11 Forrás: Employers' Forum on Disability /2005/: Unlocking Potential

kavállalókat. Az eredmények szerint a megváltozott munkaképességű, a fogyatékossgal élő dolgozók a megfelelően kiválasztott munkakörben éppoly eredményesen foglalkoztathatók, mint bármely dolgozó, sőt: lojálisabbak a cégekhez, nagyobb a monotóniatűrésük, és megbízhatóbbak is kollégáiknál<sup>12</sup>.

A Salva Vita Alapítvány 2007-ben végzett vizsgálatában 10 partner munkáltatóval készült strukturált interjú. A megkérdezett munkáltatók zömében pozitív tapasztalatokról számoltak be *intellektuális fogyatékossgal és autizmussal élő munkavállalók* alkalmazásával kapcsolatban. A fogyatékos munkavállalók változatos munkakörökben dolgoztak, és valamennyien beilleszkedtek a munkahelyi kollektívába. A munkáltatók 90%-a nyitottnak mutatkozott arra, hogy – meghatározott feltételek teljesülése esetén – további fogyatékos munkavállalót foglalkoztasson. A fogyatékos munkavállalók foglalkoztatásának előnyei között legtöbbször megbízhatóságukat, szavahihetőségüket, magas erkölcsi normájukat emelték ki. Emellett nem elhanyagolható szempont a vállalati társadalmi felelősségvállalás (CSR) – és ezáltal a cég hírnevének javítása – sem<sup>13</sup>.

## 5.5. Marketingstratégia kidolgozása

A TF szolgáltatás marketingje alatt azt a folyamatot értjük, ahogy felismerik, átgondolják és kielégítik a „vásárlók” – azaz a munkáltatók – igényeit.

*Kinek a felelőssége a marketing?*

Az egyes TF szolgáltatást végző szervezetek különbözőképpen viszonyulhatnak a marketing felelősségéhez. Nagyon fontos, hogy a TF szolgáltatást végző szervezet valamennyi munkatársa tisztában legyen vele, mi a marketingstratégia, és ebben ő milyen szerepet tölt be!

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,
- informálás és meggyőzés.

### 5.5.1. HOGYAN ÉPÜL FEL A HELYI MUNKAERŐPIAC?

A marketingstratégia kidolgozásának első lépése az, hogy a szolgáltatók megismerik a piacot, ahol működnék. Ez piackutatást jelent. A piackutatás módszerei két alapvető kategóriába tartoznak:

12 Forrás: Koncz K. (szerk.: Nagy Zs., Meilinger Z.): Fogyatékossgal élő emberek az üzleti szférában. A HEFOP 2.2.1. program keretében készült tanulmány. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány – Menedzserek Országos Szövetsége, Budapest, 2007.

13 Forrás: Csányi Zs.: „Pozitív hatással vannak mindannyiunkra.” A HEFOP 2.3.2. program keretében készült tanulmány. Salva Vita Alapítvány, Budapest, 2007.

Az *elsődleges kutatás* során eredeti adatokat gyűjtenek a jelenlegi, illetve a jövőbeni vásárlók preferenciáiról, vásárlási szokásairól és viselkedéséről. A munkáltatók esetében ez pl. azt jelentheti, hogy kérdőíves felméréssel információkat gyűjtenek arról, hogy milyen képességekkel, készségekkel, munkapasztalatokkal, szakképzettséggel rendelkező munkaerőre van aktuálisan szükségük, vagy a munkaerő-kiválasztás során melyek a legfontosabb szempontjaik.

A *másodlagos kutatás* az idevágó publikációkon, kereskedelmi kamarák, kormányhivatalok, 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?
- Mennyi a munkanélküliség aránya helyi szinten?
- Milyen a térségben elérhető munkák típusa?

A nagy munkáltatók megkeresésének előnye, hogy általában náluk van a legtöbb álláslehetőség a területen. Előnyös, ha a tárgyalásokat a legmagasabb szinten folytatják, mivel ez sokkal több fogyatékossgal élő ember számára nyitja meg az utat a munkahelyen elérhető üres állások felé.

### **A tágabb értelemben vett piaci tendenciák felismerése**

Érdemes olyan területekre összpontosítani, 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 tudják párosítani a munkavállalók munkapreferenciáit és vágyait a térségben létező üresedésekkel.

### **ÁTGONDOLÁSRA**

*Mit tud a helyi munkanélküliség arányáról, illetve ennek tendenciáiról?*

*Melyek a fő foglalkoztatási szektorok az ön térségében?*

*Milyen tendenciát mutatnak ezek a szektorok (melyek növekvők, melyek csökkenők)?*

*Melyik foglalkoztatási szektorokat ismeri jól, melyeket kevésbe vagy egyáltalán nem?*

### **Lehetséges versenytársak a térségben**

A többi piaci szolgáltatóhoz hasonlóan a TF szolgáltatóknak is szükséges feltenniük a következő kérdéseket: Kik a fő versenytársaink? Hogyan működnek? Mit tudunk a munkaadóknak ajánlani, amit ők nem?

Mivel fő vásárlóik a helyi munkáltatók, ezért konkurenciájuknak elsősorban a helyi állásközvetítő cégek és hivatalok tekinthetők. Versenyelőnyük velük szemben, hogy a TF szolgáltatással személyre szabott, az egyedi igényekhez igazított szolgáltatást ajánlanak a munkáltatónak.

### 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.

#### 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 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 a jó alkalmazott tipikus jellemzői? A következő adatokat kapták, fontossági sorrendben:*

1. Megbízhatóság
2. Kevés hiányzás
3. Hosszú távú alkalmazhatóság
4. Szorgalom
5. Függetlenség
6. Gyorsaság
7. Pontosság
8. Jó munkaismeret
9. Imázs
10. Társadalmi kompetencia

*Ezután megkérték a munkáltatókat, hogy adják meg legfontosabb teljesítménymutatójukat. Ez a megbízhatóság lett. Megbízható a véleményük szerint az a személy, aki a következő jellemzőkkel rendelkezik: pontosság; rendszeres jelenlét; képes követni az utasításokat; képes teljesíteni a feladatokat<sup>14</sup>.*

14 Forrás: Kilsby, M. & Breyer, S.: Supported Employment [www.supportedemployment.eu.com](http://www.supportedemployment.eu.com) Norman Mackie and Associates Ltd., UK, 2005



## ÁTGONDOLÁSRA

*Gyűjtse össze, hogy nagyvállalaton belül a különböző szakterületek vezetői részéről milyen tipikus elvárások és aggályok fogalmazódhatnak meg a TF szolgáltatással kapcsolatban!*

*Összegezze*

1. a személyzeti vezető elvárásait és lehetséges aggályait;
2. a termelési vezető elvárásait és lehetséges aggályait;
3. a minőségellenőrzési vezető elvárásait és lehetséges aggályait;
4. az egészségért és a biztonságért felelős vezető elvárásait és lehetséges aggályait.

### 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* végeznek az állással kapcsolatban. Ha sikeresen megvalósítják, akkor ez három dolgot jelent. Először is, a munkavállaló képes lesz úgy elvégezni a munkát, ahogy azt a munkáltató előírja. Másodszor, a munkavállaló motivált lesz a munkájában. Ez fontos, mivel sok vállalat küzd 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 *szakértői támogatás* a munkáltatónak, és a lehető legnagyobb mértékben biztosítja, hogy az új alkalmazott elsajátítsa a munkával járó készségeket, és beilleszkedjen a szervezeti kultúrába. A fogyatékossgal élő legtöbb ember számára a betanulási idő azonos többi társaiéval.

Sok munkáltató, aki, amely már alkalmazott fogyatékossgal élő embert, azt mondta, jó érzéssel töltötte el a tudat, hogy segíteni tudott valakinek. Ezt nevezzük *érezd magad jól tényezőnek*. A fogyatékossgal élő munkavállaló foglalkoztatása egyben lehetőség a munkáltatók számára, hogy társadalmi felelősséget vállaljanak.

A fogyatékossgal élő munkavállalók jellemzően odafordulást, empátiát és elfogadást váltanak ki kollégáikból, ez *javítja a munkahelyi légkört, a munkamorált és a többi dolgozó cég iránti elköteleződését* is!

Emellett a fogyatékossgal élő emberek alkalmazása **növeli a munkaerő sokféleségét**, és ez által gazdagítja a munkahelyet.

## FELADAT

*A munkáltatói előnyök ismeretében milyen válaszokat adna az alábbi aggodalmakra?*

*„A fogyatékos személy nem lesz képes az elvárásoknak megfelelően ellátni a munkakört.”*

*„A fogyatékossgal élő ember képtelen lesz lépést tartani az itteni tempóval.”*

*„A fogyatékos személy munkája nem fog megfelelni a minőségi sztenderdjeinknek.”*

*„A fogyatékossgal élő személy alkalmazása egészségügyi és biztonsági kockázatot jelentene a szervezetben.”*

*„Nagy nálunk a fluktuáció, nem érünk rá fogyatékossgal élő emberekkel bajlódni.”*

*„Fogyatékossgal élő ember nem tudna beilleszkedni a munkahelyi kollektívába.”*

*„Nagyon szimpatikus a törekvésük, de mi profitorientált cég vagyunk.”*

#### 5.5.4. HOGYAN LEHET KAPCSOLATBA LÉPNI A HELYI PIAC MUNKÁLTATÓIVAL?

Elsősorban munkaközvetítőknél, újságokban közzétett hirdetésekben, e-mailen, közérdekű reklámanyagokon, üzleti reggeliken, munkáltatói rendezvényeken lehet megkeresni a munkáltatókat, vagy úgynevezett „hideg hívás” segítségével, amikor előzetes bemutatkozás nélkül, telefonon kérnek tőlük időpontot. Ezeket a módszereket *közvetlen marketing* technikáknak hívjuk, és arra hivatottak, hogy általuk közvetlen kapcsolatot létesítsenek a „vásárlóval”.

Nem szabad elfeledkezni a *hálózatépítés puha módszeréről* sem, ami a munkáltatók megkeresésének egyik fontos, de sokszor elhanyagolt módszere.

#### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Gondolja át, hogy rokonai, ismerősei, barátai között vannak-e munkáltatók (vállalkozók, szervezeteknél döntéshozó pozícióban lévő személyek)!*

*A TF szolgáltatást milyen előkészítést követően, hogyan ajánlaná nekik?*

Szinte mindenkinek vannak barátai, rokonai, ismerősei, akik munkaadók. Ezek a hálózatok rendkívül hasznos források lehetnek, és kihasználhatóak az ügyfelek javára.

#### Reklám

A reklám számos formát ölthet: közzétehető újságokban, szórólapokon, az interneten, vagy telefonkönyvben. A marketing e típusának **előnye** az, hogy nem igényel túlzottan sok munkaerőt. Nagyszámú munkáltató célozható meg vele, és a munkaadók potenciálisan széles köréhez juttatható el az üzenetet.

A hirdetés egyik legnagyobb *hátránya* az, hogy általában igen nehéz felmérni, milyen hatást tett a vásárlókra. A másik hátrány a közérdekű reklámanyagokkal és az e-mailen közzétett hirdetésekkel kapcsolatos, és „papírkosár-effektusnak”

szokás nevezni. Sokan belefáradtak már a levelesládájukban felszaporodó reklámözönbe, ezért ezek a reklámok legtöbbször a kukában kötnek ki.

### Szakmai kiadványok

A munkáltatók számára készülő szakmai kiadványokat javasolt a munkáltatók szemszögéből írni, *tipikus problémáikra* (pl. akadálymentesítésre, fogyatékos-sággal élő emberekkel való kommunikációra, a munkahelyi sokszínűség megvalósítására) *ajánlva megoldást*.

A jól elkészített kiadvány megnyithatja a TF szolgáltatók számára 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. A telefonos propaganda célja nem feltétlenül az, hogy ott és azonnal munkát találjanak. Inkább arra törekszenek, hogy időpontot kapjanak egy személyes találkozóra, ahol 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.

### EMPÁTIAGYAKORLAT

*Képzeld el, hogy foglalkozási tanácsadóként telefonon keres meg munkáltatókat, akiktől ilyen visszajelzéseket kap:*

*„Jelenleg nincs betölthető állásunk.”*

*„Elbocsátások vannak nálunk.”*

*„Nem hiszem, hogy munkatársaim elfogadnának egy ilyen embert.”*

*„Túl feszített a munkatempónk ahhoz, hogy külön bajlódjunk valakivel.”*

*„Már próbálkoztunk ilyen emberekkel, de nem váltak be.”*

*„Hogyan bírják majd a korai kelést, a három műszakot?”*

*„Szívesen segítenénk, de a vezetésnek csak a haszon számít.”*

*Ön milyen válaszokat adna ezekre az ellenvetésekre?*

### Személyes találkozó a munkáltatókkal

A munkáltatókkal való személyes találkozó legfontosabb *célja* az, hogy tisztázzák, mit vár el a munkáltató a TF szolgáltatástól. Az elvárások mentén vissza lehet jelezni a munkáltatónak, milyen hatékonyan tudja a TF szolgáltatás kielégíteni az igényeit.

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 informálják őket a TF szolgáltatásról, és hogy meghallgassák aggodalmaikat és kételyeiket.

A munkáltatóknak tartott előadás legnagyobb **előnye** az, hogy fogékony közönség előtt történik, és ha vállalják, hogy az előadás végén bármely kérdésre válaszolnak, akkor megszakítás nélkül beszélhetnek a TF szolgáltatásról.

### PÉLDA

*A munkáltatók előtt tartott előadás helyes gyakorlata:*

*Előre tisztázza, mennyi idő áll rendelkezésre az előadáshoz!*

*Tartalmazza azoknak az előnyöknek a listáját, amelyeket a TF szolgáltatás tartogat a munkáltató számára!*

*Használjon sokszorosított segédanyagot, de ne túl sokat! Sokszorozhatja 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”, amiket beszúrhat a diákon álló fő mondanivaló mellé.*

*Tartalmazzon az előadás humort, hogy könnyed talajra építse a prezentációt, és – lehetőség szerint – humorral fejezze be mondandóját!*

*Az előadásban legyenek kérdések is, a közönség bevonására!*

*A forgatókönyv kerülje a zsargon használatát! Maga a támogatott foglalkoztatás vagy a TF kifejezés is zsargon, ezért csak akkor alkalmazza, ha feltétlenül szükséges!*

*Készüljön fel a munkáltatók ellenvetéseire, pl. az ehhez hasonló megállapításokra: „Fogyatékossgal élő ember alkalmazása csökkenti fogja a termelékenységét!” Tekintse ezeket az ellenvetéseket inkább kérdéseknek! Az egyik legfontosabb dolog, hogy ne mondja azt a munkáltatónak, hogy téved, ehelyett fogalmazzon így: „Örülök, hogy ezt említi, mivel...” vagy: „Megértem az aggodalmát, a termelékenység rendkívül fontos az önök számára. Ám...” Amikor ellenvetéseket kap, ne érje váratlanul – a szolgáltatásról szerzett tudásával, és a munkáltató igényeinek megértésével felfegyverkezve magabiztosnak kell lennie!*

## FELADAT

Készítse el egy 10 perc időtartamú prezentáció forgatókönyvét, ami 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

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

A fórum modellje szerint a munkáltatók 3 különböző szinten állhatnak a fogyatékossgal tudatos kezelése tekintetében, s e szinteken különböző eszközök hatékonyak a támogatásukban.

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

A felkészítés (angolul *equip*) szakaszában az üzlet már rendelkezik a változtatáshoz szükséges készségekkel és kompetenciákkal. Ekkor van szükség esélyegyenlőségi tréningekre és kultúraváltási tanácsadásra, valamint hasznos eszköznek bizonyul a fórum segélyvonala (a legjobb gyakorlat megosztása és jogi kérdések megválaszolása a tagok részére), továbbá a rendezvények (jogi mesterkurzusok, „forró témák”, pl. website-hozzáférés, ingatlanmenedzsment, ésszerű igazítások, konferenciák). A fórum nagyszámú kiadványt jelentet meg

az üzleti vezetők, a HR-szakemberek, az ügyfélszolgálati és a CSR-vezetők támogatására.

A megvalósítás (angolul deliver) szakaszban az üzlet a gyakorlatban is hatékonyan valósítja meg a változásokat. Ezen a szinten rendkívül hasznos a fórum által biztosított fogyatékosügyi sztenderd, ami a teljesítmény és a fogyatékossgal kapcsolatos kockázat értékelésére szolgál. „Toborzás, ami működik” projektjük keretében fogyatékossgal élő munkavállalókat toboroznak és képeznek üzleti hiánypozíciók betöltésére. A fórum emellett támogatást ad a helyi munkáltatók által ajánlott TF szolgáltatások számára is<sup>15</sup>.

A fenti modell alapján történő támogatás a munkáltatók elérésének és felkészítésének újszerű és hatékony eszköze.

A munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel és információadás lehetővé teszi, hogy a munkáltatók szemlélete formálódjon, a fogyatékossgal élő emberek munkavégzése iránti attitűdje változzon, és ezáltal javuljon a fogyatékos emberek munkaerő-piaci helyzete.

### ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

*Mely szempontok hozhatók fel érvként a munkáltatók számára a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatása mellett?*

*Mit értünk a TF szolgáltatás marketingje alatt?*

*Melyek a marketingstratégia kidolgozásának és megvalósításának lépései?*

*Milyen módszerekkel ismerhetők meg a helyi munkaerőpiac sajátosságai?*

*Mik a munkáltatók elsődleges és másodlagos igényei a foglalkoztatott munkavállalókkal kapcsolatban?*

*Melyek a termék – azaz a TF szolgáltatás – előnyei a munkáltatók számára?*

*Milyen technikákat ismer a munkáltatókkal való kapcsolatteremtésre?*

15 Forrás: Employers' Forum on Disability / Rhianon Suter előadása; 2007. 04. 24., Budapest



## 6. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

Minőségi szolgáltatást létrehozni a TF területén nem egyszerűen kihívás, hanem a szolgáltatók alapvető kötelessége is. *Inkább legyen kevesebb munkához segített ügyfelük, akik hosszú távon sikeresen megállják a helyüket, elégedettek a munkájukkal és motiváltak, mintsem munkát elnyert több, de elégedetlen ügyfél.* Ezzel a hozzáállással nemcsak a munkavállalók, hanem a munkáltatók és finanszírozók számára is minőségi szolgáltatást kínálnak.

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

- Az alkalmazott gyakorlat gazdagsága és sokszínűsége: mind abban az értelemben, hogy milyen kreatív támogató stratégiákat alkalmaznak, mind pedig abban az értelemben, hogy milyen változatos munkalehetőségeket sikerül ügyfelek számára megszerezniük.
- Annak mértéke, hogy mennyire egyeznek az ügyfél által elnyert állás jellegzetességei, az ügyfél képességei és vágyai, valamint a munkáltató igényei.
- Ügyfelek munkavállalásának átlagos ideje egy munkahelyen.
- A munka mennyire nyújt lehetőséget az ügyfél számára az előrelépésre, karrierbeli fejlődésre.
- Mennyire igazodik a szolgáltatás felépítése minden egyes ember egyedi szükségleteihez, képességeihez és vágyaihoz.
- Mennyiben gondolkodnak el saját gyakorlatukon, és az önértékelés eredményeit figyelembe véve hogyan fejlesztik a szolgáltatást.
- Mennyire veszik figyelembe az érintettek (munkavállaló és munkáltató ügyfelek, szülők, finanszírozók, társszervezetek stb.) visszajelzéseit.
- Az elnyert állások mennyire hasonlóak a szokásos munkavállalók által betöltött állásokhoz, azaz mennyire hasznosak, értékteremtők.
- A szolgáltatás mennyire igazodik a munkáltatók igényeihez, elvárásaihoz.

Legyünk tisztában azzal, hogy a TF *piaci szolgáltatás*, még akkor is, ha a felhasználók számára ingyenes. A minőség nemcsak a fogyatékossgal élő ügyfelek miatt fontos, mert a lehető leghatékonyabban szeretnénk segíteni nekik. Azért is elengedhetetlen, mert a munkáltatók is színvonalas szolgáltatás várnak. Ha egyszer csalódnak, nem valószínű, hogy újra igénybe veszik szolgáltatásunkat.

A foglalkozási tanácsadóknak törekedniük kell arra, hogy az érintettek észrevételei alapján kijelöljék a lehetséges fejlesztések irányát, és *folyamatosan továbbfejlesszék szolgáltatásukat*. Fontos, hogy az összes érintett véleményét figyelembe vegyék, és egyeztessék elvárásaikat: nem szabad megfeledezni a szülőkről, a finanszírozókról és a partnerszervezetekről sem. Mindig van lehetőség a fejlesztésre: lehet ez a hatékonyság javítása, a fogyatékossgal élő 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 kínálja-e, ahogy az ügyfelek – azaz a támogatott munkavállalók és az állást kínáló munkáltatók – elvárják.

## PÉLDA

### **A Salva Vita Alapítvány vevőelégedettség-mérési rendszere**

A Salva Vita Alapítvány számára kulcsfontosságú, hogy szolgáltatásaival valós vevői igényekre reagáljon. Ezért működtetik a vevőelégedettség-mérés rendszerét, amely minden fontos vevő elégedettségét képes mérni, és a visszacsatolási folyamat beépül a szolgáltatások rendszerébe. Ez hozzájárul egy hatékony, a vevők igényeire rugalmasan reagálni képes szervezeti működéshez.

Az elégedettség mérése 4 vevőcsoport igényeire reflektál:

1. ügyfelek,
2. munkáltatók,
3. finanszírozók,
4. képzéseiken, tréningjeiken részt vevők.

Az elégedettségmérés kérdőíves módszerrel történik. Az ügyfelek és a munkáltatók esetében a kérdőíveket az alapítvány munkatársai töltik ki strukturált interjúk keretében.

A vevői elégedettségi kérdőívek rendszerbe illesztésének koncepciója valamennyi kérdőív esetében meghatározza a kitöltő személyét, a kérdőív felvételének formáját, a kiértékelésért felelős személyt, a kérdőív felvételének időpontját és a kérdőív eredményének kimenetét, a visszacsatolás módját.

A rendszeres vevői visszajelzések képezik a szolgáltatások fejlesztésének alapját, és jelzik, ha valamelyik ponton nem megfelelő, problémás a szolgáltatás. Mindez összekapcsolódik az egyéni teljesítményértékelési rendszerrel is, mivel adatokkal szolgál az egyes munkatársak teljesítményének méréséhez.

## ELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

Mondjon példákat a TF szolgáltatás minőségének mérésére alkalmazható mutatókra!

Melyek a TF szolgáltatás legfontosabb eredményei és mérésük lehetséges kritériumai?

Miért fontos a TF szolgáltatás folyamatos továbbfejlesztése?

## 1. MELLÉKLET

# Esetleírások és feladatok megoldási javaslatai

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK ESETLEÍRÁSOKHOZ

### Esetleírás 1

1. Mivel a külföldi (bár EU-) állampolgár foglalkoztathatóságának megteremtése hivatalos ügyintézkést igényel, első lépésként keressünk olyan szervezetet, ahol segíthetnek a nem magyar állampolgárokkal kapcsolatos ügyintézésben.
2. Ebben az időszakban a felmérés, a felkészítés folytatódhat, hiszen segítséggel, a munkába állás időpontjáig a jogviszony rendezhető.
3. A lakhatás megoldása ügyében: alapítványok, lakóotthonok, vagy ezekkel kapcsolatban lévő szervezetek szolgáltatása vehető igénybe.
4. Ha az összes háttérproblémát sikerül megoldani, akkor kezdődhet a munkavállalásra való felkészítés.

### Esetleírás 2

A családsegítővel felvéve a kapcsolatot, tisztázzuk, ki mit tud vállalni. Megbeszéljük, hogy amíg T. és édesanyja kapcsolata nem rendeződik, addig 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 álláskeresésben. Fél év múlva, helyzetértékelés keretében, ismét egyeztetünk a feladatokról.

### Esetleírás 3

A fenti esetnél a felmérés szükséges lépései a következők:

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

Gyakran előfordul, hogy az intellektuális fogyatékoságot pszichés tényezők is súlyosbítják. Ennek oka egyrészt organikus, másrészt az elszenvedett traumákból vezethető le. Ebben az esetben fel kell mérni, mennyire súlyos a probléma. Szükség esetén pszichiáter, pszichológus segítségét kell kérni.

#### Esetleírás 4

Két alternatíva kínálkozik:

1. 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.
2. 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. Pl. ha maga a zene vonzza a DJ pálya felé, elgondolkozhatunk 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.

#### Esetleírás 5

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 vágáshoz: 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 látszólag 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.

#### Esetleírás 6

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, ezért 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.

#### Esetleírás 7

Megvizsgálták, hogy melyek azok az órák, amikor szükség van K. számítógépes tudására. Ilyenkor nem kellett a rendrakással törődnie. A munkaidő többi ré-

szében elsődleges feladata a rendrakás, a szemétyűjtés 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.

### Esetleírás 8

A veszélyforrás maga L., mivel semmiféle óvatosságot nem sikerült kifejlesztenie, ezért magatartásával fokozza egy esetleges baleset kockázatát, alapjában véve veszélytelen helyzetekben is (pl. olyan gyorsan közlekedik a magasra púpozott kartonokkal, hogy nem veszi észre a nyitott ajtót).

A foglalkozási tanácsadóval valamint egy látástréner bevonásával 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 önmagára. A munkáltatóval közösen megállapodnak, hogy negyedévente felülvizsgálják L. látásának romlását, és ennek függvényében módosítanak a munkakörön.

### Esetleírás 9

Sajnos hiába próbálkoztunk a legegyszerűbbnek tűnő megoldással, a család mozgósításával: bár volt vekkerórájuk, nem segítették Cs-t a felkelésben, az elindulásban. Mivel a munkavállaláshoz elengedhetetlen az időbeli orientáltság, kidolgoztunk egy módszert (áthúzni a naptárban az eltelt napokat) így egy zsebnaptár és egy vekkeróra segítségével Cs. megtanult időben érkezni.

### Esetleírás 10

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.

## MEGOLDÁSI JAVASLATOK A FELADATOKHOZ

### 1. feladat

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](http://www.allas.lap.hu) az interneten elérhető állás-közvetítő oldalak legteljesebb gyűjteménye. Néhány további nagy forgalmú internetes oldal: [www.expressz.hu](http://www.expressz.hu); [www.jobinfo.hu](http://www.jobinfo.hu); [www.jobline.hu](http://www.jobline.hu); [www.jobmonitor.hu](http://www.jobmonitor.hu). Ezek az oldalakon többnyire egyéb segítséget is kaphatunk az álláskereséshez, pl. önéletrajzmintákat. Előnyük még, hogy re-

gisztrálni lehet rajtuk, így a kiválasztott kritériumok szerinti állásajánlatot automatikusan megkapjuk.

## 2. feladat

Ilyen esetekben az álláshirdetések lehetséges csapdái a következők:

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

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

## 3. feladat

Hívjuk fel a személy figyelmét arra, hogy ha arra vár, hogy valamennyi kritérium teljesüljön, akkor 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, akkor látni fogja, hogy mennyivel könnyebb keresgélni a munkakörök között.

## 4. feladat

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 tennivalókra is, megkérdezhetjük, hogy van-e olyan házimunka, vagy annak olyan 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 tudtak elindulni.)

## 5. feladat

Mivel T. – autizmusa miatt – nem képes „rugalmasan értelmezni” a szabályokat, érdemes a foglalkozási tanácsadójának beszélnie a munkáltatóval, és megpróbálni T. számára is értelmezhetővé tenni a szabályokat.

(Esetünkben a következő történt: 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 „dézsmálásban”.)

## 6. feladat

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.

### **7. feladat**

Valószínűleg akár két részmunkaidős embernek is lenne elég munka: elképzelhető egy háziasszonyi munkakör, betöltője a takarítás, a mosogatás felelőse lenne; egy irodai kisegítő pedig a fénymásolókat, a nyomtatókat töltené föl, elmenne a postára stb. Természetesen a két munkakört szükséges lenne a foglalkozással élő jelentkezők adottságaihoz igazítani.

## 2. MELLÉKLET

### Fogalomgyűjtemény

#### **Diszkrimináció**

Diszkriminációról olyan tényleges hátrányos helyzetek létrejöttekor beszélünk, amelyek a hatalmi aszimmetriára épülnek, és magukban foglalják a közvetlen és a közvetett diszkriminációt.

#### **Egyenlőtlen bánásmód**

Személyekkel szemben alkalmazott egyenlőtlen bánásmód akkor diszkriminatív, ha ezek a társadalmilag meghatározott szisztematikus aszimmetria mentén valósulnak meg, vagy hierarchikusan fölérendelt pozícióban alkalmazzák, kivéve, ha:

1. egy bizonyos személy speciális (esetenként önmaga által meghatározott) szükségletei alapján és/vagy
2. olyan személyek pozíciójának javítására szolgáló intézkedések formájában jelenik meg, akik társadalmilag szisztematikus diszkriminált helyzetben vannak (pozitív diszkrimináció).

#### **Társadalmilag szisztematikus diszkrimináció**

A társadalmilag szisztematikus diszkrimináció fogalma akkor alkalmazandó, ha a tényleges hátrányos helyzet alapja a lakossági csoportok között társadalmilag ható hatalmi aszimmetria, ami különbséget tesz bőrszín, (feltételezett) etnikai származás, nemzetiség, vallási hovatartozás, társadalmi nem, egészségi állapot, fogyatékoság, szexuális beállítottság, a nemi polaritástól való eltérés és az életkor alapján. Olyan fontos infrastrukturális beruházások elhanyagolása, illetve nem teljesítése, amelyek speciális szükségletek teljesítését illetve ezek javítását biztosítják, akkor diszkriminatív, ha emiatt egy személy vagy csoport ténylegesen hátrányba kerül.

#### **Közvetett diszkrimináció**

A közvetlenül, meghatározott személyek, csoportok ellen irányuló diszkriminációval szemben közvetett diszkriminációról akkor beszélünk, ha olyan látszólag semleges általános szabályok (előírások, eljárások vagy kritériumok) alkalmazására kerül sor, amelyek azonban ténylegesen különösen egyes személyeket vagy csoportokat hátrányos helyzetbe hoznak.

#### **Egyéni munkavállalási terv**

Az egyéni munkavállalási terv kidolgozásának célja azoknak a feladatoknak a meghatározása, amelyek a sikeres munkavállalás megvalósítását készítik elő. Tartalmazza a feladatok végrehajtásának időbeli ütemezését és a felelősöket.

Kidolgozásában a foglalkozási tanácsadó irányítása mellett részt vesznek az ügyfél, valamint a számára fontos családtagok és a kísérő.

### **Infokommunikációs akadálymentesítés**

A szóbeli és az írásbeli információkhoz való hozzáférés biztosítása érzékszervi és intellektuális fogyatékkal élő emberek számára.

### **Munkahelyi gyakorlat program**

A Salva Vita Alapítvány által kidolgozott Munkahelyi gyakorlat (MHGY) programot 2006-ban vezették be családban élő értelmi sérült álláskeresők részére. Az MHGY programot eredetileg speciális szakiskolában tanuló intellektuális fogyatékkal élő 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.

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 1 kísérő + 2 gyakornok modell kialakítása az önállósodás és az egyéni fejlesztés lehetőségét, míg a kortárs csoport a kommunikációs és az együttműködési készségek fejlődését biztosítja.

### **Munkapróba**

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. Célja, hogy a jelentkező kipróbálhassa magát a nyílt munkaerőpiacon, különféle 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.

### **Munkavállalói profil**

Az álláskereső aktuális munkavállalással kapcsolatos helyzetének pillanatképe, ami tartalmazza a jelentkező foglalkoztatás szempontjából releváns jellemzőit, eddigi tapasztalatait, preferenciáit, a munkavállalást befolyásoló tényezőket.

### **Munkáltatói profil**

A munkáltató foglalkoztatás szempontjából releváns jellemzőinek összessége, a munkahely és a felkínált munkakör részletes elemzése alapján.

### **Multidiszciplináris team**

Több szakmaterületre kiterjedő ellátási forma, aminek során különböző szakmák képviselői, pontosan rögzített feladatmegosztás alapján együttműködnek adott eset megoldása érdekében.

### **TF szolgáltatás**

Világszerte alkalmazott speciális munkaközvetítő szolgáltatás, amely hátrányos helyzetű emberek munkába állítását valósítja meg, segítve a fent említett gazdasági, társadalmi problémák megoldását. A modell lényege a megfelelő személyt megtalálni a megfelelő munkára, miközben az összeállítás sikerének biztosítása 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 ügyfelének tekinti, és mindkét felet személyre szabottan támogatja.

### **Tranzitfoglalkoztatási program**

Olyan komplex, több komponensből álló program, amely az alacsony képzettségű (középfokúnál alacsonyabb végzettségű, vagy elértéktelenedett középfokú végzettségű) munkanélküliek tartós munkaerő-piaci (re)integrációját tűzte ki célul. Minden esetben tartalmaz az iskolarendszeren kívüli, felzárkóztatással egybekötött, szakképesítést adó képzést, támogatott foglalkoztatást, valamint az ügyfélkör igényeihez alkalmazkodó egyéb kiegészítő segítő tevékenységet (pszichoszociális segítséget, konfliktuskezelést stb.). A program legalább fél éves utókövetéssel működik, teljes időtartama 21-23 hónap.

## FELHASZNÁLT IRODALOM

*A jegyzet a következő kézikönyv átdolgozásával készült:*

Csányi, Zs.—Jásper, É.—Sipos, A. (szerk. Vég, K.) (2007): Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás módszertani kézikönyv. Salva Vita Alapítvány – Fekete Sas Kiadó, Budapest.

*További felhasznált irodalmak:*

Csányi Zs. (szerk. Vég K.) (2007): Foglalkoztatja? Útmutató fogyatékkal élő személyek felvételéhez és alkalmazásához vezető, HR szakemberek és munkatársak részére. Salva Vita Alapítvány, Budapest.

Csányi Zs. (szerk. Vég K.) (2006): A sokszínűség ereje – Fogyatékkal élő munkavállalók alkalmazása. Salva Vita Alapítvány, Budapest.

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.

Kilsby, M. & Breyer, S. (2005): Supported Employment.  
[www.supportedemployment.eu.com](http://www.supportedemployment.eu.com) Norman Mackie and Associates Ltd., UK (NMA LTD).

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

<http://www.is4profit.com/enquiry.htm>