



**Horváth Anikó Katalin—Zölde Mónika—  
Pressingné Bánkuti Ágnes—Zétényi Ákos—  
Könczei György—Orbán Péter (szerk.)**

## **Rehabilitációs (munkavállalási) tanácsadás**

**Szöveggyűjtemény**

**EÖTVÖS LORÁND TUDOMÁNYEGYETEM  
BÁRCZI GUSZTÁV GYÓGYPEDAGÓGIAI KAR  
Budapest, 2009**

## Tartalom

Ritoók Magda: A tanácsadás szerepe a lelki fejlődésben	4
Kun Ágota—Szászvári Karina—Zétényi Ákos: „Megfelelő embert, a megfelelő helyre”	10
Kézenfogva Alapítvány: Az Aktív műhely zárótanulmányának részlete: Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása	25
ÁFSZ: A rehabilitációs tanácsadás – definíció	51
Zölde Mónika: Háttéranyag a megváltozott munkaképességűek számára nyújtott motivációs csoportfoglalkozáshoz (Kézirat)	53
Horváth Anikó—Stierné Szenes Gabriella—Szellő János (szerk.): A képességek alapján történő diagnosztikai eljárás és protokoll a foglalkozási rehabilitáció területén. Módszertani kézikönyv, 2006. (Részlet)	65
Harkányi Adrienn—Kaszás Judit: Munka- és Szervezetpszichológia Szakmai Protokollja; Munkaerő-piaci Szolgáltatások	71
Kézenfogva Alapítvány 2008: Az Aktív Műhely (előkészítő) munkaerő-piaci eszköz, foglalkoztatási modell leírása – részlet	84
Szellő János 2009 (szerk.): A foglalkozási rehabilitáció módszertani kérdései – részletek	88
Zölde Mónika: A tartós munkanélküliség egyes, tanácsadás-szemponturn összefüggései	109
Székely Vince: A munkanélküliség lélektana	121
Szilágyi Klára: Pszichológia és munkanélküliség.	150
Szilágyi Klára: Tanácsadási elméletek	155
Szilágyi Klára: Csoportos foglalkozás tanácsadók számára – foglalkozási rehabilitáció	158
Szilágyi Klára: Tanácsadás módszertana	162
Szilágyi Klára: Egyéni tanácsadás	165
Szilágyi Klára: Főbb tanácsadási típusok	175
Szilágyi Klára: Rehabilitációs tanácsadás	179
Szilágyi Klára: Munkavállalási tanácsadás a foglalkozási rehabilitációban	182
Szilágyi Klára: Tanácsadónapló	193
A foglalkozási szakember mérlegelési szempontjai	196

Munkácsi Ildikó: A megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációjának módszertani lépései	213
Függelék: 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet	222

**Ritoók Magda**

## **A tanácsadás szerepe a lelki fejlődésben<sup>1</sup>**

**REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS**  
**Ritoók Magda: A tanácsadás szerepe a lelki fejlődésben**

---

1 [http://www.afsz.hu/resource.aspx?ResourceID=afsz\\_tamop222\\_szakanyag\\_online\\_ritok](http://www.afsz.hu/resource.aspx?ResourceID=afsz_tamop222_szakanyag_online_ritok)

Jelen konferencia célcsoportja a program szerint: orvosok, pszichológusok, pszichoterapeuták, pedagógusok, szociálpedagógusok, mentálhigiénikusok, szociális munkások, mediátorok, szupervizorok.

Valamennyiük tevékenységében megjelenik a tanácsadás valamilyen formája.

A tanácsadás a professzionális segítő kapcsolati tevékenységek rendszerébe tartozik, melyek a legszélesebb értelemben vett egészséges társadalmi alkalmazkodást szolgálják.

A tevékenység önálló foglalkozássá válása Nyugat-Európában és Észak-Amerikában már a XX. század harmincas éveiben elkezdődött. Főiskolai vagy egyetemi végzettséghez kötött tevékenység. Magyarországon 1993-tól folyik tanácsadó szakemberképzés (munkavállalási, addiktológiai, mentálhigiénés tanácsadó, diáktanácsadó közoktatásban vagy felsőoktatásban, stb.)

A tanácsadás, mint szakma, viszonylag új Magyarországon; megjelenését részben tudományági differenciálódás, részben az a tapasztalat segítette, hogy a nem pszichiátriai beteg, de pszichológiai támogatást igénylő emberek (sérültek családtagjai, szerhasználók, élethelyzetükben elakadt személyek stb.) sok esetben nem tudnak kihez fordulni, hiányoznak a döntéseket előmozdító és az „egészségesek terápiáját” vállaló intézmények és szakemberek. A „counseling” (amerikai), „counselling” (angol) szó a magyar szaknyelvben tanácsadásként, illetve konzultációként jelenik meg. Mivel a segítő folyamatban tartózkodunk direkt tanácsok adásától – helyette a választási képességeket fejlesztjük, információt adunk, és mint kísérők veszünk részt a beszélgetésekben – mi a „konzultáció” szó használatát támogatjuk FONYÓ—PAJOR, (1998.)

A mentálhigiénés konzultáció célja a lelki egészség elősegítése és fenntartása, a lelki betegségek megelőzése és kezelése, a lelki egészség, lelki betegség és az ehhez kapcsolódó diszfunkciók etiológiai, diagnosztikai és rendszerbeli összefüggéseinek meghatározása és módosítása, valamint a mentálhigiénés ellátási rendszer javítása. SPRUILL és FONG, (1990)

A tanácsadás nagyon gazdag nemzetközi és hazai szakirodalma részletesen leírja a tanácsadás különféle típusait.

MORILL, OETTING és HURST (1974) a tanácsadás alanya, célja és módszerei szerint különíti el a tanácsadás 36 formáját.

SUPER (1980) az életszerepeket optimalizáló tevékenységként jellemzi a tanácsadást és az ún. életút-szivárvány („Life Career Rainbow”) kilencféle életszerepet ábrázoló rendszerében mutatja be az egyes tanácsadási területeket. Az életszerepekhez kapcsolódó tanácsadási feladatok a szülő és a gyermek, a házastárs, a tanuló és dolgozó mellett az állampolgári léthez, a szabadidős tevékenység megtervezéséhez, valamint a nyugdíjas életformához való alkalmazkodáshoz nyújtandó segítséget is jelentik.

WIEGERSMA (1978) világosan definiálja a tanácsadás differenciált tevékenységrendszerét az információs tanácsadástól a pszichoterápiáig, hozzárendelve ötfokozatú rendszeréhez a tanácsadást végző különféle szakemberek kompetenciaterületeit.

A tanácsadás keretein belül alakult ki a pszichológiai tanácsadás fogalma, amely kizárólag pszichológusok által végezhető tevékenység a tanácsadás kü-

lönféle területein. Feltétele a megoldásra váró problémák értelmezési hátterére és megoldásának módszereire vonatkozó pszichológiai felkészültség. Ezt világszerte és Magyarországon is a tanácsadásnak a pszichológusképzésen belül létrejött specializációja biztosítja.

A tanácsadás és a terápia kapcsolata – azonos és eltérő vonásaik kérdése – napjainkban az egyik legtöbb vitát kiváltó kérdés Magyarországon.

A tanácsadás és a terápia viszonyáról WIEGERSMA (1978) azt írja, hogy a kettő között nincs igazán éles választóvonal. A különbség abból adódik, hogy mire helyezzük a hangsúlyt. Ha a meghozandó döntéseket helyezzük előtérbe, akkor pszichológiai tanácsadásról beszélünk, ha pedig egy „általános érvényű érzelmi probléma” megoldásához van szükség segítségre, akkor pszichoterápiát kell alkalmazni.

A tanácsadás és terápia viszonyának kérdésében magunk IVEY és DOWNING (1987) *Counseling and Psychotherapy* (1987) könyvének megfogalmazását fogadjuk el.

IVEY a segítés fogalmából indul ki.

„A segítés fogalma azt jelenti, hogy egyik ember támogatja a másikat, kezét nyújtja a másik felé. A támogatásnak sok formája van, a baráti meghallgatástól egészen az elmegondozó klinikán végzett hivatásos munkáig. A segítséget úgy definiáljuk, mint általános szerkezeti keretet, amelyben egyik személy egy másik személynek vagy csoportnak támogatást nyújt, és pedig rendszerint interjú, tanácsadás vagy pszichoterápia formájában. A segítés tehát tág értelmű kifejezés, amely a pontosított fogalmak bármelyikét magába foglalhatja.”

A továbbiakban a segítés, interjú, tanácsadás és pszichoterápia fogalmát elemzi.

„Könyvünkben a segítés, interjú, tanácsadás és pszichoterápia kifejezéseket számos különböző helyen alkalmazzuk, néhol egymással felcserélhetően, néhol pedig specifikus jelentéssel. Az *interjút* úgy határozzuk meg, mint az információgyűjtés egyik módszerét, s tipikusan ez a szociális intézményekben, munkaközvetítő hivatalban, elhelyezkedési szolgálatnál vagy pályaválasztási tanácsadáson folyó információgyűjtés jellemző formája. A tanácsadás már intenzívebb eljárás, s célja annak elősegítése, hogy normális emberek hatékonyabban követhessék céljaikat, funkcióikat. A *pszichoterápia* hosszabb távú eljárás, a személy rekonstrukciójának és a személyiségi szerkezet nagyobb mértékű megváltoztatásának igényével. A pszichoterápiát fogalmilag gyakran a patológiai szempontból problematikus személyekkel való foglalkozásra szűkítik. A fenti fogalmak különbségeit a gyakorlat sokszor elmosza. Amikor egy interjúkészítő komoly problémákat fedez föl, rövid távú pszichoterápiát kezdhet a klienssel. A tanácsadó specialisták gyakran hosszabb ülésorozatok tartanak, s mélyebbre hatolnak, mint a pszichoterapeuták. A pszichoterapeuták interjút készítenek és tanácsadást is folytatnak. Noha az itt adott meghatározások általános, közös célokat szolgálnak, a distinkciók teljesen kielégítő meghatározását általában lehetetlennek tartják. Egyes szakemberek e kifejezéseket egymással felcserélhetően használják.”

IVEY 1987-ben megjelent könyvéből készült SZAKÁCS F. (1990) kezdeményezése nyomán a Tanácsadás és pszichoterápia technikai alapjai c. jegyzet oktatási célra, amely Ivey könyvének fordításaként került kiadásra. SZAKÁCS FERENC (1990) előszavából idézünk néhány gondolatot.

„Nem minden tevékenység pszichoterápia, aminek pszichoterápiás hatása van. (Pl. tárgyvesztéses depresszív állapot javulhat néhány részvétnyilvánító, vigasztaló, együtt érző szótól.)

Nem minden pszichoterápiás tevékenység igényel sajátos pszichoterápiás képzettséget...

Ha egy ember bajban van, életvezetési-döntési problémája van, akkor esetleg nem pszichoterápiára, hanem tanácsra van szüksége.

Ahhoz, hogy adott problémájában – akár tanácsadással is – segítsük, nem kell pszichoterápia szakembernek lennünk.

Ahhoz, hogy tanácsot adjunk, magában a tanácsadásban azonban képzettneknek kell lennünk.

Ahhoz, hogy eldönthessük: valóban tanácsadásra, vagy esetleg pszichoterápiára van-e szükséges a páciensnek – a pszichoterápiában is képzettneknek kell lennünk.

Ez a jegyzet operacionális, technológiai ismereteket nyújt a pszichoterápiás ellátás minden szintjén dolgozó szakember számára.

A jegyzet fontos alapgondolata, hogy a tanácsadás és pszichoterápia döntő kelléke: Ön.”

2002 és 2006 között a segítő kapcsolati modellek kialakítása céljából jött létre – számos pszichológiai valamint a pszichológia határtudományait képviselő intézmények összefogásával – egy széles körű kutatási program. (NKFP-1B-0016/2002. Segítő kapcsolati modellek és szerepük az egészséges társadalmi alkalmazkodás alakulásában.)

A fejlesztő jellegű és célzatú kutatás az egészségmagatartás pszichológiai hátterét és társas hatótényezőit vizsgálta módszeresen és társadalmilag differenciáltan, különös tekintettel arra, hogy a társadalmilag intézményesült és szakmailag megalapozott segítő kapcsolatoknak mi a kimutatható és mi a modelszerűen kifejlesztendő szerepe az egészségtudatosság és a mentálhigiéné alakulásában.

Az egy életen át tartó tanulás fogalma (life-long learning) már több évtizede ismert a nemzetközi és ezt követően a magyarországi társadalomtudományi célrendszerben. Napjainkban ez kiegészült az egy életen át tartó tanácsadás (life-long counselling), valamint az életpályaépítési tanácsadás (life-long career development services) fogalmával. BORBÉLY T. (2007) Ez ma már nem csupán jelszó, hanem a munkaképes korú lakosság jelentős részének valóságos szükséglete.

HIEBERT és BORGÉN írja 2006-ban, hogy „a pályaorientációs szolgáltatás fejlettsége egyértelműen összefügg az ország gazdasági-társadalmi fejlettségével. BORGÉN, W.—HIEBERT, B. (2006)

A tanácsadás új tendenciájaként megjelenő transition (átmenet) fogalma kijelöli a tanácsadás feladatait az életút során átélt változások, váltások elősegíté-

sében. BRAMMER vezette be 1992-ben a „transition counseling” fogalmát. BRAMMER, L. M. (1992) A tanácsadás azt a lehetőséget jelenti, hogy segítse, támogassa, inspirálja az egyén fejlődését gyerekkorától élete végéig.

Minden váltás, változás magában rejti a továbblépés és a stagnálás, sőt a visszaesés veszélyét legfontosabb életszerepeinkben. A tanácsadás eszköze a fejlesztésnek és eszköze a krízisek megelőzésének is.

Módszere lehet az egyéni vagy a csoportos tanácsadás, valamint a tréning. Bizonyos területein sokat segíthet a média is.

A tanácsadás figyelemreméltó előnye, hogy „vállalható”, nem stigmatizál. A magyarországi mentálhigiénés tapasztalatok azt jelzik, hogy még mindig nehezen vállaljuk a segítségkérést lelki problémáinkban. A tanácsadás eszközeivel megközelíthetők a professzionális segítő kapcsolatok számára a különösen nehezen elérhető csoportok (serdülők, negyvenes-ötvenes férfiak, hajléktalanok stb.).

A tanácsadás fejlődésének fontos, új, egyre erősödő tendenciája a fejlesztés. Gyermekkorban épp úgy megvalósítható, mint a későbbi életszakaszokban. Ez az egyik legígéretesebb területe a tanácsadásnak. Egyéni és csoportos tanácsadásként egyaránt történhet és válhat a lelki fejlődés és az egészségmegőrzés eszközévé.

## Irodalomjegyzék

- BORBÉLY, T. B.: (2007) Az élethosszig tartó pálya, karrier-tanácsadásról EU-s nézőpontból. Majd egy évvel Jyväskylä után... – Munkaügyi Szemle 2007/8. 28-35. o.
- BORGEN, W.—HIEBERT, B.: (2006) Career Guidance and Counselling for Youth: What Adolescents and Young Adult are Tellint US.Int. I. Adv. Counselling (2006) 28: 389-400.
- BRAMMER, L. M. 1992. Coping with life transitions. International Journal for the Advancement of Counselling, 15: 4. 239-253.
- IVEY, ALLEN E.—IVEY MARY—BREDFORD-SIMEK DOWNING, (1978): Counseling and Psychotherapy, Allyn & Bacon
- FONYÓ I.—PAJOR A., (1998) szerk.: Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből, Bárczi Gusztáv Tanárképző Főiskola
- MORILL, OETTING és HURST (1974) Dimensions of counselor functioning Personnel and Guidance Journal, 52. 354-359.
- SPRUILL és FONG, 1990, Idézi: Fonyó I.-Pajor A. (szerk.): Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből, Bárczi Gusztáv Tanárképző Főiskola, 1998. 228. oldal



SUPER (1980) A life-span, life space approach to career development. Journal of Vocational Behavior. 16 (30), 282-298.

SZAKÁCS F. (szerk.): (1990) Ivey, Allen E.—Downing, Lynns: (1990): Tanácsadás és pszichoterápia, Orvostovábbképző Egyetem Pszichiátriai és Klinikai Pszichológiai Tanszék

WIEGERSMA (1978) How do you counsel? International Journal for the Advancement of Counseling. Vol. L. No. 1. (63-80) 1978.

Kun Ágota—Szászvári Karina—Zétényi Ákos

## „Megfelelő embert, a megfelelő helyre”<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Kun Ágota—Szászvári Karina—Zétényi Ákos: „Megfelelő embert, a megfelelő helyre”

---

<sup>1</sup> Dr. Kun Ágota—Szászvári Karina—Zétényi Ákos: Tanácsadási tevékenység a munkáltatók szolgálatában. Készült a Tolerancia Erősítő Innovatív Szövetség TE-IS program keretében 2008.:3-18

A munkáltatók részére nyújtott munkaerő-közvetítési szolgáltatás végső célja az álláskereső munkába állítása és tartós foglalkoztatásuk elősegítése úgy, hogy az mind az egyén, mind a munkáltató megelégedettségét szolgálja.

A munkaerő-közvetítés az állások feltárásával illetve a munkaügyi szervezetbe benyújtott munkaerőigénnyel veszi kezdetét.

Ebben a folyamatban a tanácsadónak kétféle feladatot kell ellátnia:

Egyrészt feladata a betöltendő álláshelyek pontos megismerése a munkáltató igények felmérése és megfogalmazása. Másrészt a tanácsadónak meg kell ismernie az álláskereső képességeit, és motivációit annak érdekében, hogy a neki megfelelő munkahelyre tudja közvetíteni. A munkakör jellegzetességeinek feltárására *munkakörelemzést* végez, amelynek során meghatározza a munkakör tevékenységi területeit, valamint a munkakör betöltéséhez szükséges kompetenciákat. A leendő munkavállalók képességeinek feltárására *kompetencia felmérést* végez, amely az adott munkakör vonatkozásában vizsgálja az egyén jellemzőit.

A tanácsadás végső célja a munkáltatói elvárások és munkavállalói kompetenciák minél pontosabb illeszkedésének elérése. A két fél igényeinek és lehetőségeinek optimális egyezése esetén beszélhetünk sikerességről az elhelyezkedés, munkavállalás szempontjából, valamint e tényezők jelentik a későbbi bevétel alapját is.

## A munkaerő-közvetítés folyamata hét lépésben

Az alábbiakban részletezésre kerül a munkaerő-közvetítés hét lépéses folyamata, amely lépéseivel és eszközrendszerével biztosítani kívánja a munkaerőpiaci esélyegyenlőség megvalósulását.

### 1. Munkaerőigény megjelenése

A munkaerő-közvetítés folyamatának első lépése a munkaerőigény megjelenése. Ennek két leggyakoribb formája az álláslehetőségek felkutatása vállalati kapcsolattartáson keresztül, illetve munkáltatók részéről bejelentett munkaerőigény.

### 2. Munkakörelemzés

Annak érdekében, hogy a megjelent munkaerőigényre a megfelelő álláskeresőt küldhesse a munkaügyi szervezet a munkakör alapos megismerése szükséges. Ezt szolgálja a tanácsadók által végzett munkakör-elemzési tevékenység. A munkakörelemzés során a tanácsadók személyesen felkeresik a munkáltatót és munkakör-elemzési kérdőív segítségével a munkáltatóval együtt, ha lehetőség van rá, a közvetlen felettes bevonásával munkakörelemzést végeznek. A munkakörelemző kérdőív célja a munkaköri feladatok, a munkakör összefüggései-

nek, az ismereteknek (szakképzettség, gyakorlat) pszichés és fizikai terhelésnek stb. azonosítása.

A munkakörelemzés mellett természetesen kitérnek a munkavégzéshez szükséges további információkra is pl. fizetés, pozíció betöltésének várható időpontja, valamint abban is megállapodnak, hogy a munkaerő-közvetítésnek a bemutatási szakaszában hány jelöltet szeretne meghallgatni a munkáltató.

### **3. Kompetenciaprofil, interjúkérdések**

Az elkészült munkakörelemzés alapján meghatározható a munkakör betöltéséhez szükséges lényeges tulajdonságok, amelyek a munkakör kompetenciaprofiljában összegződnek. A kompetenciaprofil szempontrendszer nyújt a kiválasztási folyamatba bevont jelöltek megismeréséhez. Ez további segítséget nyújt a kiválasztási folyamatban a jelöltek megismeréséhez (interjú-kérdések összeállítása és információ a kompetencia alapú teszteléshez)

### **4. Jelöltek felkutatása, interjú**

Ebben a szakaszban a tanácsadó felkutatja a rendelkezésére álló adatbázisból azon álláskeresőket, akik az elvárásoknak előzetesen megfelelnek (pl. iskolai végzettség, szakképesítés stb.), és feltehetően érdekli őket a felkínált munkalehetőség. A felkutatott személyekkel a tanácsadó személyesen találkozik, és a konkrét munkakörre vonatkozóan interjút készít vele. Az interjúban kitér az elvárások ismertetésére valamint igyekszik a munkavállaló szándékait is megismerni.

### **5. Kompetencia-alapú tesztek**

A munkaerő-közvetítés ezen szakaszában egy kompetencia alapú, moduláris felépítésű tesztet tölt ki a munkavállaló, amely a munkakörelemző kérdőív alapján feltárt lényeges kompetenciák vizsgálatára szolgál. n szempontjából lényeges kompetenciákat vizsgálja. A teszt, mint pszichológiai mérőeszköz biztosítja a feltárt információk (személyiségjellemzők) megbízhatóságát, és az objektivitást. Előnye, hogy a munkaügyi szervezeten belül intranetes elérhetőségű (de papír-ceruza alapon is kitölthető), így lehetővé teszi, hogy egy adott kód felhasználásával, a pszichológus jelenléte nélkül, a munkaügyi szervezet minden kirendeltségén elérhető és kitölthető a teszt. Az eredményekről, a vizsgált kompetenciák szintjéről a tanácsadó visszajelzést kap.

### **6. Jelöltek rangsora**

Az interjú és a kompetencia-tesztek alapján a tanácsadónak rangsorolnia kell jelölteket. Ezen rangsor alapján fogja a tanácsadó ajánlani és bemutatni a munkáltatónak a legjobb jelölteket.

## 7. Bemutató a munkáltatónak, döntés-támogatás

A 2. pontban leírtak szerint egyeztetett létszámú (pl. a legjobb három) jelölt bemutatására kerül sor a munkáltatónál, a tanácsadó jelenlétében. A munkaerő-kiválasztásban a végső döntés a munkáltató joga. De a tanácsadó személyes jelenlétével, diszkrimináció mentes szemléletével, illetve a rendelkezésére álló információi segítségével támogathatja a munkahelyi vezető döntését, annak érdekében, hogy a munkakör betöltése szempontjából legmegfelelőbb jelölt kerüljön kiválasztásra.

## Esélyegyenlőség

A munkaerő-közvetítés előzőekben részletezett lépései egyben az esélyegyenlőség megteremtését is szolgálják. A munkaerő kiválasztás folyamatában a jelöltek felkutatása és kiválasztása valamint a munkáltatónak történő bemutatása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy sem a tanácsadó sem a munkáltató ne „élhessen” az álláskeresőt érintő hátrányos megkülönböztetés bármilyen formájával. Ennek érdekében a közvetítés folyamatában objektív eszközöket kell használni. Ezért került kialakításra a *munkakör-elemzési rendszer*, mely a munkáltatói elvárások objektív megfogalmazását segítik elő. A *kompetencia-alapú tesztcsomag* pedig a jelöltek képességeinek objektív felmérését teszi lehetővé. Az esélyegyenlőség biztosításában egy további elem, hogy az objektíven meghatározott munkáltatói elvárásoknak megfelelő álláskereső – függetlenül hátrányos munkaerő-piaci jellemzőitől – megjelenhet a munkáltatónál, és személyes bemutatkozásra lesz lehetősége. A tanácsadónak a munkáltatóval való személyes kapcsolata lehetőséget nyújt a munkáltató szemléletformálására (a negatív diszkrimináció visszaszorítása), meggyőzésére a munkaerő-piaci szempontból hátrányos helyzetű munkavállalók alkalmazásának elősegítése érdekében.

## A folyamat kulcsembere: a munkaerő-piaci tanácsadó

Az eddigiekben részletezett, elsősorban a munkáltatók számára nyújtott tanácsadói tevékenység sikerességének kulcsembere a (munkaerő-piaci) tanácsadó, aki egyszerre hivatott megismerni a munkáltatói oldal elvárásait és az álláskereső képességeit, motivációit. Az általa végzett tevékenységnek a munkaerő-közvetítés mindkét szereplőjének (munkáltató, álláskereső) kölcsönös megelégedettségét kell szolgálnia.

A munkaerő-piaci tanácsadó feladatai összetettek, felölelik munkáltatói kapcsolattartás, állásfeltárás, munkaerő-közvetítés mellett az álláskeresővel való személyes kapcsolattartást, képességeik, igényeik, motivációik megismerését, lehetőségeik tisztázását. A tanácsadók szakmai felkészültségük révén a tanácsadási folyamatban a munkaerő-piaci ismereteketekről (jogszabályok, munka-

erőpiaci lehetőségek, pályázati lehetőségek, akkreditáció stb.) és a speciális igényű munkavállalók elhelyezésével kapcsolatos speciális ismeretekről is naprakész tájékoztatást tudnak adni a munkáltatók és munkavállalók részére.

A munkaerő-piaci tanácsadó munkája széleskörű ismeretek alkalmazását és rendszeres frissítését jelenti. Nagyfokú szakmai tudása mellett munkája iránti elkötelezettséggel, jó kommunikációs készséggel, tárgyalás-technikai ismeretekkel, érdekérvényesítő képességgel, diszkrimináció mentes szemlélettel és empátiával kell rendelkeznie.

## A munkakör-elemzési rendszer

A kiadványunk következő része egy kézikönyv, amely bemutatja a munkakör-elemzési rendszer céljait, kidolgozásának lépéseit, a rendszer tartalmának leírását, megvalósítási eszközeit és a megvalósítást segítő útmutatásokat valamint alkalmazási tanácsokat is tartalmaz.. A kézikönyv elemei:

- a munkakör-elemzési rendszer helye a munkáltatói tanácsadásban
- a munkakör-elemzési rendszer helye a humánpolitikai rendszerben
- a rendszer kidolgozási módja
- az elemzési kérdőív
- útmutató az elemzési kérdőív alkalmazásához
- mérhető kompetenciák tartalma

## A munkakör-elemzés helye és szerepe a munkáltató részére nyújtott tanácsadásban

A munkáltatók részére nyújtott munkaerő-közvetítés, mint szolgáltatási tevékenység, nem nélkülözheti a betölteni kívánt munkakör alapos megismerését. A tanácsadónak a munkáltatóval együttesen, a betölteni kívánt munkakör közvetlen felettesének bevonásával kell átgondolnia a munkakört. A munkakör megismeréséhez nagy segítséget nyújt egy kész módszertan használata. Ezen módszertanok célja, hogy objektív, egységes keretet biztosítsanak a munkaköri követelmények feltárásához, majd később az elvárások megfogalmazásához. A TEIS projektben kidolgozott munkakörelemző kérdőív és a hozzá kapcsolódó szoftver –támogatás is ezt a célt szolgálja. Azaz ez a módszer objektív lehetőséget biztosít a munkaköri követelmények meghatározására, és a reális elvárások megfogalmazására.

A munkaerő- közvetítésnek ez a kezdeti lépése meghatározza a közvetítő munka sikerességét. Objektív, a munkavégzés szempontjából lényeges jellemzők meghatározásával pedig biztosítani lehet az esélyegyenlőséget is. Tehát csak olyan jellemzők fogalmazhatók meg és fogadhatók el elvárásként a munkáltató részéről, amelyek az adott munkakör feladatainak ellátásához nélkülözhetetlenek, a jó munkateljesítményt biztosítják.

## **A munkakör-elemzés helye és szerepe a munkáltató humánpolitikai rendszerében**

A gazdálkodó szervezetek humánstratégiájuk megvalósítása érdekében egymásra épülő és összekapcsolódó humánpolitikai alrendszerekből álló komplex humánpolitikai rendszert hoznak létre. A megvalósítás alapköve a munkakör-elemzési rendszer, mert elengedhetetlen, hogy a szervezet valamennyi munkaköréről szisztematikusan és célirányosan összegyűjtött információkkal rendelkezzen. Ezek az információk több emberi erőforrás menedzsment alrendszer megvalósításához szolgálhatnak kiindulópontként:

- A munkaköri leírások kidolgozása
- A munkaköröket betöltőkkel szemben támasztott szakmai és magatartásbeli követelményeket a munkakör tartalmi sajátosságai határozzák meg.
- A munka- és magatartásértékelési rendszer kidolgozásában az értékelési tényezőket, a teljesítmény-kritériumokat a munkakör tartalmát figyelembe véve határozzuk meg.
- A személyzetfejlesztési programok kidolgozása a munkaköri követelményeknek való jobb megfelelést célozzák meg, a fő kompetenciák fejlesztésére irányulnak.
- A karriertámogatáshoz elengedhetetlen szakmai és vezetői karrier-utak meghatározásához a munkakörök jellemzőinek feltárásából és a szükséges kompetenciákból kell kiindulni.
- A szervezetfejlesztésben kiindulópontként szolgálhatnak a munkatartalomról, feladatokról és a munkakörök közötti kapcsolatokról összegyűjtött információk, valamint azt is mérlegelni lehet, hogy a szervezeti változások a munkakörök szintjén ne járjanak kedvezőtlen változásokkal, például a munkakörök tartalmának elszegényedésével vagy nagymértékben megnövő követelményekkel.

A munkakör-elemzések elvégzéséhez számos módszer áll rendelkezésre: dokumentumelemzés, munkanap-fényképezés, megfigyelés, munkanapló vezeteése, interjú, kérdőív stb. Ezek közül egy szervezeten belül általában 2–3 módszert szokás alkalmazni.

## **A munkakör-elemzési rendszer kidolgozása**

Az elemzések mélységét, részletességét meghatározza, hogy a munkakörökről feltárt információkat a későbbiekben mire kívánjuk felhasználni. Minél részletesebb adataink vannak a munkakörökről, annál szélesebb körűek a felhasználási lehetőségeink is. Viszont arról sem feledkezhetünk meg, hogy minél több adatot kívánunk a munkakörökről összegyűjteni, annál több módszert kell együttesen alkalmaznunk, illetve annál több időt kell az elemzésekre fordítanunk.

A munkaügyi szervezetben, a tanácsadói munka során végzett munkakör-elemzés akkor lehet a leghatékonyabb, ha azonos módszertannal történik az



információk összegyűjtése valamennyi megvizsgált munkakör vonatkozásában. Az egységes módszertan kialakítása érdekében meg kell határozni, valamint definiálni kell az elemzési tényezőket, amelyek alapján információkat gyűjtünk az egyes munkakörökről. A gazdaságos elemzésekhez célszerű kidolgozni egy olyan eszközt, amely lehetővé teszi a legfontosabb jellemzők összegyűjtését. Ez az eszköz a kérdőív, amiben az egyes tényezők szerint kérdezzük rá a munkakörök különböző jellemzőire. Az alábbiakban bemutatásra kerülő munkakör-elemzési kérdőív egy széles körben használható elemző eljárás, de speciális igény esetén továbbfejleszthető, kiegészíthető a konkrét munkahely vonatkozásában lényeges jellemzők elemzésével.

## A munkakör-elemzési kérdőív és kitöltése

A tanácsadási folyamatban a munkáltatói igények alapos feltárását segíti elő a munkakör-elemző kérdőív. A Kérdőív mind papír-ceruza alapon, azaz kézzel, mind elektronikus úton kitölthető. Az elektronikus úton történő adatrögzítés (ill. későbbi felvitel) megteremti annak a lehetőségét, hogy a munkakör adatai a későbbiekben előhívhatók, felhasználhatók legyenek, továbbá elősegítik a munkakörelemzést követő kompetenciavizsgálat megtervezését is. A kompetenciavizsgálat nagyban hozzájárulhat ahhoz, hogy egy munkavállaló munkaköri alkalmasságára vonatkozóan pontos, objektív előrejelzést tehessünk.

Az alábbiakban leírt kitöltési útmutató a kérdőív papír-ceruza alapú illetve elektronikus változatához egyaránt használható.

### 1. Alapadatok (a munkakör azonosítása)

A kérdőívben a szervezet, szervezeti egység fogalmak a következő értelemmel bírnak:

Szervezet: a munkáltatói jogkörrel elkülönített szerv.

Szervezeti egység: a szervezeten belüli tagozódás jelentősebb részegységei.

A következő kérdések a munkakör azonosítását szolgálják:

- **A munkakör megnevezése:** ahogyan az adott szervezetnél szerepel (pl. középiskolai tanár, logisztikai menedzser, személyi asszisztens stb.)
- **A szervezet megnevezése:** az elemzett munkakör melyik szervezetnél található.
- **A szervezeti egység megnevezése:** igazgatóság, főosztály, osztály, csoport stb.
- **A szakterület megnevezése:** abban az esetben fontos, ha a munkakör neve gyűjtőfogalom, és több szakterületen létezik ilyen munkakör, amelyek tartalmukban éppen a szakmai sajátosságok miatt különböznek (pl. gazdasági, személyzeti, műszaki, pénzügyi, jogi, hivatali, üzemeltetési, gyógyító stb.). Akkor kell beírni, ha egy szervezeti egységen belül differenciálja a munkaköröket.



- **A munkakör célja:** néhány mondatban összefoglalni, milyen fő célkitűzés(ek)e)t valósít meg a munkakör a szervezeti egységen/ szervezeten belül.

## 2. A munkakör feladatai

A munkakör által ellátott, legfontosabbnak tartott, maximum hét feladat felsorolása és az egyes feladatoknak a havi munkaidőben megjelenő százalékos arányának meghatározása. (Az egyes arányok összértéke maximum 100% lehet.) E pont kitöltésénél figyelembe kell venni, a megjelenő feladatok tartalmazznak-e vezetői és/vagy szakmai feladatokat vagy sem.

- *Vezetői feladatok* közé soroljuk azokat, amelyek a vezetett szervezeti egységre, szervezetre vonatkoznak, annak működését biztosítják (pl. erőforrások elosztása, stratégiai tervezés) vagy a vezetett szervezeti egység (irányított személyek) által ellátandó szakmai feladatok elvégzését biztosítják, illetve a vezetett, irányított személyekre vonatkoznak (pl. feladatok kiosztása, szabadságok ütemezése).
- *Szakmai feladatoknak* azokat tekintjük, amelyek a munkakör saját, egyéni feladatai, és nem szervezeti egységre vonatkoznak.

**Szakmai és/vagy vezetői feladatok ellátásához szükséges kompetenciák és fontosságuk:** a legfontosabbnak ítélt hat kompetenciát és annak fontossági mértékét kell meghatározni a melléklet hat fő faktorhoz tartozó 69 kompetenciájából. (A melléklet nemcsak a kompetencialistát, de a kompetenciák tartalmi definícióját is tartalmazza.) A szakmai és vezető feladatok elvégzéséhez szükséges kompetenciák fontosságát egy 1-5-ig terjedő skálán kell meghatározni annak átgondolásával, hogy az adott kompetencia mennyire fontos a munkakörhöz.

## 3. Felkészültségi igény

A felkészültségi igény két tényezőcsoportra van bontva: ismeretek és tapasztalat, gyakorlat.

### ISMERETEK

- **Iskolai végzettség:** a munkakör feladatainak ellátása által igényelt általános képzettség és ismeretek megszerzéséhez szüksége iskolai végzettséget kell bejelölni.
- **Speciális ismeretek:** a munkakör feladatainak ellátásához szükséges speciális ismeretek (*Számítástechnikai ismeret:* csak a nem informatikai jellegű munkaköröknél kell figyelembe venni, mert az informatikai munkakörök esetében az ilyen jellegű ismeretek szakismeretnek minősülnek. *Nyelvismeret:* nem az számít, hogy a munkakört betöltő tud-e idegen nyelvet, hanem az, hogy igényli-e a munkafeladatok ellátása az idegen nyelvtudást. A tolmács

munkakör esetében az idegen nyelvtudás szakismeretnek számít. *Gépjármű-vezetői engedély*: akkor jelöljük be, ha a munkakör betöltéséhez feltételként kapcsolódik).

- **Vezetői ismeret:** a munkakör feladatainak ellátásához szükséges vezetési ismeretek és képességek megszerzését biztosító képzési szintet kell bejelölni. (Csak vezetői munkakörök esetében kell bejelölni.)

### TAPASZTALAT, GYAKORLAT

Ha bizonyos munkakörök esetében a szakmai vagy vezetői tapasztalat előírt, figyelembe kell venni.

- **Szakmai tapasztalat:** A munkakör feladatainak ellátásához hány éves szakmai gyakorlatra van szükség. Csak olyan szakterületen (általában azonos vagy társ-szakterületeken) eltöltött időről van szó, amely alatt a munkakör feladatainak ellátásához elengedhetetlen szakmai és szervezeti tapasztalatot, a munkakörhöz tartozó tevékenységek térbeli kiterjedésének megfelelő munkaterületek ismeretét meg lehet szerezni.
- **Vezetői tapasztalat:** A vezetői munkakör feladatainak ellátásához szükséges vezetési tapasztalat, amit a szervezeten belüli vagy kívüli vezetői munkakörökben lehet megszerezni. Meg kell határozni, hány éves vezetői tapasztalat szükséges. Erre a kérdésre csak vezetői munkakörök esetében kell válaszolni.

## 4. Kapcsolattartás

A kapcsolattartás tényezőit két részre osztottuk: kommunikáció és együttműködés.

### KOMMUNIKÁCIÓ

A munkafeladatok elvégzéséhez szükséges információk szerzése, továbbítása a szervezeten belül és kívül, az ehhez szükséges érthető, tömör, szabatos fogalmazás, logikus érvelés igénye.

- **A kommunikáció gyakorisága:** kell-e, s ha igen, milyen gyakorisággal kell kommunikálni.
- **A kommunikáció környezete:** a munkakör feladatainak ellátása során igényelt kommunikáció iránya. A szervezeten kívüli kommunikáció bármely szervezeten kívüli személyt, szervezetet stb. jelöli.
- **A kommunikáció jellege:** szóbeli és/vagy írásbeli kommunikáció tartozik a munkakör kapcsolattartó funkciójához.

**Hatékony kommunikációhoz szükséges kompetenciák és fontosságuk:** a mellékletben szereplő kompetenciák figyelembe vételével három kompetencia meghatározását és fontosságának megítélését kell elvégezni. Ez utóbbit egy 1–5-ig terjedő skálán.

## EGYÜTTMŰKÖDÉS

A munkakör feladatainak ellátása érdekében történő együttműködés, a munkavégzést elősegítő, támogató viszony kialakítása vezetőikkel, munkatársakkal, más szervezeti egységekkel, melyre a segítőkészség, a pozitív, konstruktív hozzáállás, a szervezeti érdekek figyelembe vétele a jellemző.

- **A szakmai együttműködés igénye:** a munkafeladatok ellátása igényli-e a szakmai együttműködést.
- **Az együttműködő partnerek:** külső és/vagy belső partnerekkel (személyekkel, szervezetekkel), illetve kell együttműködni. Itt jelöljük, az együttműködő partnerek számát is, azaz jellemzően hány (kis vagy nagyszámú) személy együttműködését igényli a munkakör egyes feladatainak ellátása (nem összesen hány partnerrel kell együttműködni, hanem egy-egy feladat esetében általában hány együttműködő partner van).
- **Az együttműködés gyakorisága:** a munkafeladatok elvégzéséhez milyen gyakran kell együttműködni (esetenként vagy gyakran).
- **Az együttműködést igénylő feladatok bonyolultsága:** arról kell nyilatkozni, hogy jellemzően milyen bonyolultak, valamint mennyire újszerűek az együttműködést igénylő feladatok.
  - *rutin feladat:* csak egy szakterületet érintő, egy-két elemet tartalmazó, érdemi szakmai döntés meghozatalát nem igénylő feladat. Pl.: pénzügyi területen számszerű egyezőség meglétére irányuló együttműködés, leltár.
  - *részben rutin feladat:* esetleg más szakterületet is érintő, érdemi szakmai döntés meghozatalát is igénylő feladat.
  - *részben újszerű:* már több elemből álló, esetleg több szakterületet átölelő, bizonyos szakmai döntéshozatalt igénylő feladat
  - *újszerű feladat:* sokrétű, több elemből álló, különböző szakterületeket átölelő, több szintre kiterjedő, sorozatos szakmai döntéshozatalt igénylő feladat. Pl.: jogi területen kodifikációt előkészítő tevékenység.

**Kapcsolattartáshoz szükséges kompetenciák és fontosságuk:** a mellékletben szereplő kompetenciák figyelembe vételével három kompetencia meghatározását és fontosságának megítélését kell elvégezni. Ez utóbbit egy 1–5-ig terjedő skálán.

## 5. Felelősség

### A FELELŐSSÉGI KÖR KITERJEDÉSE

Ebben a pontban be kell jelölni, hogy a felsorolt felelősségtípusok közül melyek merülhetnek fel az elemzett munkakörben. Felelősségtípusok:

- **A saját munkavégzésért viselt felelősségbe** tartozik a szakmai feladat végrehajtásáért, a szakmai döntésekért, az információ továbbításáért és megőrzéséért viselt felelősség.

- **A munka- és tárgyi eszközökért viselt felelősség** a munkafeladat elvégzésébe bevont valamennyi munkaeszközök működőképességének megőrzésére vonatkozik.
- **Emberekért viselt felelősség** a közvetlenül együtt dolgozó munkatársak biztonságának, egészségének, életének megóvására, valamint mindazon szervezeten kívüli személyek biztonságáért, egészségéért, életéért viselt felelősség, akik valamilyen módon kapcsolódnak a munkafeladat elvégzéséhez.
- **Anyagiakért viselt felelősség** a munkafeladatok elvégzéséhez kapcsolódó, valamennyi, anyagiakban kifejezhető folyamatért, tárgyakért, eredményért stb. viselt felelősség.
- **A szervezeti folyamatokért viselt felelősség**be a vezetői felelősség tartozik, amit az általuk vezetett szervezeti egységért, szervezetért kell vállalniuk, a folyamatok és tevékenységek folytonos, zökkenőmentes működéséért, a különböző erőforrások (anyagi, pénzügyi, emberi) elosztásáért és felhasználásáért, a munka megszervezésért, a határidők betartásáért stb., amely a vezetői döntésekből adódik. Csak a vezetői és irányítói munkakörök esetében értelmezhető.
- **Információkért viselt felelősség** a szükséges információk megszerzéséért, rendszerezéséért, közvetítéséért, alkalmazásáért viselt felelősség.
- **Döntésekért viselt felelősség** a feladatok sikeres végrehajtását megalapozó és biztosító döntésekre vonatkozik.
- **A szervezeti eredményért viselt felelősség** a munkafeladatok és –folyamatok eredményességére, a szervezeti célokkal összhangban levő produktivitásra vonatkozik.
- **A szervezet imázsáért viselt felelősség** a szervezet imázsának alakítási és befolyásolási lehetőségeiből adódik.

#### SZAKMAI MUNKÁÉRT VISELT FELELŐSSÉG

A szakmai feladatok ellátásával kapcsolatban kell megítélni.

- **A hiba következményeinek mértéke:** Be kell jelölni, milyen jelentőségű következményekkel járhat a hibázás.
- **Befolyásolt terület nagysága:** Be kell jelölni, milyen területet befolyásolhatnak a hibákból, mulasztásokból származó következmények.

#### A VEZETŐI MUNKÁÉRT VISELT FELELŐSSÉG

A vezetői feladatok ellátásához kapcsolódóan kell megítélni.

- **A hiba következményeinek mértéke:** Be kell jelölni, milyen jelentőségű következményekkel járhat a hibázás.
- **Befolyásolt terület nagysága:** Be kell jelölni, milyen területet befolyásolhatnak a hibákból, mulasztásokból származó következmények.

**Felelősségvállaláshoz szükséges kompetenciák:** a mellékletben szereplő kompetenciák figyelembe vételével három kompetencia megnevezését és fontosságának megítélését kell elvégezni. Ez utóbbit egy 1–5-ig terjedő skálán.

## 6. Probléma- és feladatmegoldás

Ebben a tényezőcsoportban kell elemezni a munkakörben felmerülő szakmai feladatok, kérdések, problémák komplexitását, bonyolultságát, a megoldáshoz szükséges gondolkodás módját, a szükséges információ megszerzésének nehézségét és feldolgozásuk folyamatát, amely feltételezi az információk elemzését, rendszerezését, kombinálását, értékelését, összefüggések felismerését, kreatív gondolkodást stb.

### A FELADATOK JELLEGE

- A feladatok elvégzése során jelentkező problémák jellege: a feladatok jellemzően egyszerűek vagy bonyolultak.
- Az elvégzendő feladatok jellege: jellemzően rutin vagy újszerű feladatmegoldásról van szó az adott munkakörben.
- A feladatmegoldás önállóságának szintje: a szabályzók által megszabott keretek között a feladat elvégzésének, a probléma megoldásának önállósági szintje az önállóság hiányától, amikor csak állandó felügyelet és ellenőrzés mellett oldható meg a feladat, a teljes önállóságig, amikor csak az eredmények ellenőrzése történik meg.
- A probléma megoldásának lehetséges változatai: ismertek a megoldás feltételei és eszközei vagy a kreatív, újszerű megközelítésre van igény a problémamegoldásban.

### INFORMÁCIÓSZERZÉS

- **Az információgyűjtés formája:** a feladatmegoldás, a szakmai döntések meghozatala milyen lehetséges információgyűjtési módszerek alkalmazását igényli.
- **Információszerezés:** Az információk akkor állnak *rendelkezésre*, ha ismert helyről le kell olvasni, pl. adatbázisból, jogszabályokból, illetve pontosan tudjuk, hogy kinél van az információ. Az információk akkor nehezen megszerzhetők, ha az különös körülmények között történik, vagy ha a megszerzésében nehezítő tényezők lépnek fel, ami lehet több zavaró tényező együttes jelenléte vagy egy nagy intenzitású zavaró tényező jelenléte. Zavaró tényező lehet például: időnyomás, környezeti körülmények stb.
- **A feldolgozandó információ mennyisége:** be kell jelölni, hogy milyen gyakran igényli a munkaköri feladatok ellátása kis, közepes, illetve nagy mennyiségű információ feldolgozását.

**Probléma- és feladatmegoldáshoz szükséges kompetenciák és fontosságuk:** a mellékletben szereplő kompetenciák figyelembe vételével három kompetencia megnevezését és fontosságának megítélését kell elvégezni. Ez utóbbit egy 1–5-ig terjedő skálán.

## 7. Terhelés

A terhelésre vonatkozó kérdéseknél kedvezőtlen terhelésről beszélünk, ha érzékelhető hatása van a munkakört betöltő munkavégző képességeire.

### TERHELÉS JELLEGE ÉS FORRÁSA

- **Fizikai terhelés:** a munkavégzés során fellépő, a munkafeladatok jellegéből adódó izomterhelést, valamint az esetleges védőruha használata okozta terhelést kell figyelembe venni. Be kell jelölni a kedvezőtlen terhelés előfordulásának gyakoriságát (nincs, esetenként, rendszeresen).
- **Pszichés terhelés:** a munkavégzés során fellépő, a munkafeladatok jellegéből adódó pszichés terhelést, stresszt kell figyelembe venni. Az elemzett munkakörben előforduló terhelési tényezőket kell bejelölni.

### PÉLDÁK ÉS MAGYARÁZATOK A PSZICHÉS TERHELÉS FORRÁSAIRA

- **Baleseti veszély:** a munkafolyamat egészére vagy annak egy szakaszára kiterjedő, fokozott mértékű baleseti veszély, mely hibás döntés vagy döntések következtében léphet fel súlyosan veszélyeztetve a munkavégző és környezete testi épségét. Ide tartozik minden olyan munkafolyamat, amely súlyos és közvetlen baleseti veszéllyel jár: mentési tevékenység, magasban végzett munka stb.
- **Időnyomás:** a munkavégzés időbeli lefolyását korlátozó külső tényező, mely független a munkafeladat egyén által kialakított idői szükségletétől (határidők, feladatok időbeli torlódása stb.).
- **Készenlét:** éberségi-, figyelmi- és cselekvési szint folyamatos fenntartása előre meg nem határozott feladatok megoldása érdekében (pl. ügyeleti tevékenység).
- **Bezártság érzés:** az a pszichés feszültség, mely az egyén mozgásterének fizikális korlátozottságából, a személyi környezettől való elzártságából adódik (szűk, zárt térben egyedül végzett munka vagy folyamatos tartózkodás, pl. talajszint alatt végzett munka).
- **Döntési kényszer:** minden olyan feladathelyzet, melynek felelősségteljes megoldása időben és térben erősen korlátozott, meg nem kerülhető (mentés szervezés, mentés stb.).
- **Idegen környezet:** a megszokott, komfortos környezet tartós hiánya, idegen környezethez való alkalmazkodás.
- **Változó munkaterhelés:** az elvégzendő feladatok mennyiségének időbeli elosztása nem kiegyensúlyozott.
- **Szerepkonfliktus:** az egyén erkölcsi, etikai beállítódás- és magatartásmódjától ellentétes, a munkafeladat vagy pozíció által megkívánt viselkedésmód okozta pszichés feszültség.



- **Monotonia:** azon típusú feladatvégzés nagyon jó tűrése, amelyben folyamatosan ismétlődő feladatok sorozatát kell elvégezni, változatosság nélkül.
- **Teljesítménykényszer:** ki nem mondott magas elvárásoknak való megfelelés kényszere. A felmutatott eredmények alapján *szigorúan* méri a munkaerő értékét.
- **Ügyfélkapcsolati terhelés:** a mindennapos munkában jelenlévő, ügyfelekkel való állandó kapcsolattartásból fakadó pszichés terhelés
- **Egyéb:** a fentiekén túl megjelenő, specifikus terhelési tényező megnevezése.
- **A munkakörnyezetből adódó fizikai terhelés:** a munkafeladatokat jellemzően milyen fizikai környezetben kell elvégezni (megvilágítás, zaj, hő stb.). Minden egyes terhelési tényező esetében el kell dönteni, előfordul-e vagy sem az adott munkakörben, s ezeket kell bejelölni (nincsen minimum vagy maximum, a relevánsakat mindet be kell jelölni).
- **Munkaidő:** az adott munkakör ellátása teljes vagy rész foglalkoztatottságot igényel.
- **Műszak:** a munkakör ellátásához kapcsolódik-e műszakbeosztás, ennek jellege milyen.

**Terhelés elviseléséhez szükséges kompetenciák és fontosságuk:** a mellékletben szereplő kompetenciák figyelembe vételével három kompetencia meghatározását és fontosságának megítélését kell elvégezni. Ez utóbbit egy 1–5-ig terjedő skálán.

## 8. Vezetés, irányítás

*(Ezt a tényező-csoportot csak vezetői munkakörökre kell kitölteni.)*

### VEZETŐI DÖNTÉS

A vezetett szervezeti egység, illetve a kapcsolódó szervezeti egységek működését befolyásoló, az erőforrások (emberi, anyagi, pénzügyi) elosztására és felhasználására vonatkozó döntéseket értékeljük. Az adott munkakörben, a rendelkezésre álló információk alapján, a variációk figyelembevételével kell kiválasztani az optimális változatot.

- A vezetői döntések jellege:
  - *Programozott döntés:* szabályok által körülhatárolt, meghatározott döntés.
  - *Kreatív, újszerű döntés:* előre nem meghatározott, nem kötvonalazott, a megszokottól, ismerttől eltérő döntés.
- **A döntés gyakorisága:** a vezetői döntések előfordulásának meghatározása.
- **Az időnyomás alatt hozott döntések gyakorisága:** Időnyomás alatt hozott döntés az, amikor a munkafeladat jellegéből adódóan nincs idő alapos in-

formációgyűjtésre és -feldolgozásra, valamint döntéstechnikai eszközök alkalmazására.

- **A vezetői döntés tárgya:** be kell jelölni, a vezetői gyakorlatban mely kategóriák fordulnak elő jellemzően.
- **A döntés tárgyának bonyolultsága:** jellemzően milyen döntésekről van szó, inkább egyszerű vagy inkább bonyolult.

### A MUNKATÁRSOK IRÁNYÍTÁSA

A munkakör megköveteli a beosztottak (közvetlenül alárendelt személyek), a szakterületen dolgozók időszakos irányítását, vagyis a feladat elvégzésének megszervezését, a végrehajtás lebonyolítását, a célok, a feladatok, az erőforrások meghatározását és összehangolását, a feladatvégzés számbavételét és összehasonlítását a kitűzött célokkal.

A kérdés az elemzett munkakörhöz tartozó irányítási feladatok meglétére utal. A kérdés nem csak a vezetői munkakörökre vonatkozhat, hanem a nem vezetői, ám irányítási feladatokat ellátó munkakörökre is.

- **A közvetlenül irányítottak száma:** Vezetői munkakörök esetében csak a közvetlenül irányított személyeket kell figyelembe venni, és nem az alárendelt szervezeti egységek teljes állományát.
- **Az irányítási feladatok folyamatának szabályozottsága:** Szabályozott az irányítási folyamat, ha szabályzók, előírások írják le, hogyan kell a feladat lebonyolítását irányítani.

**A vezetői, irányítói feladatok ellátásához szükséges kompetenciák és fontosságuk:** a mellékletben szereplő kompetenciák figyelembe vételével három kompetencia megnevezését és fontosságának megítélését kell elvégezni. Ez utóbbit egy 1–5-ig terjedő skálán.



## Kézenfogva Alapítvány

# Az Aktív Műhely zárótanulmányának részlete: Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása

Üzleti és non-profit tanácsadók együttműködése,  
fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja  
elősegítése érdekében

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása

## Tartalom

1. Az EQAL „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt helye az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljében	27
1.1. Az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljének elemei	28
1.2. Az „Aktív Műhely”-ben felmerülő további igények, kérdések	33
1.3. „Üzleti és non-profit tanácsadók együttműködése fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja elősegítése érdekében” projekt kapcsolódása az „Aktív Műhely” projekthez	34
2. „Üzleti és non-profit tanácsadók együttműködése fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja elősegítése érdekében” projekt célja, szereplői és indikátorai	35
2. 1. A projekt válaszai a felmerült igények kielégítésére	35
2. 2. A projekt céljainak megvalósulása	36
3. A „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt lefolyása, tartalma	37
3. 1. Az üzleti tanácsadók érzékenyítése	37
3.2. Az üzleti tanácsadók által nyújtott elméleti képzés	38
3.3. Az üzleti tanácsadók által nyújtott gyakorlati képzés	39
3. 4. Az üzleti tanácsadók és a non-profit tanácsadók közös munkája	40
3. 4. 1. A tárgyalást megelőző egyeztetés	40
3. 4. 2. A közös tárgyalás, és az azt követő konzultáció	41
4. Az „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt tapasztalatai, eredményei és tanulságai	42
4. 1. A projekt tapasztalatai	42
4. 1. 1. A non-profit tanácsadók tapasztalatai	42
4. 1. 2. Az üzleti tanácsadók tapasztalatai	42
4. 2. A projekt eredményei	43
4. 3. A projekt összegzése, a projekt tapasztalatai	44
A tanácsadás fajtái	46

Kézirat lezárásának időpontja: 2008. június. 22.  
Készítette: Kogon Zsófia

A fenti projekt, a Kézenfogva Alapítvány, „Aktív Műhely” rendszerszemléletű foglalkoztatási modelljének keretein belül megvalósuló projekt. Ennek célja, hogy elősegítse az értelmi fogyatékos, autista emberek nyílt munkaerő-piaci szerepvállalását.

Magyarországon a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatási rátája, a 2001-es népszámlálási adatok alapján mindössze 9%. Ezen belül az értelmi fogyatékos emberek foglalkoztatási aránya 7%. Ezek a foglalkoztatási arányszámok messze elmaradnak a magyar társadalom foglalkoztatói mutatóitól. Ennek a helyzetnek a megváltoztatására jött létre ez a projekt. Ennek a projektnek keretein belül, non-profit és üzleti tanácsadók működnek együtt, annak érdekében, hogy minél több olyan nyílt munkaerő-piaci munkáltatót<sup>1</sup> találjanak, akik szívesen alkalmaznak értelmi fogyatékos, autista munkavállalókat.

A projektet az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljének alkalmazása során felmerülő további igények hívták életre. Az értelmi fogyatékos, autista emberek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását úgy kívánja elősegíteni, hogy a projekt minden olyan tudást a non-profit tanácsadók, munkahelyfeltárók kezébe ad, amire a piaci munkáltatókkal való üzleti kommunikáció során szükségük lehet.

A projekt a non-profit tanácsadóknak elméleti és gyakorlati képzést nyújt, majd pedig az intenzív munkatapasztalat eszközével célozza meg, hogy a szakemberek segíthessék az értelmi fogyatékos, autista emberek nyílt munkaerő piaci foglalkoztatását.

Mivel a projekt szerves része az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljének, ezért először ennek a rövid bemutatása következik:

## **1. Az EQAL „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt helye az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljében**

Az „Aktív Műhely” projekt célja egy olyan minden szempontból komplex foglalkoztatási modell kialakítása, amely segít abban, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek minél inkább helyet kapjanak a munka világában. Az „Aktív Műhely” egy „rendszerszemléletű modell, amelynek szisztematikus és következetes használata az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatásának mennyiségi és minőségi javulását eredményezi.”<sup>2</sup> Az „Aktív Műhely” keretén belül együttműködő partnerek a következő szervezetek: Kézenfogva Alapítvány és partnerei, Bárka Alapítvány – Dunaharaszti, Esőemberekért Egyesület – Tata, Fogd a Kezem Alapítvány – Pécs, Mécses Egyesület – Mezőberény és Szimbiozis Alapítvány- Miskolc.

1 Nyílt munkaerő-piacon, a piaci kereteken belül működő vállalatokat, cégeket értjük

2 [www.dolgoz6ok.hu/amf](http://www.dolgoz6ok.hu/amf)

## 1.1. Az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljének elemei

1. Az értelmi fogyatékos, autista emberek munkaerő piaci beilleszkedésében nagyon fontos szerepet játszik az a *társadalmi környezet*, amely őket körülveszi. A befogadó társadalom azt jelenti, hogy a többségi társadalom nyitott arra, hogy a hátrányos helyzetű embereket befogadja, nem csak a munkaerő piacra, hanem az élet minden területére. Ahhoz, hogy ez megvalósuljon, szükséges a társadalmi szemléletváltás. Ennek érdekében, az „Aktív Műhely” PR- kampányt indított, „Mi is tudunk dolgozni” címmel, illetve, piackutatást, értékesítést és bolthálózat kiépítését valósította meg.

2. Az értelmi fogyatékos, autista emberek munkaerő piaci beilleszkedését talán legjobban befolyásoló tényező a *munkáltatók* hozzáállása, attitűdje. A munkáltatók számára is készült a fent említett PR-kampány, illetve az információnyújtás céljából létrehozott [www.dolgoz6ok.hu](http://www.dolgoz6ok.hu). Az „Aktív Műhely” keretein belül kifejlesztésre került a Lantegi- módszer. Ennek hazai adaptációja, alkalmas a munkaköri elvárások mérésére és a kockázat elemzésre. Ezáltal a munkáltató számára a legmegfelelőbb munkaerő kerül kiközvetítésre. Annak érdekében, hogy a munkáltatók figyelmébe kerüljenek az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók, elkezdődött a munkahelyfeltárás a foglalkoztatási-szolgáltatási csomaggal. Ennek célja, hogy piaci vállalatoknak olyan szolgáltatást nyújtsanak a non-profit szervezetek, mely ösztönzi őket, arra, hogy értelmi fogyatékos, autista munkavállalókat alkalmazzanak, s az ezzel járó terheket a szolgáltató csomag veszi át. A piaci vállalatok könnyebb elérése érdekében, az „Aktív Műhely” üzleti tanácsadó hálózatot hoz létre. Az „Aktív Műhely” céljai közt szerepel, hogy a segítséget nyújtson a társadalmi vállalkozásoknak, hogy egy termék előállítás mellett piaci profitot is tudjanak termelni, s közben társadalmi célkitűzéseik is megvalósuljanak. Az „Aktív Műhely” keretein belül megvalósult:

- a védett szervezetek menedzsmentjének a fejlesztése,
- szociális foglalkoztatás módszertani munkája,
- hazai és nemzetközi hálózatok fejlesztése: Aktív Műhely-Partnerség, equalSET- Partnerség,
- társadalmi vállalkozások üzleti terv készítése és termék fejlesztése.

3. Az „Aktív Műhely” missziója, hogy bármelyik értelmi fogyatékos, autista ember megállja a helyét a munka világában, akár a védett, akár a nyílt munkaerő-piacon. Azonban az igaz, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek Magyarországon minden szempontból, gyermekkoruktól hátrányosabb helyzetben vannak a többi munkavállalóval szemben. Általában szegregált oktatásban részesülnek, nincs lehetőségük elsajátítani azokat a közösségi, szociális normákat, melyekre a munka világában feltétlenül szükségük lenne. Szaktudást is ritkábban szereznek, nem azért, mert nem lennének képesek rá, hanem azért, mert a felhalmozódott hátrányok ezt nem teszik lehetővé számukra. Ezen kö-

rülmények figyelembe vételével, a munkáltatók felé közvetített kampány csak akkor lehet sikeres, ha mögötte valódi tartalom áll, a közvetíteni kívánt fogyasztókkal élő munkavállalók valóban készen állnak a munkavállalásra. Ezért a *munkavállalók* számára betanító képzések, illetve akkreditált felnőtt képzések indultak. A már felkészült munkaerő közvetítése a Lantegi-módszer segítségével valósul meg.

4. Az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók felkészítése a munka világának kihívásaira, harcaira új feladat elé állította az őket segítő, felkészítő *szakembereket*. A szociális szakemberek számára az „Aktív Műhely” keretében indult akkreditált képzések:

- Lantegi-tanfolyam,
- foglalkoztatás-szervező tanfolyam,
- üzleti tervezés és kommunikáció tanfolyam,
- munkahelyfeltáró képzés,
- foglalkoztatási szakmai műhely,
- üzleti tanácsadókkal szakmai műhely.

A képzések anyagának gördülékenyebb elsajátítása érdekében kerültek kiadásra a „Dolgozók az Aktív Műhelyben” illetve „Sikeres társadalmi vállalkozás” kötetek. Ezen oktatási segédanyagok segítséget nyújtanak mind a már létező társadalmi vállalkozást üzemeltető szervezeteknek, mind pedig azoknak a szervezeteknek, akiknek szándékában áll hasonló szolgáltatás, társadalmi vállalkozás beindítása. A szociális foglalkoztatási tanácsadás célja, hogy az értelmi fogyatékos, autista munkavállalókat támogató, segítő szervezetek egyrészt informáltak legyenek, másrészt könnyebben a célcsoportjuknak megfelelőre alakítsák a szervezetük profilját.

5. Az értelmi fogyatékos, autista munkavállalóknak, mint mindenki másnak, egészen eltérőek lehetnek a képességei, igényei. Azonban a cél az, hogy minden értelmi fogyatékos, autista munkavállalónak legyen lehetősége dolgozni, legyen lehetősége a számára legmegfelelőbb munkavállalási formát megtalálni. A többségi társadalom munkavállalói között is van olyan, akinek a tipikus munkavállalási formák nem felelnek meg, s inkább valamilyen alternatív foglalkozási formát keresnek. Nincs ez másképp az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók esetében sem. Talán annyi különbség azért van, hogy az értelmi fogyatékos, autista munkavállalóknak, pont a már említett hátrányok felhalmozódása miatt, általában több időre van szükségük, hogy készen álljanak egy állás betöltésére. Nem csak több időre, többféle *foglalkoztatási formákra* van szükségük, hogy készen álljanak a munkavállalásra.

Az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modellje, komplexen, rendszerszerűen készíti fel az értelmi fogyatékos, autista munkavállalókat a nyílt munkaerő-piaci szerepvállalásra. A foglalkoztatási formák, lépcsőzetesen helyezkednek el egymáshoz viszonyítva. Minden előrelépés egy újabb kihívás, egy újabb lépés, a

nyílt munkaerő piac felé. Ugyanakkor a foglalkoztatási formáknak önmagukban is nagy jelentőségük van. Mivel eltérőek az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók igényei, és képességei, megeshet, hogy egy adott foglalkoztatási forma keretén belül több időt töltenek el. De az is előfordul, hogy az adott forma anynyira illeszkedik a munkavállalóhoz, kielégíti az igényeit, hogy nem lép tovább. Ezért fontos, hogy minden lépcső önmagában is hasznos legyen. Ne érezze azt az értelmi fogyatékos, autista munkavállaló, hogy felesleges az ő munkája. A foglalkoztatási formák a következők:

- terápiás foglalkoztatás,
- szociális (intézményen belüli) foglalkoztatás melynek részei a fejlesztő felkészítés és a munkarehabilitáció,
- akkreditált (védett) foglalkoztatás,
- illetve a folyamat vége a nyílt munkaerő piac.

6.A *Lantegi-módszer* az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modell kiemelt eleme.„A jelenlegi, piacorientált munkáltatói elvárások kielégítésére és a fogyatékkal élők társadalmi integrációjának megvalósítása érdekében, új módszerek bevezetésére van szükség, melyekkel közvetlenül a munkakör betöltéséhez szükséges kompetenciák mérésére van lehetőség, egzakt módon.

Az EQAL program E-11 „Aktív Műhely” projektjében dolgozó szervezetek spanyol partnerek segítségével a fenti igényeket kielégítő, a gyakorlatban kipróbált munkaképesség-felmérő módszert ismertek meg: a „Lantegi Batuak” baszkföldi szervezet felmérő rendszerét.

A partnerség hazai szervezetei az „Aktív Műhely” projektben résztvevő értelmi fogyatékos és autista személyek felmérésével „tesztelték” a módszert, és úgy ítélték meg, hogy egy nagyon egyszerű, nagyon egzakt és rendkívül adekvált, a hazai viszonyokra adaptálható módszert ismertek meg. Ennek lényege, hogy a betöltendő munkakörhöz szükséges kompetenciákat egy 1-5-ig terjedő skálán osztályozzák, s ugyanezen kompetenciákat hasonló módon mérik a leendő munkavállalónál. A két grafikon egybevetésével megállapítható, hogy az adott személy képes- e betölteni az adott munkakört, vagy vannak- e hiányosságai; azokat célzott képzéssel, fejlesztéssel pótolhatja-e . A méréssel az is konkrétan megállapítható, hogy mely pontokon milyen mértékű a lemaradás, hol magasabbak a kompetencia-értékek; esetleg magasabb szintű feladatok elvégzésére is alkalmas-e a mért személy.”<sup>3</sup>

7. Az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljének alapkövét jelentik a *képzések*. A modell komplexitását jól jelzi, hogy az építő kövek egymásra, egymásba épülnek, így már esett szó a képzésekről, mégis fontos külön is megemlíteni, a jobb átláthatóság kedvéért. A képzések két célcsoportra irányulnak. Az egyik célcsoport az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók, akik számára betanító képzéseket, illetve akkreditált felnőtt képzési programokat nyújt a mo-

3 Réti Ferencné: A fogyatékos személy egyéni szükségleteinek és képességeinek felmérése; a kulcskompetenciák Dolgozók az Aktív Műhelyben, Kézénfogva Alapítvány, Budapest, 2007 43. oldal



dell. A másik az értelmi fogyatékos, autista munkavállalókkal foglalkozó szakemberek, szervezetek. A szakembereknek kínált akkreditált tovább képzések:

- Lantegi- tanfolyam,
- foglalkoztatás szervező tanfolyam,
- üzleti tervezés és kommunikációs tanfolyam,
- munkahely feltáró képzés,
- foglalkoztatási szakmai műhely,
- üzleti tanácsadókkal szakmai képzés.

8. Az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatása legyen az nyílt, vagy védett, nagy kihívást jelent az ezzel foglalkozó szakemberek számára. Egy újdonság bevezetése, meghonosítása minden esetben nehézségeket von maga után. Egy-egy új módszer kipróbálása eltérő tapasztalatokat hozhat különböző szervezetek számára. Az „Aktív Műhely” partnerség, és az eqalSET-Partnerség *hálózatok* fontos szerepet játszanak a „jó gyakorlatok” tovább adásában és az esetleges nehézségek leküzdésében is. A foglalkoztatási modell célja, hogy mintaként szolgáljon, s bármely más szervezet az országban csatlakozhasson hozzá. Így az értelmi fogyatékos, autista emberek bárhol is éljenek, hozzájuthatnak egy olyan komplex szolgáltatáshoz, mely segít nekik, hogy beilleszkedhessenek a munkavilágába, és teljesebb életet élhessenek.

9. Az „Aktív Műhely” projekt keretén belül a munkáltatók jelentős *fejlesztéseket* hajtottak végre, elősegítve ezzel piaci pozíciójuk erősödését, és a munkavállalók jobb körülményeit. A fizikai feltételek javítása Dunaharaszton, Miskolcon, Tatán, Mezőberényben és Pécsen valósult meg. Így ezeken a helyeken, a termelés mértéke és a munkavállalók munkakörülményei is javultak. A sikeres társadalmi vállalkozás menedzselését segítette az üzleti terv készítése, melynek segítségével a szervezetek pontos képet kaptak arról, hogy az általuk készített termék mennyire piacképes. Ki a célközönségük, milyen árat kellene a terméknek szabni, hogyan lehet elérni, hogy a társadalmi cél teljesítése mellett a piaci részesedésük, profitjuk is növekedjen.

10. A társadalmi személtváltást jelentősen segíti a *marketing* felhasználása, arra a célra, hogy a szervezetek a szolgáltatásukat, terméküket minél inkább népszerűvé tegyék. A marketing esetében is rendkívül komplexen kell gondolkodni. Egy aktív marketing kampány a társadalmi környezet befogadóvá tételére irányul, ebbe bele tartozik:

- a piackutatás,
- PR- kampány, értékesítés,
- bolthálózat kialakítása.

Továbbá irányul a munkáltatókra, melynek keretében termékfejlesztés és védjegy jön létre. A társadalmi vállalkozások marketingjénél érdemes kihasználni, hogy nem csak maga a termék, de a mögötte lévő társadalmi cél is von-

zová teheti a fogyasztó számára, s e két tulajdonságot kihasználva fokozható a termékek értékesítése.

11. Az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók foglalkoztatásához a munkáltatónak tisztában kell lennie azzal, hogy milyen jogi, pénzügyi lehetőségei, illetve kötelezettségei vannak. Nagyon gyakran az állja útján az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók alkalmazásának, hogy ezzel a tudással nem rendelkezik a munkáltató. Nem áll készen arra, hogy értelmi fogyatékos, autista munkavállalót alkalmazzon. Gyakran nem az az oka, hogy ezeket munkavállalót visszautasítják, hogy fogyatékkal élnek, hanem az, hogy az adott vállalat nincs felkészülve az értelmi fogyatékos, autista emberek fogadására. Sok utána járásba kerülne, hogy feltérképezze a fogyatékkal élő munkavállalók után igényelhető támogatásokat; bértámogatás, segítő személyzet, munkakörülmények átalakítására igényelhető támogatások, még akkor is, ha ez a cég számára jelentős haszonnal járna. Ennek a problémának megoldására jött létre az „Aktív Műhely” keretein belül a *tanácsadás*, mint a modell egyik alappillére.

A munkáltatók elérését, tájékoztatását szolgálja a „munkahelyfeltárás a foglalkoztatási- szolgáltatási csomaggal” funkció. Ennek a szolgáltatásnak a lényege, az hogy a non-profit szervezetek leveszik a munkáltató válláról a fent említett terheket. Felmérik a munkaerő igényt, s kiközvetítik a megfelelő munkaerőt a Lantegi-módszerrel, segítik az adott munkáltató akkreditációját, hogy jogosulttá válhasson a fogyatékkal élő munkavállalók után járó állami támogatások igénybevételeire. Továbbá segítik a fogyatékkal élő munkavállalók munkahelyi alkalmazkodását.

A szociális foglalkoztatási tanácsadás a szakembereknek nyújt tanácsadó szolgáltatást, mely segíti őket abban, hogy a szociális foglalkoztatási formákat a lehető legnagyobb hatékonysággal alkalmazzák.

12. Az „Aktív Műhely” keretében létrejött [www.dolgoz6ok.hu](http://www.dolgoz6ok.hu) tudásbázis mind a munkavállalóknak, a munkáltatóknak, a szakembereknek, és mind a társadalmi környezet számára olyan *információkat* nyújt melyek nélkülözhetetlenek a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatása területén.

- „Információkat tartalmaz a munkára való fejlesztő felkészítés, szakképzés, munkaköri képesítést adó képzés gyakorlatáról és a különböző foglalkoztatási formákról, valamint a kapcsolódó jogi szabályozásról.
- Példákat mutat be a bevált gyakorlatokból (best practice), esettanulmányokon keresztül ad ízelítőt a foglalkoztatás különböző lehetőségeiről.
- Javítani kívánja a foglalkoztatásban érintett minden szereplő elérhetőségét (a területen működő képző intézmények, szociális szolgáltatók, foglalkoztatást támogató szolgáltatások, szociális foglalkoztatók, célszervezetek, fogyatékossgal élő személyeket foglalkoztató integrált munkahelyek).
- Interaktív tapasztalat cserét és támogatást nyújthat a honlap minden látogatójának.



- Az értelmileg akadályozott személyek által is érthető módon megjelenített adatbázis áll rendelkezésre, hogy tájékoztassa a speciális igényű dolgozókat és álláskeresőket a munkavállalás kérdéseiről (interaktív formában is).
- A meglévő ismeretek, publikációk, módszerek, bibliográfia összegyűjtése is része a tudásbázisnak”<sup>4</sup>

Az adatbázis természetesen hozzáférhető értelmi fogyatékos emberek és látássérült emberek számára is.

## 1.2. Az „Aktív Műhely”-ben felmerülő további igények, kérdések

Az „Aktív Műhely”-ben megkezdődött tehát a munka annak érdekében, hogy az értelmi fogyatékos és autista emberek teljes életet tudjanak élni, s megtalálják helyüket a munka világában. Az integrált foglalkoztatás azért fontos, mert megvalósulása jelentősen hozzásegíti az értelmi fogyatékos és autista embereket, hogy ugyanúgy dolgozzanak, mint a társadalom többsége. Az integrált foglalkoztatás szemléletváltást eredményez, hiszen az értelmi fogyatékos és autista emberek munkaadói elhiszik, tapasztalják, hogy ezek az emberek képesek értékteremtő munkára, képesek növelni a vállalat profitját. A jó gyakorlatok pedig elterjednek, és megváltozik a társadalom szemlélete. Hiszen az értelmi fogyatékos és autista embereket sokkal inkább akadályozzák a társadalom által eléjük gördített akadályok, mint saját fogyatékoságuk. Az integrált foglalkoztatás tehát úgy tud beleépülni a társadalom életébe, szemléletébe, hogy abból mindenki profitál. Az addig ellátott, passzív fogyatékkal élő emberekből aktív dolgozó és adófizető állampolgár válik. A foglalkoztatók jó minőségű humán erőforráshoz jutnak, s így javul az értelmi fogyatékos és autista emberek életminősége, csökken az esélyegyenlőség.

A foglalkoztatási modell rendszerszerű követésének eredményeképpen az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók túljutván a foglalkoztatási rehabilitáció kinek-kinek szükséges fázisán készen álltak arra, hogy belépjenek a nyílt munkaerő piacra, s integrált munkahelyen dolgozzanak. Ugyanakkor ezt a készenléti állapotot nem mondhatjuk el a nyílt munkaerő piacról. A nyílt munkaerő piac azon szegmensét, amely munkáltatók soha nem alkalmaztak értelmi fogyatékos, autista embereket nagyon nehéz elérni, s rávenni őket, hogy foglalkoztassanak ilyen embereket.

E probléma orvoslására született meg az „Aktív Műhely” képzési modulja. A képzés keretében a szakemberek üzleti ismereteket sajátítanak el, mely ismeretek nélkülözhetetlenek az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatásához. A modulnak két része van, melyek természetesen kapcsolódnak egymáshoz. Az egyik azoknak a társadalmi vállalatoknak szól, akik szeretnék megvetni a lábukat a piacon úgy, hogy piaci profitot termelnek, s egyúttal megvalósítják társadalmi céljukat is.

4 Dr. Fónainé rehabilitáció elektronikus és írott formái Dolgozók az Aktív Műhelyben, Kézenfogva Alapítvány, Budapest, 2007 105.p

A modul másik eleme olyan készség elsajátításához segíti hozzá a szakembereket, melyeket az üzleti kommunikációban tudnak alkalmazni. A szakemberek, akik az értelmi fogyatékos, autista emberekkel foglalkoznak általában szociális végzettséggel rendelkeznek. Ez azt jelenti, hogy az üzleti kommunikációban kevés gyakorlattal rendelkeznek. Ennek egyik oka, hogy képzésük során nem tanultak üzleti kommunikációt, és gyakran érzelmi beállítódásuk is távol áll az üzleti életben elvárttól.

A képzés elvégzése után megkezdett munka tapasztalatai két megoldandó problémára hívták fel a figyelmet. A munkahely feltárás során abba az akadályba ütköztek a szakemberek, hogy bizonyos típusú munkáltatókhoz nem, vagy csak nagyon nehezen tudnak bejutni, s így csökken a hatékonyságuk. Ennek okát abban is látták, hogy más fajta kapcsolati tőkét igényelne ezeknek a munkáltatóknak a megkeresése. Ezek a nehezen megközelíthető munkáltatók általában vagy multinacionális cégek, vagy nagy állami makro vállalatok. Ezeken a cégeken belül nehéz megtalálni azt az embert, aki kompetens dönteni azzal kapcsolatban, hogy a cég kíván-e foglalkoztatni értelmi fogyatékos, autista embereket. Nagyon gyakran a kompetens döntéshozó elérhetősége civilek számára korlátozott, s csak az adott vállalatban belül otthonosan mozgó külső szakember segítségével lehet elérni ezeket a döntéshozókat. A másik felmerülő igény, hogy mivel az üzleti kommunikációban kevés a gyakorlatuk a szakembereknek, szeretnének visszajelzést kapni a tárgyalások eredményességéről.

Így merültek fel azok az igények, fejlesztési lehetőségek melyek az „Üzleti és non-profit tanácsadók együttműködése fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja elősegítése érdekében” projektet életre hívták. A szakemberekben felmerült az igény egy olyan gyakorlati, tapasztalati tudás megszerzésére, mely még nem állt rendelkezésükre. Illetve felmerült az igény egy új típusú kapcsolati tőke segítségére, mely képes arra, hogy a munkahelyfeltáró szakemberek az eddig megközelíthetetlen munkahelyeket is képesek legyenek elérni, bevonni és ösztönözni őket az integrált foglalkoztatásra. Mint igény felmerült egy olyan hálózat szervezése, mely folyamatos kapcsolatot, hidat teremt a non-profit és a piaci vállalatok között.

### **1.3. „Üzleti és non-profit tanácsadók együttműködése fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja elősegítése érdekében” projekt kapcsolódása az „Aktív Műhely” projekthez**

Az üzleti tanácsadó hálózat létrehozása szorosan kapcsolódik az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljéhez. Kapcsolódik:

- a *társadalmi környezet* formálásához, segíti, hogy a társadalom befogadóvá váljon
- a *munkáltatókhoz*, mert segíti, hogy a szakemberek több munkahelyet tudjanak feltárni. Segíti, hogy a munkáltatókhoz olyan úton jusson el az információ, amely a munkáltató számára megszokott.

- a *munkavállalókhoz*, hiszen a munkahely feltárását követően nekik kell megállni a helyüket a nyílt munkaerő piacon, és a munkahely feltárók az ő érdekeiket képviselik.
- a *szakemberekhez*, hogy a társadalmi cél érdekében magabiztosan tudjanak fellépni az üzleti viszonyok keretein belül is
- a nyílt munkaerő-piaci, más néven integrált *foglalkoztatási formához*, s közvetetten kapcsolódik a nyílt munkaerő-piaci munkavállalást előkészítő, megalapozó foglalkoztatási formákhoz is
- a *Lantegi-módszerhez* mivel a munkahelyfeltárás során, a munkaköröket e módszer szerint mérik fel a szakemberek
- a szakemberek *képzéséhez*, kiegészíti a már meglévő képzéseket, még több gyakorlati tapasztalatot nyújt a szakembereknek.

Tehát a kapcsolódási pontok megvannak, a projekt jól illeszkedik az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljébe, s célja, megegyezik az „Aktív Műhely” céljával, vagyis: az értelmi fogyatékos és autista emberek foglalkoztatásának mennyiségi és minőségi javulását kívánja elérni.

## 2. „Üzleti és non-profit tanácsadók együttműködése fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja elősegítése érdekében” projekt célja, szereplői és indikátorai

### 2.1. A projekt válaszai a felmerült igények kielégítésére

A projekt célja megválaszolni azokat a kérdéseket, melyek az „Aktív Műhely” eddigi munkája során felmerültek, s megoldást nyújtani a szakembereknek, hogy minél eredményesebben végezzék munkájukat. A projekt egyik célja találni olyan kapcsolati tőket, melyet a nehezen elérhető foglalkoztatókkal kapcsolatban használni lehet, ezzel segítve a munkahelyfeltárás eredményességét, az integrált foglalkoztatás elősegítését. A projekt másik célja, hogy egy olyan aktív munkatapasztalatot biztosítson a szakemberek számára az üzleti kommunikáció elsajátítása terén, amely átlendíti őket a kezdeti nehéz időszakon, és könnyebben tesznek szert tárgyalási rutinra.

A fenti célok érdekében együttműködés alakult ki a Konett Kft üzleti tanácsadó céggel, akik sok éves vállalatokkal folytatott tapasztalataikat, gyakorlati tudásukat kölcsönözték a projekt számára. A projekt során a Kézenfogva Alapítvány együtt működő partnerei voltak:

- Esőemberekért Egyesület- Tata,
- Szimbiózis Alapítvány- Miskolc,
- Down Alapítvány- Budapest.

## 2.2. A projekt céljainak megvalósulása

A projekt során az üzleti tanácsadók és a non-profit tanácsadók kölcsönösen képzik egymást. Az üzleti tanácsadók vagy kevesebb tapasztalattal rendelkeznek az értelmi fogyatékos, autista embereket illetően, vagy semmilyen tapasztalatuk nincsen. Ez abból a társadalmi környezetből adódik, melyben élünk. Jellemző, hogy azok az embereknek kiknek nincs valamilyen családi vagy személyes kötődésük értelmi fogyatékos, autista emberekhez, mindennapi életükben alig találkoznak velük. Ezért a projekt első lépése, hogy az üzleti tanácsadókat érzékennyé kell tenni az értelmi fogyatékos és autista emberek problémáira. A további együttműködéshez nagyon fontos, hogy az érzékenyítés sikeres legyen, s az üzleti tanácsadók is valóban motiváltak legyenek az értelmi fogyatékos, autista emberek munkába állásának segítésében.

A projekt következő eleme, hogy az üzleti tanácsadók tartanak képzést a non-profit tanácsadóknak. A képzés mind elméleti, mind gyakorlati modulokat is tartalmaz, annak érdekében, hogy a non-profit szakemberek minél inkább elsajátíthassák az érdekérvényesítési és tárgyalási technikákat. A képzés során különös figyelmet fordítanak a tárgyalási technikák helyzet gyakorlataira.

A projekt újítása igazából a képzések után következik. Az üzleti tanácsadók bejáratott, jól működő kapcsolati tőkéjét, és a non-profit szakemberek foglalkoztatási szaktudását egyesítik, párosan, tehát egy üzleti és egy non-profit tanácsadó, keresik fel a cégeket, a foglalkoztatási- szolgáltatási csomaggal. Ennek a találkozási központi szerepe van a projekt szempontjából. Ez a tárgyalás olyan intenzív tapasztalatszerzési lehetőséget kínál a non-profit tanácsadóknak, melyből sokat meríthetnek a jövőbeli munkájuk szempontjából. Ugyanakkor ez a tárgyalás hivatott elérni, hogy a projekt indikátorai teljesüljenek. A projekt indikátora, hogy a felkeresett munkáltatók aláírjanak egy szándéknyilatkozatot arról, hogy a jövőben foglalkoztatni kívánnak értelmi fogyatékos, autista embereket.

A projekt időkeretéből már kieseik, de szakmai megfontolás miatt a projekt indokolja, hogy a szándéknyilatkozatot tett cégeket a jövőben a non-profit tanácsadók kövessék, s a foglalkoztatás megvalósulása esetén, időközben jelentkező problémákat, nehézségeket, kérdéseket feljegyezzék és értékeljék. Ez nagyban hozzájárulhat ahhoz, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatása miatt jelentkező bármi nemű nehézség esetén a munkavállalók érdekképviselője hatásos legyen, és minél inkább megoldódjanak a problémák.

A projekt befejező eleme, hogy a párban dolgozó tanácsadók összeüljenek és megbeszéljék a tárgyalás tapasztalatait. Így, a non-profit tanácsadó objektív képet kaphat munkájáról. A megbeszélés során felmerülő pozitívumok növelik magabiztosságát melyek, így a következő tárgyalásokon, amelyekre egyedül megy, segítik a hatékonyságát. A felmerülő negatívumokból pedig leszűrődhet a tárgyalás tanulsága, melynek feldolgozása nagyon fontos.

Végül, a projekt végén érdemes levonni a tanulságokat és tapasztalatokat, mind az üzleti, mind a non-profit tanácsadók részéről. Ez különösen fontos, mivel a projekt mintául szolgálhat a jövőben, sőt távlati célként megjelenik az

üzleti tanácsadókkal kialakított hálózat létrehozása, még több partnerrel. Ezért a projekt problémáinak értékelése, felszínre kerülése az értékelése során kiemelt jelentőséggel bír.

### 3. A „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt lefolyása, tartalma

#### 3.1. Az üzleti tanácsadók érzékenyítése

A projekt első eleme az üzleti tanácsadók érzékenyítése. Ez azt foglalja magába, hogy a non-profit tanácsadók egy képzés alkalmával megismertetik az üzleti tanácsadókat az értelmi fogyatékosok, autista emberek életével, nehézségeivel és örömeivel. A képzés kezdetén interaktív tapasztalatcsere folyik a résztvevők addig szerzett tapasztalataikról. Ezekből a tapasztalatcseréből jól kitűnik, mennyire elszigetelten élnek az értelmi fogyatékos és autista emberek a többségi társadalomtól. Az is kiválóan érződik, hogy azért az elmúlt években beindult egyfajta lassú átalakulás a fogyatékoság megítélését illetően.

A képzés következő eleme a tapasztalati szakértők bevonása. A tapasztalati szakértők olyan emberek, akik az adott társadalmi problémáról, annak nehézségeiről, akadályairól a lehető legpontosabb információkkal rendelkeznek. Olyan emberek, akik személyesen megélik a nehézségeket, saját maguk tapasztalják a rájuk irányuló állami vagy civil intézkedések hatását. A különböző társadalmi problémák megoldására irányuló projektek esetében azért fontos a tapasztalati szakértők aktív bevonása, mert nélkülük lehetetlen pontos képet alkotni a projekt célcsoportjáról. Természetesen figyelembe kell venni a tapasztalati szakértők bevonása esetén, hogy véleményük általában szubjektív, hiszen személyes élményeikre támaszkodnak. Az üzleti tanácsadók tapasztalati szakértői értelmi fogyatékos, autista emberek voltak. A képzés során gyakorlati feladatokon keresztül a részt vevők megismerték egymást, ha voltak esetleg előítéleteik, bármelyik oldalon, akkor azokat volt lehetőség átértékelni. A feladatok során az volt a cél, hogy a résztvevők megérezzék, hogy képesek eredményesen együttműködni, még akkor is, ha a megvalósítási módok néha esetleg lassúbbak, vagy a megszokott módoktól eltérőek.

Így, a képzés végére világossá válhatott, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek valóban, joggal ragaszkodnak ahhoz, hogy a munka világában helyet kapjanak. Ez a tapasztalat megalapozta a további együttműködést, hiszen az üzleti tanácsadók kaptak egy közeli képet arról, hogy melyik célcsoportot akarják munkához segíteni, ehhez a tapasztalathoz tudták viszonyítani későbbi tárgyalási stratégiájukat. A későbbi tárgyalás során megalapozott véleményük lehetett az értelmi fogyatékos, autista emberek képességét illetően.



### 3.2. Az üzleti tanácsadók által nyújtott elméleti képzés

Az üzleti tanácsadók által nyújtott képzés első eleme elméleti képzés volt. A képzés átfogó ismereteket nyújtott a szervezetismeret és a vezetéselmélet terén. A képzés felhívta a figyelmet a különböző szervezetek sajátosságaira. A szervezetek tipikus viselkedésének felismerése segíti a non-profit tanácsadók későbbi munkáját. Ha felismerik a megközelített munkáltató szervezeti sajátosságait, könnyebb megtalálni azt a kompetens döntéshozót, akinek a foglalkoztatási-szolgáltatási csomagot prezentálhatják. A munkahelyfeltárás sikerességét jelentősen segíti ezen elméleti ismeretek birtoklása. A képzés moduljai a következők voltak:

- a szervezet, mint rendszer
- vállalat és vállalkozás
- a magyarországi gazdasági vállalkozások a számok tükrében
- szervezet és szervezés
- szervezeti életciklusok és stratégiák
- kompetencia piramis

Az már az „Aktív Műhely” korábbi képzéseiből, kiadványaiból<sup>5</sup> kiderült, hogy minden üzleti tárgyalás jelentős és alapos felkészülést igényel. Az üzleti tanácsadók által nyújtott képzés segítséget adhat ehhez a felkészüléshez. A különböző típusú vállalatok különböző felkészültséget igényelnek. A szervezet típusa utal a vezetés stílusára, ezt tudván pedig pontosan az adott munkáltatóra alakítható a tárgyalási stratégia. Ha a tárgyalásra való felkészülés során a szervezeti struktúra sajátosságait figyelembe veszi a non-profit tanácsadó, akkor kevesebb meglepetés, váratlan fordulat érheti a tárgyaláson.

Továbbá a vállalati struktúrából arra is következtethet a non-profit tanácsadó, hogy melyek a vállalat elvárásai, s ezek mennyire felelnek meg a közvetíteni szánt munkaerő igényeinek. Hiszen hibába illeszkedik egy munkavállalóhoz egy adott munkakör, ha a vállalati légkör nem megfelelő számára (például túl szigorú, vagy épp túl rugalmas) ez esetben aligha lehet számítani olyan tartós foglalkoztatásra, mely mind a munkáltató, mind a munkavállaló megelégedésére szolgál. A felkészülés alatt kalkulálni lehet a foglalkoztatási-szolgáltatási csomag személyre szabásával, s így könnyebb a tárgyalás során csak a vállalatra vonatkozó tényezőkkel számolni.

A képzés anyagát írásban is megkapták a résztvevők, amely a későbbi tárgyalások során is segítségükre lehet a non-profit tanácsadóknak. A képzés során elsajátított ismeretek gyakorlati használata meghatározó, így az elméleti képzésre épült a gyakorlati képzés. A szervezeti és vezetési sajátosságok a gyakorlati képzésben sokkal nagyobb szerephez jutottak, s fontosságuk is világosabbá vált.

5 Sikeres társadalmi vállalkozás; Üzleti ismeretek az értelmi fogyatékos autista emberek foglalkoztatásához, Kézenfogva Alapítvány, Bp. 2007)

### 3.3. Az üzleti tanácsadók által nyújtott gyakorlati képzés

Az üzleti tanácsadók által nyújtott gyakorlati képzés helyzetgyakorlatokra összpontosított. A képzés során a non-profit tanácsadók valamennyi üzleti kommunikációs módot helyzetgyakorlatok, szerepjátékok segítségével sajátíthatták el. A képzés moduljai a következők voltak:

- találkozások az ügyféllel
- üzleti kommunikáció
- személyközi kommunikáció

A képzés célja az volt, hogy felkészítse a non-profit tanácsadókat a munkáltatóval való tárgyalásra, kapcsolat felvételre. Ennek érdekében minden személyközi kommunikációs helyzetet a gyakorlatban, szerepjátékok, helyzetgyakorlatok segítségével teszteltek. A gyakorlat első lépése az elektronikus kommunikáció, vagyis az e-mail volt. Az e-mail segítségével veszik fel a munkaközvetítésnél a kapcsolatot a munkáltatóval, ez az első benyomás, ezért fontos, hogy olyan levelet küldjenek a non-profit tanácsadók, mely felkelti az érdeklődést, és alapot szolgáltat a későbbi telefonos megkeresésre. A képzés során a non-profit tanácsadók írtak a helyszínen e-maileket, s elemezték tartalmukat, annak megfelelően, hogy mind a tartalom, mind a forma helyes, figyelemkeltő, pontos és érdekes legyen. A képzés végén közösen a tanácsadók összeállítottak egy olyan e-mailt, melyet megfelelőnek találtak a munkaközvetítésre.

Amennyiben az e-mailt elküldik a non-profit tanácsadók, következhet az első telefonos beszélgetés. E beszélgetésre csakúgy fontos felkészülni, mint az első személyes találkozóra, hiszen e találkozó egyeztetése, lehetősége a telefonos beszélgetéstől függ. A telefonos beszélgetéseket a képzés során a non-profit tanácsadók helyzetgyakorlat közben sajátították el, s később elemezték és értékelték azokat. A telefonhívások gyakorlásának célja az volt, hogy a telefonos beszélgetés során a non-profit tanácsadók a munkáltatónak röviden össze tudják foglalni, miért fontos, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek integrált foglalkoztatása. Ez milyen előnyöket és terheket jelent a cégnek, illetve egyeztetni tudják a személyes találkozó időpontját.

A munkáltatóval való személyes találkozásokat a képzés során szintén helyzetgyakorlatok formájában gyakorolták a non-profit tanácsadók. A helyzetgyakorlatok alkalmával az üzleti tanácsadók jelenítették meg a különböző ügyfél típusokat. A gyakorlatok célja az volt, hogy a non-profit tanácsadók megismerjék, felismerjék és tudjanak bánni és jól kommunikálni a különböző típusokkal. A megismert ügyféltípusok a következők voltak:

- nehéz, és akadékoskodó ügyfél
- hallgatólag ügyfél
- beszédes ügyfél
- figyelmetlen ügyfél
- határozatlan tétova ügyfél
- tapasztalt ügyfél
- tájékozatlan ügyfél

Természetesen a való életben a típusok keverednek, s nem jelennek meg vegytisztán, de a képzés mindenképpen kapaszkodót nyújtott a non-profit tanácsadóknak a munkáltatókkal való kommunikációra. A helyzetgyakorlatok megbeszélése, értékelése hozzájárult ahhoz, hogy az üzleti tárgyalás a későbbiekben sikeres legyen, s a non-profit tanácsadók fel tudjanak készülni a várható nehézségekre, akár az ügyfél, akár külső körülmény jelenti ezeket.

A tárgyalásra való felkészülés további modulját képezte a prezentáció begyakorlása. Előfordulhat, hogy a non-profit tanácsadóknak a tárgyalás alkalmával, vagy a munkáltatóval való együttműködés folyamán prezentációt kell tartaniuk. Ennek célja, a munkáltató meggyőzése a foglalkoztatás fontosságáról. A képzés során a non-profit tanácsadók készítettek egy-egy prezentációt, majd megbeszélték, kielemezték azokat. A munkáltatónak készített prezentációban mindenképpen érdemes alapos érvekkel alátámasztani az értelmi fogyatékos, autista emberek integrált foglalkoztatásának fontosságát, s így megnyerni a foglalkoztatót az együttműködésre.

A képzés végén a résztvevők összefoglalták tapasztalataikat, összeírták mi kell a sikeres üzleti kommunikációhoz. A tárgyalásra való felkészülés részét képezte az üzleti öltözékek ismertetése és az alapvető viselkedési szabályok tisztázása. Így a képzés teljesen előkészítette a projekt központi részét, vagyis a munkáltatókkal való tárgyalást. A helyzetgyakorlatok magabiztosságot adtak a non-profit tanácsadóknak, így könnyebben kezdődhetett meg a munkáltatók megkeresése.

### **3.4. Az üzleti tanácsadók és a non-profit tanácsadók közös munkája**

#### **3.4.1. A TÁRGYALÁST MEGELŐZŐ EGYEZTETÉS**

A projekt képzései mindkét együttműködő felet felkészítették a közös munkára. Mindkét fél megtett mindent annak érdekében, hogy a lehető legtöbbet tegye hozzá szakmailag a munkához, s így, minden bizonnyal várható volt a sikeres együttműködés. Az együttműködés sikerességéből legjobban a közvetíteni kívánt munkaerő fog profitálni. A projekt hatásaként várható, hogy a közvetíteni kívánt értelmi fogyatékos, autista munkavállalók tartós foglalkoztatási lehetőséghez jutnak. Ennek az eredménynek az indikátora, a munkáltatók által aláírt szándéknyilatkozat. Ez az aláírt szándéknyilatkozat két dolgot jelent. Az egyik, hogy a munkahelyfeltáró non-profit tanácsadók az üzleti tanácsadókon keresztül találtak olyan kapcsolati tőkét, amelynek segítségével be tudtak jutni a nehezen elérhető munkáltatókhoz is a foglalkoztatási-szolgáltatási csomaggal. A másik, hogy a közös munka eredményeképpen a non-profit tanácsadók sikeresen tárgyaltak a munkáltatókkal.

A foglalkoztatóval való tárgyalást, a képzések után megelőzte, egy páros konzultáció a non-profit és az üzleti tanácsadók között. Ennek célja az volt, hogy a tárgyalásra közösen tudjanak stratégiát kidolgozni, egymást jobban,



személyesen megismerjék, s ennek megfelelően alakítsák a tárgyalás során alkalmazott technikákat. Volt alkalom teljesen megtervezni a munkahelyfeltárás folyamatát, a legelső e-mailltól, az első telefonon át, a személyes megkeresésig. A találkozó további célja az volt, hogy a non-profit szakemberek személyre szabott segítséget kapjanak, felmerülő kérdéseikkel kapcsolatban. A találkozó alatt lehetőség nyílt arra, hogy a non-profit tanácsadó megossza az üzleti tanácsadóval, a foglalkoztatással kapcsolatos, a tárgyaláshoz nélkülözhetetlen információkat. A találkozón az is egyeztetésre került, hogy az üzleti tanácsadó melyik vállalatot javasolja megkeresésre. Az üzleti tanácsadó kapcsolati tőkéje jelentősen megkönnyítette a foglalkoztató megkeresését, hiszen a non-profit tanácsadónak volt kire hivatkoznia a megkeresés alkalmával.

### 3.4.2. A KÖZÖS TÁRGYALÁS, ÉS AZ AZT KÖVETŐ KONZULTÁCIÓ

A közös tárgyalás tehát egy, az üzleti tanácsadó által javasolt és jól ismert foglalkoztatónál zajlott. A tárgyalás hivatott betölteni az intenzív munkatapasztalat szerepét a non-profit tanácsadók számára. A tárgyalás során a non-profit tanácsadó munkáját az üzleti tanácsadó megfigyelte, segítette és kiegészítette annak érdekében, hogy sikeres legyen a tárgyalás.

A tárgyalás utáni egyeztetés alkalmával a non-profit tanácsadó objektív visszajelzést kapott munkájáról. Ez azért különösen fontos, mert fény derülhetett a hibákra, melyek ez idáig negatív irányba befolyásolták a munkahelyfeltárást. Az intenzív tapasztalat szerzés azért szerepelt a projekt kiemelt céljai között, mert amennyiben a non-profit tanácsadók nem intenzív munkatapasztalat alkalmával szerzik meg a tudásanyagot, akkor csak az esetleges kudarcok alkalmával derül fény a problémákra. A projekt célja az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatásának javítása, elősegítése, s ehhez a célhoz közvetlen a szakemberek tudásán és felkészültségén keresztül vezet az út. Ezért a projekt azt kívánta elérni, hogy az értelmi fogyatékos, autista embereket segítő szakembereknek a lehető legjobb minőségű képzést biztosítsa. Az üzleti kommunikáció és a tárgyalási rutin elsajátítása így könnyebbé vált a non-profit tanácsadók számára, s ez a tapasztalat a további sikeres munkahelyfeltárás záloga is lehet. A projekt kerete a tárgyalásokra és az azokat követő szándéknyilatkozat tételre terjed ki, ugyanakkor távlati célként megjelenik az üzleti tanácsadókkal való folyamatos együttműködés, hiszen a kapcsolati tőkéjükre a további munkahelyfeltárások során is szükség lehet.

A sikeres tárgyalás után megkezdődik a foglalkoztatás előkészítése, a munkakörök felmérése, a munkavállalók kiválasztása, igényeiknek egyeztetése, és a munkaerő kiközvetítése. Ez alatt a folyamat alatt a non-profit tanácsadónak alkalmuk van annak a tudásnak a komplex alkalmazására, amit a projekt alatt megszereztek. A foglalkoztatás előkészítésének folyamata alatt több tárgyalás, egyeztetés, érdeklődés és érdekvédelem következik, melynek során a projekt alatt szerzett tudás alkalmazására már önállóan is lehetősége van a non-profit tanácsadónak. A jól begyakorolt tudásanyagot pedig eredményesen használhatja annak érdekében, hogy minél több értelmi fogyatékos, autista ember találja

meg a helyét a nyílt munkaerő piacon, ezáltal segítve, hogy teljesebb életet éljenek, és a társadalom aktív dolgozó tagjává válhassanak.

## 4. Az „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt tapasztalatai, eredményei és tanulságai

### 4.1. A projekt tapasztalatai

#### 4.1.1. A NON-PROFIT TANÁCSADÓK TAPASZTALATAI

A non-profit tanácsadók tapasztalatai a projekt alatt igazán pozitívak voltak. Úgy érezték, a projekt képzésén rengeteg hasznos készséggel, tudással gazdagodtak. A képzés során megtapasztalhatták, milyen nehézségekre kell felkészülniük a munkahelyfeltárás során, s ezt a tudást, a képzést követő tárgyalásokon hasznosítani is tudták. A képzés tartalmát összefoglaló anyagot, a későbbi munkájuk során is jól tudták használni. Az intenzív munkatapasztalat sok sikerélményt nyújtott, és valóban sikeres együttműködést hozott a munkáltatókkal. Elő mozdította az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatását. Továbbá, az intenzív munkatapasztalat alatt a non-profit tanácsadók nagyon sokat tanultak, különösen jó eredményt, személyes fejlődést jelentett a tárgyalások utáni konzultáció.

A non-profit tanácsadók véleménye alapján a személyes konzultációk alkalmával munkájuk sokat fejlődött, az alkalmak során személyre szabott tanácsokat, tudásanyagot kaptak. A konzultációk kifejezetten arra irányultak, hogy az erősségeiket hogyan tudják a jövőben még jobban kamatoztatni, illetve, hogyan tudják a nehézségeket kezelni. A non-profit tanácsadók a páros konzultációs formát kifejezetten jónak találták, a már fent említett okokból, illetve mert a konzultáció során a személyes adottságaiknak megfelelő készségeket tudtak elsajátítani.

A sikeres munkahelyfeltárás szempontjából döntő értéke volt az üzleti tanácsadók kapcsolati tőkéjének. A tárgyalások eredményességét nagyban befolyásolta, hogy az üzleti tanácsadók által jól ismert munkáltatókat kerestek fel. Amennyiben a felkeresett munkáltatóval az üzleti tanácsadónak informális, személyes kapcsolata volt, az még inkább segített a tárgyalás eredményességét illetően. Hiszen így, ez egy stabil kapcsolat volt, melyre támaszkodni tudtak a non-profit tanácsadók.

#### 4.1.2. AZ ÜZLETI TANÁCSADÓK TAPASZTALATAI

Az üzleti tanácsadók úgy vélték, hogy a projekt egy valóban fontos társadalmi problémára reagál, egyetértettek a projekt céljával, s azonosulni is tudtak a szemléletével. Úgy gondolták, a projekt komplexen közelíti meg a problémát,

és arra adekvát válaszokat is nyújt. A projekt konkrét megoldást kínál, a munkáltatók részére testre szabott foglalkoztatási csomagot dolgoz ki.

Azt a megközelítést, hogy a non-profit tanácsadók a foglalkoztatóknak egy kölcsönösen előnyös üzleti ajánlatot tettek, jótékonyagra való felhívás helyett, kifejezetten jónak találták. Véleményük szerint, a non-profit tanácsadók elkötelezettek, felkészültek és aktívak. A projekt földrajzilag az ország jelentős részét lefedi. A végrehajtásban közreműködő Kézenfogva Alapítvány jó érdekérvényesítő erővel bír. Akciói és kommunikációs tevékenysége bizonyos ismertséget és nyilvánosságot biztosít a projektnek.

Összegzésképpen tehát elmondható, hogy az együttműködés a non-profit és az üzleti tanácsadók között sikeres volt. A projekt indikátoraként szereplő szándéknyilatkozatok megszülettek, a sikeres tárgyalások gyümölcseként. A projekt keretében tartott képzésből mindkét együttműködő fél a jövőben is profitált.

## 4.2. A projekt eredményei

A létrejött szándéknyilatkozatok a projekt eredményeként, annak célkitűzését szolgálják. A projekt eredménye valóban elősegítette az értelmi fogyatékos, autista emberek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását. Mivel a projekt az „Aktív Műhely” foglalkoztatási modelljére támaszkodott, az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatása mind mennyiségileg mind minőségileg növekedett. A mennyiségi növekedést idézték elő a projekt keretében lezajlott sikeres tárgyalások, s a minőségi háttérrel biztosította a non-profit tanácsadók foglalkoztatási szaktudása. A projekt során a Lantegi-módszert felhasználva mérték fel a munkaköröket, elősegítve ezzel azt, hogy az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók valóban a számunkra legmegfelelőbb munkahelyet tudják betölteni. A projekt eredményeképp kialakult egy olyan együttműködési modell üzleti és non-profit tanácsadók között, mely eredményesen növeli az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatását. A modell alkalmazása a jövőben további sikereket hozhat, magába foglalva az országos együttműködő hálózat létrehozásának lehetőségét.

A projekt célja szempontjából különösen fontos a munkáltatók hozzáállása, véleménye ezért, a tárgyalásokat követően egy kérdőíves felmérés keretén belül a projekt felmérte a munkáltatók igényeit, véleményeit. A projekt eredményét, a foglalkoztatásra vonatkozó szándéknyilatkozat aláírását jelentősen befolyásolja az a tényező, hogy a munkáltatót ez idáig mi akadályozta abban, hogy értelmi fogyatékos, autista munkavállalókat alkalmazzon. A projekt előtt értelmi fogyatékos, autista munkavállalót nem alkalmazó munkáltatók 100%-a válaszolta, hogy még soha nem gondolt arra, hogy ilyen munkavállalót alkalmazzon. Továbbá 50%-uk válaszolta, nem gondolt arra, hogy hasznat realizálhat e munkavállalók alkalmazásából. Az tehát feltűnik, hogy a munkáltatóknak még nincs kellőképpen szemük előtt az integrált foglalkoztatás, s nem ismerik az ezzel a foglalkoztatási formával kapcsolatos előnyöket, illetve hátrányokat sem.

A következő kulcskérdés az, hogy mi volt a munkáltatók motivációja a foglalkoztatásra vonatkozó szándéknyilatkozat aláírásakor. A megkérdezett munkáltatók motivációi között 63%-ban szerepelt a rehabilitációs járadék kiváltása, 88%-ban szerepelt a megbízható munkaerő keresése, illetve 25%-ban szerepeltek a marketing célok mint motiváló tényezők. Ebből arra a tényre következtethetünk, hogy ha már egy munkáltató úgy dönt, hogy értelmi fogyatékos, autista munkaerőt kíván alkalmazni, akkor e munkavállalókban megbízható munkaerőt lát. Érdekes az a tény, hogy a megkérdezett munkáltatók egyike sem jelölte meg a vállalati társadalmi felelősségvállalás motiváló erejét.

A felmérés legszívderítőbb eredménye, hogy a megkérdezett munkáltatók 88%-a gondolta úgy, hogy az értelmi fogyatékos, autista munkavállalók képesek 100%-osan teljesíteni a számukra megfelelő pozícióban sőt, ez a munkáltatók elvárása. Ez a hozzáállás része a társadalmi szemléletváltásnak, s jelzi, hogy az erre a célra irányuló erőfeszítéseknek, mint például az „Aktív Műhely” keretein belül zajló PR- kampánynak érezhetőek lettek az eredményei.

A projekt alatt zajló munka során, a jövőre vonatkozó kérdésként mindig felmerült, hogy nem lenne-e szükséges a foglalkoztatási-szolgáltatási csomagért piaci árat kérni. A felmérés alapján a megkérdezett munkáltatók 50%-a semmiképp sem, 25%-uk – mivel nem feltétlen fontos a cége számára- nem és 25%-uk csak bizonyos határig mozgósítana saját tőkéjét annak érdekében, hogy igénybe vegyék a foglalkoztatási-szolgáltatási csomagot.

Összegzésképpen tehát látszik, hogy folyamatban van egy társadalmi szemléletváltás, melynek köszönhetően az értelmi fogyatékos, autista emberekre a társadalom egyre inkább, mint aktív, munkát vállalni képes állampolgárookra gondol. S ennek köszönhetően egyre inkább megvalósulhat a nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatásuk. Ugyanakkor az is következtetésként levonható, hogy még nincs kellőképpen a munkaadóknak a figyelmében ez a célcsoport, tehát a jövőben érdemes erre a területre erőforrásokat összpontosítani.

### **4.3. A projekt összegzése, a projekt tapasztalatai**

Az „Üzleti tanácsadók és munkaerő-piaci szolgálat együttműködési hálózat kialakítása” projekt eredményeit tekintve sikeresnek mondható. A projekt indikátorai, az aláírt munkáltatói szándéknyilatkozatok valóban azt a célt érték el, amire a projekt irányult, vagyis érezhetően javult az értelmi fogyatékos, autista emberek nyílt munkaerő piaci foglalkoztatása.

A projekt célját elősegítő eszközök valóban hozzájárultak ahhoz, hogy a non-profit tanácsadók szakmai ismeretei, munka tapasztalatai az üzleti kommunikáció terén bővüljenek. Ennek köszönhetően a jövőben még inkább sikeresen tudják segíteni az értelmi fogyatékos, autista emberek munkába állását.

A projekt sikere a résztvevők tapasztalataiból is jól kitűnik. A résztvevő tanácsadók új tudással, tapasztalattal gazdagodtak és sokat profitáltak az együttműködésből. A sikeres együttműködés bebizonyította, hogy nem vágyálom az értelmi fogyatékos, autista emberek nyílt munkaerő piaci foglalkoztatása, ha-

nem a megfelelő eszközökkel jól megvalósítható foglalkoztatási forma. Ez a munkavállalóknak önbecsülést, fizetést, aktív társadalmi szerepet, a foglalkoztatóknak megbízható munkaerőt, piaci profitot, a társadalomnak pedig aktív adófizető állampolgárokat biztosít.

Ennek alapján indokolt a projekt eredményeinek felhasználása, folytatása, elterjesztése. Ugyanakkor minden projekt megvalósításakor kirajzolódnak olyan kritikus területek, melyeket nem, vagy alig lehet előre kalkulálni a projekt tervezésekor. Mivel a projekt eredményét, célkitűzését tekintve sikeres volt, és indokolt a folytatása, továbbgondolása, mindenképpen érdemes a jövőben ezekre a kritikus pontokra fokozottan odafigyelni.

A projekt egyik kritikus pontja, hogy a sikeres megvalósításához mindenképpen olyan üzleti tanácsadó cég együttműködése szükséges, mely a projekt céljával azonosulni tud, s e célnak teljesen elkötelezi magát. Ezen elköteleződés szükséges mind a cég mind pedig a tanácsadók részéről. Mivel a projekt az üzleti tanácsadók szakmai tudására, tapasztalatára, kapcsolati tőkéjére épít, ezért kifejezetten fontos az együttműködő partnerek hozzáállása. A páros együttműködést alapvetően meghatározza a partnerek hozzáállása, szemléletmódja. Amennyiben az együttműködő partner nem sajátítja el azt a szemléletmódot, melyet a projekt megkíván, veszélybe kerülhet a projekt célja, s ennek eredményes elérése.

A projekt tervezésekor nehéz felkészülni az ilyen típusú kritikus területekre, de a jövőben mindenképpen érdemes az együttműködő partnerekhez fűződő elvárásokat pontosítani, és az együttműködés elején tisztázni a közös munka során felmerülő problémák konzekvenciáit.

A projekt másik kritikus pontja, az üzleti tanácsadók meglátása szerint, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatásának társadalmi támogatottsága még nem elég erős. Így a vállalatokkal esetről-esetre meg kell küzdeni az eredményért, s a fogadókészség legtöbb esetben a tárgyalófél személyén, személyes véleményén és hozzáállásán múlik. Ebből kifolyólag, érdemes a jövőben a vállalatok kiválasztását, az illetékes vezetőkkel való kapcsolatfelvételt tudatosabbá, még jobban tervszerűvé tenni. Célszerű nagyobb kampányok, akciók segítségével még nagyobb társadalmi támogatottságot szerezni.

A projekt a felmerülő nehézségekkel jól megbirkózott, ez látszik az eredményekben. Mindenképpen azt a tapasztalatot lehet levonni, hogy a jövőben érdemes a projektet, mint modellt felhasználni arra, hogy az értelmi fogyatékos, autista emberek foglalkoztatásának mennyisége és minősége is javuljon a jövőben.



## A tanácsadás fajtái<sup>6</sup>

### Munkatanácsadás

A munkatanácsadás segítséget nyújt Önnek, ha pályaválasztás, pályamódosítás előtt áll, ha tisztázni akarja a munkaerő-piaci lehetőségeit, elhelyezkedési esélyeit, ha a munkavállalással kapcsolatos egyéb információkra van szüksége.

A munkahelykeresést, munkához jutást, a munkahely megtartását különböző ingyenes szolgáltatások nyújtásával segítik a munkaügyi központok munkatársai

- ☐ munkaerő-piaci és foglalkozási információk,
- ☐ munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs, helyi (térsegi) foglalkozási tanácsadás,
- ☐ munkaközvetítés.

A munkatanácsadás minden megyei munkaügyi központnál, illetve kirendeltségen működik.

Amennyiben pályaválasztás, pályamódosítás előtt áll, vagy csak tanácstalan és információra van szüksége, ha sikeresebb akar lenni, többet akar tudni a pályákról, ha megalapozott döntést akar hozni és megerősítést vár, ha tisztázni akarja a felmerülő problémákat, a munkaerő-piaci lehetőségeket, az elhelyezkedési esélyeket, ha meg akarja ismerni képességeit, vegye igénybe e szolgáltatást.

### Pályatanácsadás

A pályaválasztási, pályamódosítási tanácsadás segítséget nyújt a pályakezdőnek, pályamódosítást tervezőnek abban, hogy – az érdeklődésen, képességeken, személyes tulajdonságokon kívül – ismereteket szerezzen a választott szakmáról.

Magyarországon a gazdaság – mint tudjuk – átalakulóban van. A korábban nagy jelentőséggel bíró szakmákra napjainkban kisebb az igény, míg vannak olyanok, amelyekre nem találnak elegendő képzett szakembert. Ilyen körülmények között a szakma megválasztásakor – az érdeklődésen, képességeken, személyes tulajdonságokon kívül – nem árt azt is mérlegelni, hogy a kiválasztott szakmának lesz-e jövője, biztosítja-e a megélhetést.

A körülöttünk zajló változásokhoz való alkalmazkodás állandó megújulásra, tanulásra, új ismeretek, illetve akár teljesen új szakmák elsajátítására is kényszeríti a munkavállalók többségét. A végső döntéshez részletes információkat kell gyűjteni a kiválasztott szakmákról, pályákról.

A pályaválasztás előkészítése elsősorban az iskolákban történik, de felnőttek esetében is előfordulhat pályamódosítás, ekkor meghatározó szerepe van a családi, baráti, ismerősi környezetből származó információknak, tanácsoknak.

6 <http://www.halozat.axelero.net/tanacsadas.pdf> – a letöltés ideje: 2009. 10.28. 11.22



A kirendeltség munkatársai informatív tanácsadással állnak az érdeklődő ügyfelek rendelkezésére. Az informatív tanácsadás legjellegzetesebb típusa a pálya- és iskolaválasztási tanácsadás. Feladata: az oktatási- képzési lehetőségekről összegyűjtött információk segítségével továbbtanulási, továbbképzési javaslatokat adni a tanácskérőknek a pályaválasztási lehetőségekről, a különböző oktatási intézményekről, a pálya- és iskolaválasztási esélyekről, a szakma, foglalkozás telítettségéről, a jelentkezések rendjére és a felvételre vonatkozó gyakorlati tudnivalókról, a pályák és foglalkozások tartalmáról.

### **Álláskeresési tanácsadás**

Az álláskeresési tanácsadás segítségével fejlesztheti önismeretét, megismerheti a pályázat-, és önéletrajzírás fortélyait, az állásinformációk beszerzésének lehetőségeit, az állás megszerzésének és megtartásának módjait.

A kirendeltség munkatársai a segítségre szoruló ügyfelekkel közösen készítenek olyan együttműködési tervet, amelyben meghatározzák az elérendő célt, a cél eléréséhez szükséges lépéseket, tevékenységeket.

Ilyen lépés lehet az álláskeresési tanácsadás, amely minden munkaügyi központban működik.

Az érdeklődő megtudhatja, mit tehet, ha a munkaadókkal történő találkozókat kudarcként éli meg, megismerheti a pályázat- és az önéletrajzírás, az állásinformációk beszerzésének, az „öneladásnak” a módszereit.

Az álláskeresési tanácsadás programjaiban az önismeret fejlesztése, az értékek rendszerezése, az igények megismerése, a leghatékonyabb telefonálási technikák elsajátítása szerepel. E mellett segítséget nyújt az önéletrajzok, kísérőlevelek, pályázatok írásánál, felkészít a személyes találkozás tipikus kérdéseire, de öltözködési, viselkedési, béralku és nem utolsó sorban a munkahelyen való beilleszkedési tanácsadással is szolgál.

### **Álláskereső Klub**

Az Álláskereső Klubja működésének célja, hogy a munkát keresők megismerjék a hatékony álláskeresési technikákat, stratégiákat, hogy ezáltal a lehető leg-rövidebb időn belül megtalálják a számukra leginkább megfelelő állást.

Ha úgy érzi, hogy

- ☐ segítségre lenne szüksége az álláskereséshez,
  - ☐ szeretne javítani elhelyezkedési esélyein,
  - ☐ szeretne megismerkedni az álláskeresés korszerű módszereivel, praktikáival
- forduljon az Állami Foglalkoztatási Szolgálat Álláskereső Klubjaihoz, melyek minden megyében működnek. Az ismereteket csoportos foglalkozás keretében adjuk át (10-12 fő alkot egy csoportot), napi 5-6 órában. A tréning 1+2 hetes. Az első hét ismeretszerzéssel és gyakorlással telik, a következő 2 hétben intenzív álláskeresést kell folytatni a tanult technikák alkalmazásával. Az ügyfelek

térítésmentesen vehetik igénybe a klub eszközeit elhelyezkedésük időpontjáig (max. 3 hónapig), amely magában foglalja a telefon, a számítógép, a fénymásoló, az álláslista, az újságok és további céginformációs kiadványok használatát.

A program során a résztvevők motiváltabbá, elkötelezettebbé válnak a munkába állás terén, önbizalmuk folyamatosan növekszik; az együtt töltött idő alatt jobban megismerik egymást, és kölcsönösen egymás segítésére lehetnek az elhelyezkedés érdekében.

*A foglalkozás főbb elemei:*

- ☐ önismereti blokk (munkavégzéssel kapcsolatos képességek, készségek, érdeklődési körök, értékek feltérképezése),
- ☐ célállás-meghatározás,
- ☐ állásinformációs források megismerése,
- ☐ munkáltatók alkalmazási eljárásainak feltérképezése,
- ☐ bemutatkozó kártya készítése,
- ☐ önéletrajz és kísérőlevél készítése,
- ☐ telefonálási technikák elsajátítása,
- ☐ tájékozódó beszélgetésre és felvételi interjúra való felkészítés,
- ☐ állásmegtartás oktatása.

### **Rehabilitációs tanácsadás**

A foglalkozási rehabilitáció célja a megváltozott munkaképességű munkanélküli álláshoz segítése úgy, hogy a munkaképességét a lehető legteljesebb módon érvényesíthesse.

Az egészségkárosodott vagy fogyatékos embert legnagyobb hátrány a munkaerőpiacon éri. A foglalkozási rehabilitáció célja a megváltozott munkaképességű munkanélküli álláshoz segítése úgy, hogy a munkaképességeit a lehető legteljesebb módon érvényesíthesse. A foglalkozási rehabilitáció elősegítése a munkaügyi központoknál külön eljárás keretében történik. A rehabilitációs eljárásba akkor vonható be a személy, ha vállalja az abban történő részvételt, tehát a munkaügyi központtal együttműködik, a foglalkozás-egészségügyi vizsgálat elvégzését nem akadályozza, a rehabilitációs tanácsadás során javasolt szolgáltatást igénybe veszi.

Megváltozott munkaképességű az a személy, akinek

- ☐ a munkaképesség-csökkenés mértékét az OOSZI illetve a MOSZI (ma ORSZI) megállapította, és munkaképességének csökkenése legalább a 40%-ot eléri, vagy akinek
- ☐ a munkaképesség-csökkenés mértéke a 40%-ot nem éri el, de munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei testi vagy szellemi károsodás miatt csökkennek, és a foglalkozás-egészségügyi szakellátó hely ezt megállapította.

Hol kell jelentkezni és milyen tennivalókra kell felkészülni rehabilitációs eljárás során?

☐ Ügyfelünk a lakóhely szerinti munkaügyi kirendeltségen való első megjelenés alkalmával jelezze egészségügyi problémáját, ami akadályozza korábbi foglalkozásának gyakorlásában. Ezt a bejelentést írásos nyilatkozatban is meg kell erősítenie.

☐ Amennyiben a munkaképessége megváltozásáról az Országos Orvosszakértői Intézet (OOSZI) szükséges igazolással nem rendelkezik, egyetértése esetén foglalkozás-egészségügyi szakvéleményt kell beszereznie. Ezt a szolgáltatást a kirendeltség beutalással rendeli el, így az ügyfél részére ingyenes.

☐ A foglalkozási rehabilitáció folyamatába való csatlakozás érdekében Önnek arról is nyilatkoznia kell, hogy az eljárásban, valamint a szükséges foglalkozás-egészségügyi vizsgálaton való részvételt vállalja.

☐ Amennyiben Ön már nyilvántartott ügyfele az illetékes munkaügyi kirendeltségnek, a közvetítőjével való találkozáskor sor kerülhet pótlólagos adatfelvételre és a rehabilitációs eljárásba való bekapcsolódásra.

A rehabilitációs eljárás során ügyfelünk részese lehet a kirendeltség valamennyi humán szolgáltatásának és támogatásainak.

### **Pszichológiai tanácsadás**

A pszichológiai tanácsadás segít feltárni és megoldani az elhelyezkedni nem tudók számára az – életvezetésükből, személyiségi problémáikból eredő – elhelyezkedésüket akadályozó tényezőket.

A munkanélküliség viszonylag rövid időn belül olyan előnytelen pszichés és szociális változásokat okoz, amelyek rendkívüli megterhelést rónak az egyénre és annak alkalmazkodási képességeire.

A pszichológiai szakszolgálat speciális tevékenységével a munkaügyi központok kirendeltségein dolgozó közvetítők és tanácsadók munkáját egészíti ki, így hatékonyabban lehet feltárni, és megoldani a munkanélküliek számára az életvezetésükből, a személyiségük problémájából eredő, az elhelyezkedésüket akadályozó tényezőket.

A pszichológus a képzésre-, átképzésre jelentkezők, új pályát választók, szakmát változtatni kívánók, önmagukban bizonytalanok, és az elhelyezkedni nem tudók problémájában nyújt segítséget. Kiemelt figyelmet fordít a pályakezdők, a tartósan munkanélküliek és a rehabilitációra szorulókat támogatására. A szakszolgálat team munkájában tanácsadó, pszichológus és orvos szakértő is részt vesz.

#### *A pszichológiai tanácsadás formái*

- ☐ egyéni tanácsadói beszélgetés,
- ☐ pszichológiai véleményezés,
- ☐ figyelem-, képesség-, érdeklődés és személyiség vizsgálatok (tesztek) végzése (2-2,5 óra/fő),
- ☐ egyéni vagy csoportos pszichológiai tanácsadás.

A probléma felmérése, súlyossági fokának megállapítása után, személyre szabott, az elhelyezkedést elősegítő lehetőségek megismertetésére és a technikák elsajátítására kerül sor, betartva a személyiségi- és adatvédelmi jogokat.

### **Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás**

A helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás célja szakmai, módszertani segítségnyújtással hozzájárulni a térség foglalkoztatási helyzetének javításához, a gazdasági élet résztvevői közötti együttműködés kialakulásához, a foglalkoztatási feszültségek kezeléséhez, a vállalkozási tevékenység élénküléséhez, továbbá új munkahelyek teremtéséhez.

A helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás magában foglalja

- ☐ a térségben a munkaadók gazdasági foglalkoztatási helyzetének nyomon követését, a csoportos létszám-csökkentések, a foglalkoztatási feszültségek kialakulásának megelőzése érdekében a részükre történő információnyújtást, tanácsadást;
- ☐ programok kezdeményezését a csoportos létszámcsonkítással érintett munkavállalók újbóli elhelyezkedésének, a térségben tapasztalható foglalkoztatási feszültségek enyhítésének, a térség gazdasági foglalkoztatási szerkezet váltásának elősegítése érdekében, az ilyen programok kidolgozásában és megvalósításában történő közreműködést;
- ☐ kapcsolattartást a térség gazdasági életében résztvevő munkaadókkal, a térség helyi önkormányzataival, a térségben működő szervezetekkel, közreműködésük elősegítését a gazdasági szerkezet átalakítását, a foglalkoztatási helyzet javítását célzó programokban;
- ☐ munkaerő-piaci információk nyújtásával történő közreműködést a térségben működő területfejlesztési tanácsok döntéseinek előkészítésében, az e testületek által indított programokhoz való csatlakozást.

ÁFSZ

## A rehabilitációs tanácsadás<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
ÁFSZ: a rehabilitációs tanácsadás

---

<sup>1</sup> [http://www.afsz.hu/engine.aspx?page=allaskeresoknek\\_tanacsadas&switch-content=ak\\_rehab\\_tanacsadas&switch-zone=Zone1&switch-render-mode=full](http://www.afsz.hu/engine.aspx?page=allaskeresoknek_tanacsadas&switch-content=ak_rehab_tanacsadas&switch-zone=Zone1&switch-render-mode=full)  
(Letöltés: 2009. 11.15. 16:30)

Az egyéni rehabilitációs tanácsadás a megváltozott munkaképességű ügyfelek számára nyújt segítséget a számukra megfelelő munkakör, munkahely, valamint képzés meghatározásában és megtalálásában.

Ezt a tevékenységet segíti a Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) is – ismertetését lásd a továbbiakban.

A tanácsadói beszélgetés során a tanácsadó és a tanácskérő áttekintik a megváltozott munkaképességű személy munkavállalását és munkavégzését akadályozó egészségi tényezőket. Közösén feltárják a tanácskérő elvárásait, értékorientációját, képességeit, érdeklődését, személyiségtulajdonságait, motivációját, illetve az ügyfél megmaradt képességeire alapozható elhelyezkedési lehetőségeket. A tanácsadási folyamatban megoldási tervet dolgoznak ki, amely során számba veszik, hogy a megváltozott munkaképességű álláskereső foglalkoztatása milyen szolgáltatás vagy támogatás nyújtásával segíthető elő, figyelembe véve az ügyfél szakmai gyakorlatát, iskolai végzettségét és életkorát.

A megváltozott munkaképességű, elhelyezkedést akadályozó egészségi problémával küzdő személyek számára széleskörű információt nyújtó hely a Rehabilitációs Információs Centrum (RIC). A centrumban az ügyfelek a rehabilitációs tanácsadó segítségével szerezhetnek információt a rehabilitációs foglalkozásokról, a foglalkozások egészségügyi tényezőiről, rehabilitációs foglalkoztatókról, célszervezetekről, munkahelyekről, munkaerő-piaci, jogi, szociális, érdekvédelmi, stb. szabályokról.



**Zölde Mónika**

**Háttéranyag**  
**a megváltozott munkaképességűek számára**  
**nyújtott motivációs csoportfoglalkozáshoz**  
**(Kézirat)**

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Háttéranyag a megváltozott munkaképességűek számára nyújtott motivációs csoportfoglalkozáshoz

## Tartalom

I. A humán szolgáltatási rendszerek általános jellemzői	55
II. Az ÁFSZ szolgáltatási rendszere – a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet alapján biztosított legfontosabb szolgáltatások	55
1. Munkaerő-piaci és foglalkozási információ	56
2. Munkatanácsadás	56
3. A pályatanácsadás	57
4. Álláskeresési tanácsadás	58
5. Rehabilitációs tanácsadás	59
6. Pszichológiai tanácsadás	59
7. Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás	60
8. A munkaerő közvetítés	60
9. Mentori szolgáltatás	60
III. Szolgáltatások a tartósan akadályozott személyeknek	60
Munkáltatók megnyerése	61
Munkatapasztalat szerzés elősegítése.	61
Szükség esetén a személyközpontú szolgáltatás fontos színtere lehet a munkavégzés támogatása	61
A megváltozott munkaképességű emberek társadalmi integrációja	63
Munkavégző képesség fejlesztése	64

## I. A humán szolgáltatási rendszerek általános jellemzői

A munkaerő-piaci szolgáltatás olyan humán szolgáltatás, amelynek középpontjában az ember áll, személyes érdekeivel, egyedi életfelfogásával, tapasztalataival, magában foglalja a résztvevők mindazon egységiségét, ami a szolgáltatást igénylőt, illetve a szolgáltatást végzőt jellemzik.

A humán szolgáltatás támogató jellegű, nem irányítás és nem a felelősség átvállalása. A szolgáltatásoknak szigorúan az egyén szükségleteire kell építeniük, és minden eszközével a foglalkoztatásba kerülést, a foglalkoztathatóság javítását kell szolgálniuk. A szolgáltatási tevékenység tartalmát tekintve sokrétű, bizonyos fokú komplexitást igényel és három egymással összefüggő logikai, szakmai szakaszra – prevenció, közvetlen együttműködés és nyomon követés (utógondozás) – tagolható.

A preventív humán szolgáltatások lényege az információátadás, a figyelemfelkeltés, olyan aktív tájékoztatás, amely lehetővé teszi, hogy az ügyfél megismerje a munkaerő-piaci folyamatokat, lehetőségeket, a gátló és előremutató tényezőket, hogy ezek segítségével legyenek egyéni stratégiája kidolgozásában. A prevenció során olyan egészségfejlesztési és betegségmegelőző programokat, tevékenységeket célszerű szervezni, amelyek hozzájárulnak a munkaképes korú lakosság egészségi állapotának javításához a tartós egészségkárosodás megelőzéséhez.

## II. Az ÁFSZ szolgáltatási rendszere – a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet alapján biztosított legfontosabb szolgáltatások

A regionális munkaügyi központ önmaga, vagy szolgáltatást nyújtó természetes személyek, illetve szervezetek támogatásával biztosítja a rendeletben szabályozott szolgáltatási formákat mindazon személyek számára, akik hozzájárulnak adataik e célból történő nyilvántartásba vételéhez.

A jogszabály hatályba lépését követően megjelenő szükségletekre válaszként létrejöttek új szolgáltató helyek (FIT, RIC, FIP pontok, stb.) és speciális szolgáltatások (EURES, mentor) szervezeten belül és kívül egyaránt. Ennek ellenére a szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetősége differenciált, és a szolgáltatókkal szemben gyakran meg nem fogalmazott kritériumrendszerek hiánya miatt pedig nem elég hatékony.

## 1. Munkaerő-piaci és foglalkozási információ

Célja, hogy elősegítse az elhelyezkedést és az üres álláshelyek betöltését. A foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a régió, a megye, valamint a kistérség munkaerő-piaci helyzetére, a munkaerő kereslet és kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információk összessége, illetve a foglalkoztatást elősegítő támogatások, a munkanélküli ellátások, valamint az ezzel összefüggő jogszabályokkal kapcsolatos ismeretek összessége.

## 2. Munkatanácsadás

Egyéni munkatanácsadás során a munkapiaci folyamatok megismerésén, a munkavállalást elősegítő ill. korlátozó tényezők feltárásán, az elhelyezkedési akadályok elhárításán, valamint a szükséges támogatási eszközök meghatározásán keresztül, segíti az álláshoz jutást és az állás megtartását. A tanácsadói beszélgetés során a tanácskérő megerősítést kaphat elképzelésében, bizonytalanságát, kétségeit eloszlathatja, s a megszerzett tudása, készségei, munkatapasztalatai birtokában, igényeihez igazodó döntést hozhat további szakmai pályafutásával kapcsolatban, és az elhelyezkedésére irányuló tervet dolgozhat ki, ill. valósíthat meg.

*Csoportos formái:*

- Reintegráló csoportos foglalkozás,
- Újraorientáló csoportos foglalkozás,
- Kulcsképeség-fejlesztő csoportos foglalkozás,
- Motivációs csoportos foglalkozás,

*Reintegráló csoportos foglalkozás:* munkaviszonnal már rendelkező, tartós munkanélküliek részére szervezett olyan csoportos foglalkozás, ahol az egyén saját helyzetének tudatosítása, elemzése történik meg. A csoportfoglalkozás alapja a nyílt beszélgetési technika, az eljárás a személyiség tudatosabb magatartását és a döntéshozatalban történő megerősítését szolgálja. A foglalkozás egyéni tervvel zárul, amely alapja lehet a további együttműködésnek. Időtartama 1 nap.

*Újraorientáló csoportos foglalkozás:* munkaviszonnal már rendelkező, tartós munkanélküliek részére szervezett olyan foglalkozássorozat, amelynek célja a csoporttagok igényeinek tisztázása és munkavállalási aktivitásuk fokozása. A munkanélküliség személyiségkárosító hatásának feloldása. A tartósan állás nélküli ügyfelek csoportos formában való segítése önismeretük kialakításában, képességeik megismerésében. A csoportos beszélgetések és az irányított gyakorlatok segítségével azoknak a szakmai feltételeknek az összegyűjtése, amelyekkel megkönnyíthetik az ügyfelek munkavállalását, a munkaerő-piacra való visszatérülését. Tájékoztatás az Állami Foglalkoztatási Szolgálat szolgáltatásairól, azok igénybevételének lehetőségeiről. A foglalkozások egyéni tervvel zárulnak, amelyek a továbblépés lehetőségeit tartalmazzák. Időtartama 3 nap.

*Kulcsképesség fejlesztő foglalkozás:* a kulcsképesség a szakmák feletti képességek csoportját jelöli, mint együttműködési képesség, problémamegoldó gondolkodás képessége. A csoportfoglalkozásokon a résztvevők e képességcsoportok fejlesztését szolgáló gyakorlatokat végeznek. Időtartama 5 nap.

*Motivációs csoportos foglalkozás (5 napos)*

Az inaktív álláskereső mobilizálása, munkára kész állapotba hozása. A munkanélküliség személyiségkárosító hatásának feloldása, a csoporttagok önismeretének bővítése, akadályok leküzdése, feszültségeinek kontrollálása, a résztvevők indítékainak mobilizálása, hogy az életpályában elmozdulás történjen.

A tréningeken való részvétel önkéntes. Mindegyik foglalkozás kulcsfogalma: a munkanélküliség okozta ártalmak enyhítése. A csoportfoglalkozások után is egyéni terv készül, van út az egyéni tanácsadásba, de minden egyéb szolgáltatásba egyaránt.

### 3. A pályatanácsadás

Célja az azt igénybe vevő személy pályaválasztásának, pályamódosításának elősegítése, érdeklődésének, képességének, személyiségének és munkaerőpiaci igényének megfelelő pályaterv kialakítása. A tanácsadói beszélgetések során a tanácskérő a számára leginkább megfelelő pályák, foglalkozások körét határozhatja meg, és tudatosan megtervezheti az életpályáját.

*Egyéni pályaválasztási tanácsadás* során, különböző önismereti kérdőívek kitöltésével a pályaválasztásukban vagy önmagukban bizonytalan ügyfelek pályaismeretének, önismeretének bővítése, illetve a reális pályaválasztási döntésének segítése.

*Egyéni pályamódosítási tanácsadás* keretében nyújt segítséget azon ügyfelek részére, akik életpályájuk módosítását tervezik. A pályamódosítás oka lehet külső (munkaerő-piaci szempontból nem piacképes szakma) vagy belső (már nem nyújt kellő sikerélményt). A tanácsadás középpontjában a pályaelképzelések, a képzési lehetőségek, a tanulási képesség felmérése és döntési készségek fejlesztése áll.

*Csoportos formái:*

- Pályaorientációs csoportos foglalkozás
- Pályamódosítási csoportos foglalkozás

*Pályaorientációs csoportos foglalkozás:* a leendő pályájukban és önmagukban bizonytalan, határozatlan pályakezdő fiatalok számára oldott biztonságos közeget nyújt ahhoz, hogy különböző társas helyzetekben kipróbálhassák magukat, és fejlesszék önismeretüket, pályaismeretüket. A résztvevők segítséget kapnak abban, hogy végre el tudják dönteni, milyen szakma, pálya volna számukra leginkább megfelelő, és fel tudják mérni, mit kell tenniük céljaik elérése érdekében. A foglalkozás időtartama 3 nap.

*Pályamódosítási csoportos foglalkozás:* a pályaváltási helyzetbe (nem piac-képes szakma, téves pályaválasztás, kényszerpálya esetén) került fiatalok szakmai pályájának módosításához nyújt segítséget. A program része a pályaelképzelések, a képzési lehetőségek, valamint a tanulási képességek felmérése, összeegyeztetése és a döntési készségek fejlesztése. A foglalkozás időtartama 3 nap.

#### 4. Álláskeresési tanácsadás

Célja azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel, gyakorlattal.

*Az egyéni álláskeresési tanácsadás:* az álláskeresési folyamat egy-egy lépéséhez nyújt személyre szabott szakmai segítséget (pl. önéletrajz írása, pályázat elkészítése, felvételi interjúra történő felkészülés, beilleszkedés, a munka megtartása). Az „álláskeresési ismeretek oktatása csoportfoglalkozáson” a résztvevők egy rövid előadás formájában – iskolai osztályfőnöki óra keretében vagy csoportos létszámleépítés során megismerik az álláskeresés módszereit, az elhelyezkedés jogi vonatkozásait, hallanak a munkaügyi központokban igénybe vehető munkaerő-piaci szolgáltatásokról és támogatásokról

*Csoportos formái:*

- Álláskeresési technikák oktatása,
- Álláskereső klub.

*Álláskeresési technikák oktatása:* a munkanélküliek munkába helyezését elősegítő humánszolgáltatás. Az álláskeresési technikákat a kirendeltségeken oktatják rövidített idejű formában (2-3 nap). Az álláskeresési technikák oktatásával a munkanélküliek olyan ismereteket sajátítanak el szerepjátékokon keresztül, melyek segítségével (bemutakozás, önéletrajzírás, állásra történő jelentkezés telefonon stb.) sikeresen és rövid idő alatt álláshoz juthatnak.

*Álláskereső Klub:* a tartósan munkanélküli ügyfelek részére nyújtott csoportos munkatanácsadás eszköze, amelynek célja, hogy az álláskereső a lehető legrövidebb időn belül álláshoz jussanak. Az Álláskereső Klub programjának középpontjában az eredményes álláskereső viselkedés elsajátítása áll. Azok a munkanélküliek, akik próbáltak elhelyezkedni, de álláskeresésük nem járt sikerrel, gyakran passzívvá válnak és visszavonulnak a munkaerőpiacról. Mások sok állást megpályáznak, de sehol sem alkalmazzák őket. Az Álláskereső Klubba kerülve korábbi álláskeresési viselkedésük megváltozik: ismét aktívvá válnak és új álláskeresési stratégiákat, technikákat alkalmazva többnyire sikerül elhelyezkedniük. A foglalkozások a megyei munkaügyi központokban kerülnek megtartásra, időtartamuk három hét.



## 5. Rehabilitációs tanácsadás

Az egészségi okokkal összefüggő munkaképesség változással kapcsolatos foglalkozási rehabilitáció lehetőségét veszi számba, és olyan ellátásokhoz, társadalmi támogatásokhoz való hozzáférést igyekszik biztosítani az érintettek számára, amelyek a munka világába való visszatalálás reális lehetőségei felé nyithatnak új utakat. A tanácsadói beszélgetés során a tanácskérő egészségi állapotának megfelelő speciális ismeretekre és mélyebb önismeretre tesz szert, személyes problémái tisztázásával reális képet alkothat munkapiaci kilátásairól. Érdeklődésének, megmaradt képességeinek feltárásával képessé válik saját értékeivel kapcsolatban valóságos ítéletet alkotni, és egyéni munkavállalási tervet tud kidolgozni és megvalósítani.

Ez a tanácsadási forma a foglalkozási rehabilitáció irányának a meghatározására irányul, olyan megváltozott munkaképességű személyek számára, akik a képzettségüknek megfelelő munkakörbe fokozott segítséggel helyezhetők, illetve az általuk utoljára legalább 1 évig betöltött munkakörbe megváltozott munkaképességük miatt nem közvetíthetők.

A tanácsadói beszélgetés során a tanácsadó feltárja a megváltozott munkaképességű személy munkavállalását és munkavégzését akadályozó egészségi tényezőket. Közösén feltárják a tanácskérő elvárásait, értékorientációját, képességeit, érdeklődését, személyiségtulajdonságait, motivációját, illetve az ügyfél megmaradt képességeire alapozható elhelyezkedési lehetőségeket. Mindezekhez figyelembe veszi a foglalkozás-egészségügyi szakellátó-hely szakvéleményét. A tanácsadási folyamatban megoldási tervet dolgoznak ki, amely során számba veszik, hogy a megváltozott munkaképességű álláskereső foglalkoztatása milyen szolgáltatás vagy támogatás nyújtásával segíthető elő. Ennek során a megváltozott munkaképességű ügyfél szakmai gyakorlatát, iskolai végzettségét és életkorát együttesen mérlegeli a tanácsadó.

## 6. Pszichológiai tanácsadás

A munkavállalást elősegítő ill. akadályozó lelki folyamatok, pszichés problémák, életvezetési nehézségek feltárására és megoldására irányul. A pszichológus segíti a tanácskérőt személyiségének jobb megismerésében, a belső erőforrásainak feltárásában, pályairányultságának, pályaalkalmasságának tisztázásában, az esetleges kudarcai feldolgozásában, a bizonytalan vagy megingott jövőkép helyreállításában, motivációinak megerősítésében, munkavégzési és alkalmazkodási készségei fejlesztésében, az egyéni életút kiteljesítéséhez szükséges távlati célok megfogalmazásában, valamint a munka világába való visszataláláshoz vezető út konkrét lépéseinek kidolgozásában.

## 7. Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás

Célja szakmai, módszertani segítségnyújtással hozzájárulni a térségben a foglalkoztatási helyzet javításához, a gazdasági élet résztvevői közötti együttműködés kialakulásához, a foglalkoztatási feszültségek kezeléséhez, a vállalkozási tevékenység élénküléséhez, továbbá új munkahelyek teremtéséhez.

## 8. A munkaerő közvetítés

Arra irányul, hogy elősegítse a munkát keresők és a munkát kínálók találkozását (munkaviszony létesítését). Az állami munkaügyi szervezet szolgáltató alapegységei a kirendeltségek, melyek munkaerő-piaci alapszolgáltatásként látják el a munkaközvetítői tevékenységet. A munkaközvetítés a keresleti oldalon megjelenő munkaerőigények feltárását, kielégítését, valamint a kínálati oldalon megjelenő álláskereső munkához juttatását célozza, ami a gyakorlatban a munkaerő-piaci résztvevők (munkaadók és munkavállalók) azonos érdekek alapján történő kapcsolatba hozását jelenti. Az aktív, tevékeny foglalkozási rehabilitációt szolgáló munkaközvetítés középpontjában az áll, hogy a megváltozott munkaképességű ember egyenlő eséllyel teljesíthesse részvételét a képzési folyamatba, amelynek alapját a kompetencia alapú képzés biztosíthatja.

## 9. Mentori szolgáltatás

A munkaügyi központ mentori szolgáltatás igénybevételét biztosíthatja az álláskereső vagy a munkaügyi központ más szolgáltatását igénybevevő, illetőleg a munkaügyi központtól támogatásban részesülő személy számára, ha a személyes konzultáció alapján megállapítható, hogy az együttműködési kötelezettség teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételéhez, az állami vagy más szervekkel való kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez személyes segítségre van szüksége. A mentori szolgáltatást a mentor nyújtja. A rehabilitációs járadékban részesülő személy számára történő rehabilitációs mentor kijelölésének szabályairól külön jogszabály rendelkezik.

## III. Szolgáltatások a tartósan akadályozott személyeknek

A hátrányos helyzetű emberek foglalkoztatásának komoly akadályai lehetnek a hosszabb passzív időszak okozta kedvezőtlen személyiségváltozások, a munkavállalás szempontjából fontos készségek, képességek meggyengülése. Ezért az újrafoglalkoztatás esélyének növeléséhez még további olyan direkt segítségre is szükség lehet, amely nélkül a jó színvonalú fejlesztés, megerősítés, esetleg piacképes szakma biztosítása ellenére sem tud az ügyfél elhelyezkedni vagy tartósan munkában maradni. Ilyen személyre szóló szolgáltatási forma lehet például:

- A munkavállalásra való felkészítés (pl. motiváció erősítése, a munkavállalással kapcsolatos szabályoknak, kötelezettségeknek és jogoknak a megismertetése és elfogadtatása)
- A munkavállalást akadályozó tényezők (pl. szociális, mentális, egészségi) feltárása és megoldásuk segítése
- A megfelelő munkahely megtalálásának segítése

E célcsoport esetében különösen fontos azt vizsgálni, hogy a munkahely és a munkavállaló kölcsönösen megfelelnek-e egymásnak. Az ő esetükben ugyanis fokozott kockázata van a csak formai megfelelést vizsgáló közvetítésnek. Az a tény önmagában, hogy az érintett személy képzettsége megfelel a munkakör betöltéséhez szükséges elvárásoknak, ebben az esetben kevés. Értékelni kell például azt is, hogy a kiesett idő nem okozott-e – legalábbis átmenetileg – olyan mértékű teljesítmény csökkenést, amelyet az adott munkáltató nem tud tolerálni. Vagy a konkrét munkakör ellátása nem követel-e túlzó elvárásokat egy nem teljesen egészséges vagy fogyatékos személytől. Ilyen lehet pl. a lakóhelytől való nagy távolság, a tömegközlekedés rossz színvonala, a hektikus teljesítmény-elvárás, gyakori túlmunka igény stb.

### MUNKÁLTATÓK MEGNYERÉSE

A hátrányos helyzetű ügyfelek esetében, még akkor is szükség van a munkáltatók befogadásának erősítésére, ha egyébként az ajánlott személy minden szempontból megfelel a munkakör elvárásainak. A többnyire sztereotípiákon nyugvó előítéletek, az ebből fakadó fenntartások oldásának egyik leghatékonyabb módja, ha pontosan tájékoztatjuk a munkáltatót a közvetítendő személy munkavállalói értékeiről, hátrányt okozó jellemzőiről és azokról, szolgáltatásokról, amelyeket igénybe vehet a tartósan akadályozott személy felvétele esetén. Általános információkkal is szolgálhatunk azokról a támogatásokról, kedvezményekről, amelyeket az Állami Foglalkoztatási Szolgálat nyújt hátrányos helyzetű munkavállaló foglalkoztatása esetén, illetve felvilágosítást adhatunk a munkáltató foglalkoztatási, rehabilitációs kötelezettségeiről is.

### MUNKATAPASZTALAT SZERZÉS ELŐSEGÍTÉSE.

Mindenképpen e célcsoport munkavállalási esélyeit növelhetnénk azzal a szolgáltatási formával, amely a passzív időszak ellenére – adott tevékenység begyakoroltatásával – jó teljesítmény elérésére tenné képessé a tartósan akadályozott személyt.

**SZÜKSÉG ESETÉN A SZEMÉLYKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁS FONTOS SZÍNTERE LEHET A MUNKAVÉGZÉS TÁMOGATÁSA** is. Ez elsősorban a fizikai, kommunikációs és egyéb akadályok elhárítását, valamint a munkáltatók és munkatársak felkészítését jelentheti a tartósan akadályozott dolgozó fogadására. Ugyancsak a közvetítő szer-

vezet hatékonyságát növelhetné, ha a munkáltató számára szolgáltatásként nyújtaná a konkrét személy igényeihez szükséges munkahely-, munkakörnyezet átalakítási, adaptálási feladatok elvégzését, továbbá a munkafolyamat betanításában való közreműködést. Szóba jöhet még – elsősorban értelmileg akadályozott munkavállalók esetében – a személyi segítő biztosítása.

Néhány esetben szükség lehet olyan **SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOKRA** is, amely a tartósan akadályozott munkavállaló foglalkoztatásának tartóssá válását segítheti. Ilyen lehet például beilleszkedésük segítése (pszichológiai tanácsadás, közösségi- és önálló életre nevelés, hiányos szocializáció pótlása, csoportkohéziót erősítő tréningek, konfliktuskezelés) vagy a munkában tartás egészségügyi, pszicho-szociális támogatása. Mint a fentiekből látható, nagyon sok területen lehetne személyre szabott szolgáltatásokkal a foglalkozási rehabilitáció folyamatát eredményesebbé, a tartós elhelyezéseket sikeresebbé tenni. Jelenleg azonban igen sok akadálya van a szolgáltatások széleskörű alkalmazásának. Ilyen típusú szolgáltatásokhoz rendszerszerűen jelenleg a tartósan akadályozott embereknek csak igen szűk köre (elsősorban a munkanélküliként regisztráltak) jut hozzá.

#### A SZÍNVONALAS SZOLGÁLTATÁSHOZ SZÜKSÉGES INFRASTRUKTURÁLIS FELTÉTELEK ÉS TECHNIKAI ESZKÖZÖK

	<i>Munka,- pálya, rehab.-és álláskeresési tanácsadás</i>		<i>Pszichológiai tanácsadás</i>	
	<i>Egyéni</i>	<i>Csoportos</i>	<i>Egyéni</i>	<i>Csoportos</i>
fogadó helyiség	x	x	x	x
számítógép	x	x	x	x
fénymásoló		x		
egyéni tanácsadó szoba	x		x	
megfelelő méretű csoportszoba		x		x
flip-chart tábla		x		x
TV és videó	x	x		
a falakon, jól látható helyen kapjanak helyet a foglalkozást segítő vizuális eszközök, magyarázó ábrák,		x		x

<b>mellékhelyiség:</b>				
mosdó és WC a személyzet és külön az ügyfelek számára,	x	x	x	x
kijelölt dohányzóhely	x	x	x	x

## *A megváltozott munkaképességű emberek társadalmi integrációja<sup>1</sup>*

Az Európai Unió foglalkoztatáspolitikájának egyik alapvető célkitűzése, hogy minden állampolgár – köztük a fogyatékos, egészségükben tartósan károsodott emberek – számára megteremtődjön az esélyegyenlőség a társadalmi élet minden színterén; a fizikai és kulturális környezetben, a lakhatás és közlekedési eszközök vonatkozásában, a szociális és egészségügyi ellátás, az iskoláztatási és munkaalkalmak, valamint a kulturális és társadalmi élet, sport és szórakozási lehetőségek területén.

A labilis munkaerőpiacon, a foglalkoztatási lehetőségek beszűkülése mellett a megváltozott munkaképességűek sokkal inkább az alacsony, de biztos ellátás igénybevételében motiváltak, mint a ma még igen kétséges kimenetelű rehabilitáció vállalásában. További probléma, hogy míg a fejlett országokban az ellátások túl magas színvonala miatt alacsony az érdeklődés a rehabilitációs foglalkoztatás iránt, addig Magyarországon az alacsony munkabérek miatt kicsi a különbség az elérhető munkajövedelmek és az ellátások között, s ez ugyancsak csökkenti a rehabilitációs érdekeltséget.

A magyar munkaerőpiacot jelenleg erős túlkínálat jellemzi.

A jól felkészült, rugalmas, egészséges munkaerővel szemben a ma munkát vállalni kívánó megváltozott munkaképességű személyek általában alulképzettek, nem tartoznak a legfiatalabb korosztályba, munkavégző készségekben és képességekben meggyengültek és rehabilitáció hiányában ritkán felelnek meg a munkaerőpiac mai követelményeinek. A munkáltatókban pedig komoly előítéletek és fenntartások élnek az egészségkárosodott dolgozók értékeivel szemben. Félnék a táppénz gyakori igénybevételétől (különösen mióta a cégeknek is kötelezettségük van a táppénzfizetésben); a speciális munkakörülmények kényszerétől; a munkaszervezési többletfeladatokról és nem bíznak a teljes értékű teljesítésben.

A munkaügyi szervezet rehabilitációs eljárása, valamennyi szolgáltatása arra irányul, hogy a munkanélkülieket – köztük a megváltozott munkaképességűeket is – az elsődleges munkaerő-piacra segítse vissza. Ennek teljesülése, az igazi eredményes kilépés a munkanélküli regisztrációból minden hátrányos helyzetű munkanélküli számára igen nehéz. A foglalkozási rehabilitáció intézményrend-szerének kiépítése során kísérlet történik ezen nehézségek oldására is. Ennek formái: – a megváltozott munkaképességűek munkavégző képességének fejlesztése – a munkaerő-piaci szervezet munkahelyfeltáró tevékenységének javítása

<sup>1</sup> Dr. Gere Ilona: A megváltozott munkaképességű emberek bekapcsolása a munka világába című tanulmány alapján

## **Munkavégző képesség fejlesztése**

A megváltozott munkaképességű munkanélküliek sikeres újra-elhelyezkedéséhez meglévő képességeik gyakran kevésnek bizonyulnak, s a hosszú munkanélküliség alatt korábbi ismeretük, szaktudásuk is jelentősen veszít értékéből, ezért a képzésnek, fejlesztésnek ebben a körben kitüntetett szerepe van. Ugyanakkor nem kétséges, hogy ez a csoport a képzés előkészítésében, a megfelelő szakirány megkeresésében nagyobb figyelmet igényel, és vannak közöttük olyanok is, akik csak speciális, egészségkárosodásukhoz, fogyatékoságukhoz alkalmazkodó tanfolyamokon tudnak részt venni. A modern rehabilitáció alaptétele, hogy a sérült emberek elsősorban integrált képzésbe kapcsolódjanak be.

A regisztrációban lévő megváltozott munkaképességű munkanélküliek jelentős része – éppen a hosszú passzív időszak miatt – nem csak munkavégző képességében, hanem munkavállalói szerepében is bizonytalan (milyen kínálatból választhat; melyek a keresett szakmák a régió-ban; milyen eszközökkel lehet munkát keresni; milyen szociális és mentális problémákat kell megoldani a munkavállalás előtt stb.). Annak érdekében tehát, hogy ezek az emberek „eladható” munkaerővé váljanak, segítő tanácsadások, felkészítések, tréningek sorozatán kell részt venniük.



**Horváth Anikó—Stierné Szenes Gabriella—Szellő János  
(szerk.)**

**A képességek alapján történő  
diagnosztikai eljárás és protokoll  
a foglalkozási rehabilitáció területén**

**Módszertani kézikönyv  
2006  
(Részlet)**

**REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS**  
A képességek alapján történő diagnostikai eljárás és protokoll a foglalkozási rehabilitáció területén

## Tartalom

Rehabilitációs tanácsadás	67
Jogszabályi háttér	67
Személyi feltételek	67
Tárgyi feltételek	68
Az ügyfél útja a rehabilitációs tanácsadóhoz	68
A rehabilitációs tanácsadás helyszínei	69
A rehabilitációs tanácsadás alanya	69
Andragógia	69
Jogszabályi háttér	70

## Rehabilitációs tanácsadás

Ez a tanácsadási forma az egészségi okokkal – veleszületett vagy szerzett – összefüggő munkaképesség változással kapcsolatos foglalkozási rehabilitáció lehetőségét veszi számba, további szolgáltatásokat von be, az ügyfeleket továbbbírányítja olyan szervezetekhez, intézményekhez, amely a munka világába való bekerülést, visszatalálást segítheti elő. A tanácsadói beszélgetés során a tanácskérő egészségi állapotának megfelelő speciális ismeretekre és mélyebb önismeretre tesz szert, személyes problémái tisztázásával reális képet alkothat munkapiaci kilátásairól. Érdeklődésének, megmaradt képességeinek feltárásával képessé válik saját értékeivel kapcsolatban valóságos ítéletet alkotni, és egyéni munkavállalási tervet tud kidolgozni és megvalósítani.

## Jogszabályi háttér

A foglalkozási rehabilitáció a munkaerő-piaci szervezet tevékenységi körébe történő illesztése 1997. évtől kezdődött. Majd a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény módosítása előírta, hogy 1998. január 1-jétől a megyei munkaügyi központokban rehabilitációs munkacsoportok kezdjék meg működésüket. A 11/1998. MüM-rendelet hatályba lépésével szabályozottá vált a munkaügyi központok foglalkozási rehabilitációs eljárása és egyes támogatások. A 2000. február 1-jei hatályba lépő 30/2000 (IX. 15.) GM-rendelettel meghatározásra került hogy a munkaerő-piaci szervezet milyen szolgáltatásokkal segítheti az ügyfelek munkához jutását. E rendelet szabályozza a szolgáltatások részletes körét, időtartamát, továbbá az ezek nyújtásával kapcsolatos alapvető szakmai követelményeket, valamint hogy a szolgáltatásban részesülő a szolgáltatás igénybevétele alatt milyen ellátásban részesülhet.

## Személyi feltételek

Milyen végzettséggel lehet rehabilitációs tanácsadást nyújtani?

A munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet 4. számú melléklete alapján

- munkavállalási tanácsadó végzettség, vagy
- szociálpedagógiai végzettség, vagy
- szociális munkás végzettség, vagy
- munka-és pályatanácsadó végzettség, vagy
- felsőoktatási diáktanácsadó posztgraduális végzettség, vagy
- tanulási és pályatanácsadó pedagógus végzettség, vagy
- felsőfokú mentálhigiénés végzettség, vagy
- pályaaorientációs tanár, vagy

- pszichológus végzettség, vagy
- munka-és pályatanácsadó szakpszichológus végzettség, vagy
- szervezet és munka-szakpszichológus végzettség.

## Tárgyi feltételek

A tanácsadás nélkülözhetetlen feltétele olyan szoba, iroda rendelkezésre állása, amelyben a tanácsadói beszélgetés minden zavaró forrás kiiktatásával, intim körülmények között lefolytatható. A régió munkaügyi központjainak és kirendeltségeinek fizikai akadálymentesítése nagyrészt megvalósult, a Rehabilitációs Információs Centrumokban az információs tér berendezésénél figyelembe vettük a bútorok, asztalok, számítógépek kerekesszékekkel történő megközelíthetőségét. Vakok igényeit szolgálja az információs centrumokban található szkennerek, hordozható számítógépek és az ezekre telepített szoftverek. Az írásos anyagok hanganyag formájában történő feldolgozását segítik a karakterfelismerő szoftverek, továbbá a JAWS szoftverek. A gyengénlátó ügyfelek számára rendelkezésre áll a képernyőnagyító Zoom text program, illetve az írott információt nagyító hordozható Prisma olvasókészülék. A munkaügyi központ szolgáltatásairól, támogatási rendszeréről készített szórólapok elkészítésénél figyelembe vettünk a vakok és gyengénlátók eltérő igényeit. Tanácsadóink hallássérült ügyfeleinkkel történő folyamatos kapcsolattartását segítik elő a fax készülékek és az SMS küldő készülékek. Az indukciós hurokerősítő, és az indukciós párnák a kommunikáció megkönnyítését szolgálják tanácsadás, csoportos tájékoztatás illetve ügyintézés során. A RIC információs terében jól olvasható feliratok és piktogramok segítik az értelmi fogyatékosok könnyebb tájékozódását. Szóróanyagaink közérthető, egyszerű és tömör megfogalmazással készültek részükre.

## Az ügyfél útja a rehabilitációs tanácsadóhoz

Az ügyfél több úton kerülhet rehabilitációs tanácsadóhoz.

- állásközvetítő
- pszichológus
- munkavállalási tanácsadó
- képzési ügyintéző
- Állásközvetítő Klub munkatársa
- FIT és RIC munkatársa küldheti,
- önállóan is jelentkezhethet

## A rehabilitációs tanácsadás helyszínei

- A munkaügyi központ központi szervezeti egységei:
  - Humánszolgáltatási, Szolgáltatási Osztályai
  - Foglalkozási Információs Tanácsadó
  - Rehabilitációs Információs Centrum
  - Pszichológiai szakszolgálat
  - Álláskereső Klub
- A munkaügyi központ kirendeltségei.
- Külső szolgálatok.

## A rehabilitációs tanácsadás alanya

Rehabilitációs tanácsadásban bárki részesülhet – hozzájárul adatainak nyilvántartásba vételéhez –, aki

- egészségkárosodása miatt nem érzi magát teljes értékű embernek, tanácstalan, nem tudja megfogalmazni céljait, nincs jövőképe,
- nem tudja, hogy aktuális élethelyzete megoldásához hol és milyen segítséget kaphat,
- nincs szakmája, szakképesítése, és szeretne egészségi állapotának megfelelő pályát választani,
- megváltozott munkaképessége miatt szakmájában nem tud elhelyezkedni, vagy alacsony iskolai végzettségű és nem tudja milyen foglalkozás irányába induljon el,
- foglalkoztatást elősegítő támogatásra közvetítenék ki, de bizonytalanság merül fel munkahely-megtartó képességükben.

## Andragógia

A regionális képző központok 1990-től folyamatosan alakultak Magyarország kilenc megyeszékhelyén Békéscsabán, Budapesten, Debrecenben, Kecskeméten, Miskolcon, Nyíregyházán, Pécsen, Székesfehérváron és Szombathelyen. Valamennyit a Munkaügyi Minisztérium hozta létre a helyi önkormányzatok támogatásával. Feladatuk az álláskeresővé vált emberek közül kiemelten a tartós munkanélküliek, a pályakezdők és a megváltozott munkaképességűek számára képzés és továbbképzés biztosítása a munkaügyi központoknál történt regisztráció után. 1998. óta a képzőközpontok folyamatosan bekapcsolódtak a megváltozott munkaképességű emberek és a fogyatékosok sajátos speciális életvitel okozta akadályainak lebontásában.

## Jogszabályi háttér

1993. évi LXXVI. törvény a szakképzésről
- 45/1999. (XII. 13.) OM-rendelet a szakképzés megkezdésének és folytatásának feltételeiről
- 2/2000. (I. 31.) OM-rendelet az Országos Képzési Jegyzékről szóló 7/1993. (XII. 30.) MüM-rendelet módosításáról
2001. évi CI. törvény a felnőttképzésről
- 26/2001. (VII. 27.) OM-rendelet a szakmai vizsgáztatás általános szabályairól és eljárási rendjéről
- 27/2001. (VII. 27.) OM-rendelet az Országos Képzési Jegyzékről szóló 7/1993. (XII. 30.) MüM-rendelet módosításáról
- 48/2001. (XII. 29.) OM-rendelet a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásba vételének részletes szabályairól
- 91/2002. (IV. 26.) kormányrendelet a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának részletes szabályairól
- 5/2004. (II. 24.) FMM-rendelet a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásba vételének részletes szabályairól szóló 48/2001. (XII. 29.) OM-rendelet módosításáról
- 206/2005. (X. 1.) kormányrendelet a felnőttképzési normatív támogatás részletes szabályairól
- 22/2004. (II. 16.) kormányrendelet a felnőttképzést folytató intézmények és a felnőttképzési programok akkreditációjának szabályairól
- 24/2004. (VI. 22.) FMM-rendelet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól 23/2005. (XII. 26.) FMM-rendelet a regionális képzőközpontok feladatairól, irányításáról, a Munkaerőpiaci Alap foglalkoztatási alaprészén belül elkülönített képzési keret felhasználásáról, valamint a regionális képzőközpontok és a megyei (fővárosi) munkaügyi központok együttműködéséről

**Harkányi Adrienn—Kaszás Judit**

## **Munka- és szervezetszichológia szakmai protokollja**

### **Munkaerő-piaci szolgáltatások**

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Harkányi—Kaszás: Munka- és szervezetszichológia szakmai protokollja. Munkaerő-piaci szolgáltatások



## Tartalom

I. Általános szabályok, módszertani keretek	73
II. A pszichológiai tanácsadás helye a munkaerő-piaci szolgáltatások között	73
A tanácsadás típusai	73
III. A pszichológiai tanácsadás jellemzői és módszerei	75
Alanyai	75
Az egyéni beszélgetéseken kívül a tanácsadási munkában alkalmazott pszicho-diagnosztikai eszközök	76
IV. A pszichológiai tanácsadás folyamata	77
Jelentkezés	77
Az ügyfél útja pszichológiai tanácsadás igénybevételekor	77
V. A pszichológiai tanácsadás helyszínei	79
Pszichológiai tanácsadás az alábbi helyszíneken történik:	79
VI. A pszichológus tevékenységének szervezeti formái, működésének keretei és alapelvei a munkaügyi szervezetben	79
Tevékenységének szervezeti formái	79
Szakmai felügyelet	79
Működésének keretei	80
Működésének általános alapelvei	80
VII. A pszichológusnak a pszichológiai tanácsadás melletti egyéb tevékenységei, együttműködése és kapcsolattartása	81
Tevékenységei	81
Pszichológiai munka- és pályatanácsadás – egyéni és csoportos formában	81
Egyéni és csoportos képességvizsgálatok végzése, értékelése	81
Preventív tevékenység	81
Kapcsolattartás a humán szolgáltatás szakembereivel (team tanácsadás)	81
Belső képzésben oktatás, tréneri munka	81
Pszichológiai szakvélemények készítése (pl. képzések tartalmának véleményezése stb.)	81
Módszer- és eszközfejlesztés	82
Statisztikai adatszolgáltatás, beszámolók készítése	82
Együttműködés, kapcsolattartás	82
Belső munkakapcsolatok	82
Külső munkakapcsolatok	82
VII. Működésének általános és etikai alapelvei	82
VIII. A szolgáltatás nyújtásának személyi feltételei	83

## I. Általános szabályok, módszertani keretek

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvényben (Ft.) foglalt felhatalmazás alapján a 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet szolgál a megyei munkaügyi központok által nyújtott pszichológiai tanácsadás egységes módszertani keretei kidolgozásának alapjául.

A GM-rendelet lehetőséget teremtett a munkaerő-piaci szolgáltatások feltételrendszerének módosítására.

Jelen anyag arra törekszik, hogy meghatározza a megyei munkaügyi szervezetben a munka- és pályatanácsadáshoz kapcsolódó pszichológiai tanácsadás kereteit, módszereit, összefoglalja a pszichológusok egyéb szakmai tevékenységeit, valamint a nyújtott szolgáltatások által érintett munkakapcsolatait.

A munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtása az egyes megyékben a szervezeti és működési szabályzattól és a pszichológusoknak a megyei munkaügyi szervezetben elfoglalt helyétől, szervezeti hovatartozásától függően valósul meg.

## II. A pszichológiai tanácsadás helye a munkaerő-piaci szolgáltatások között

A pszichológiai tanácsadás a munka- és pályatanácsadás, álláskeresési tanácsadás, rehabilitációs tanácsadás tevékenységéhez, és a munkaerő-piaci képzéshez kapcsolódóan valósul meg.

A munkaerő-piaci szervezetben dolgozó pszichológus az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatását rendszerint tanácsadás formájában végzi.

Hogyan történik a tanácsadás?

A tanácsadás a tanácsadó és a tanácskérő személyes kapcsolata során valósul meg. A tanácsadás során törekedni kell, hogy a tanácsadás személyre szabottan történjen.

### A TANÁCSADÁS TÍPUSAI

A tanácsadás munkatanácsadás, pályatanácsadás, álláskeresési, rehabilitációs és pszichológiai tanácsadás formájában valósul meg.

- a.) A munkatanácsadás: a tanácskérő munkavállalással, munkahely megtartással kapcsolatos problémáinak feltárása, a problémák megoldásának, a sikeres elhelyezkedés megvalósítási tervének kidolgozása.
- b.) A pályatanácsadás célja, hogy támogassa a tanácskérőt érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő-piaci igényeknek megfelelő pályaterv kialakításában és megvalósításában. A pályatanácsadás során a tanácskérő a pályaválasztáshoz, illetve a pályamódosításhoz kap segítséget.
- b.1.) A pályaválasztási tanácsadás: a pályaválasztási döntés elősegítése, olyan tanulási-képzési lehetőség kiválasztása, amely a tanácskérő igényeinek és

- a munkaerő-piaci keresletnek megfelel. A pályaválasztási tanácsadás alanya minden olyan természetes személy, aki alapfokú vagy középiskolai végzettséggel rendelkezik és tanulmányait iskolai vagy iskolarendszeren kívüli képzésben kívánja folytatni.
- b.2.) A pályamódosítási tanácsadás: a nem piacképes szakmai végzettséggel rendelkező tanácskérő támogatása új képzési irány vagy foglalkozás megtalálásában. A pályamódosítás alanya minden olyan szakképzettséggel rendelkező személy, akinek a pályaválasztása nem volt megalapozott, vagy szakképzettsége nem piacképes.
- c.) Az álláskeresési tanácsadás célja, hogy támogassa azok elhelyezkedését, akik készek munkába állni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel és készségekkel. Az álláskeresési tanácsadás formái: egyéni álláskeresési tanácsadás, álláskeresési technikák oktatása, Álláskereső Klub. Az álláskeresési technikák oktatásának alanyai közé a közép, illetve felsőfokú tanulmányaikat folytató elhelyezkedés előtt álló tanácskérők is beletartoznak.  
Az álláskereső klub alanyai: a 6 hónapnál régebben munkanélküliek.
- d.) A rehabilitációs tanácsadás célja a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározása, amikor a tanácskérő korábban betöltött munkakörébe – megváltozott egészségi állapota miatt – nem közvetíthető. A rehabilitációs tanácsadás segítségnyújtás a megváltozott munkaképességű tanácskérő – egészségi állapotának, képességeinek, érdeklődésének figyelembevételével – a megfelelő foglalkozás megtalálásához, a képzési-átképzési irány kiválasztásához.  
A rehabilitációs tanácsadás alanyai: a munkaügyi központ nyilvántartásában szereplő, a foglalkozási rehabilitációs eljárásba vont ügyfelek.
- e) A pszichológiai tanácsadás célja, hogy segítsen feltárni a munkanélküliek számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést vagy a munka megtartását akadályozó körülményeket. Segítsen a tanácskérőnek érzelmi nehézségeinek kezelésében, a munkába állást akadályozó személyes problémák megértésében, feldolgozásában, illetve megoldásában. Ezt követően támogatást nyújt ahhoz, hogy az ügyfél erőforrásait mozgósítsa a probléma megoldása érdekében.

A pszichológus a pszichológiai tanácsadás folyamatában végezhet pályatanácsadást is, amelynek célja az ügyfél számára személyiségének megfelelő pályaut megtalálása. A pályatanácsadási munka folyamatába tartozhat képzések, átképzések előtti tanácsadás, vizsgálatok elvégzése is. Mindezekkel segíti az ügyfél valós önértékelésének kialakulását, a számára valóban megfelelő képzés megtalálását, hogy nagyobb valószínűséggel kerülhessen vissza a munkaerő-piacra.

### III. A pszichológiai tanácsadás jellemzői és módszerei

**Célcsoport:** A munkaügyi központ által vagy támogatásával nyújtott pszichológiai tanácsadást az a természetes személy veheti igénybe, akinek a munka-, pálya-, álláskeresési és rehabilitációs tanácsadáshoz, továbbá a munkaerő-piaci képzéshez kapcsolódóan pszichológiai tanácsadásra van szüksége. (GM-rendelet 9. § (1) bek.)

**Tartalom:** Az ügyfél esetvezetésének folyamatában feltárja az ügyfél személyiségéből fakadó problémákat, amelyek akadályozzák őt a munkavállalásban, vagy a munka megtartásában és feloldja azokat személyes, támogató beszélgetések során. Segít a munkanélküliség megélését kísérő érzelmi és lelki hatások feldolgozásában, valamint hozzájárul az önértékelés és önbizalom javításához. A pszichológiai tanácsadás az esetek többségében igen összetett tevékenység. A munkanélküliség hatásaként jelentkező érzelmi krízis feldolgozása elősegíti a munkahelykeresést és a munkába állást. A megfelelő pszicho-diagnosztikai eszközök alkalmazása és az eredmények értékelése hozzájárul a tanácskérő egész személyiségének, képességeinek, érdeklődésének teljesebb megismeréséhez, a megfelelő döntés meghozatalához, és a további képzés irányának megválasztásához.

A pszichológiai tanácsadás fajtája szerint lehet: krízis, szupportív (én-erősítő), életvezetési tanácsadás.

A pszichológus a pszichológiai tanácsadás mellett alkalmasság-vizsgálatokat is végezhet.

**Személyi feltételei:** „...pszichológus végzettség, vagy munka- és pályatanácsadó szakpszichológus végzettség, vagy szervezet és munka szakpszichológus végzettség...” (GM-rendelet 4. sz. melléklet „c” pontja).

#### ALANYAI

A pszichológiai tanácsadás ügyfele lehet olyan személy, aki:

- munkanélküliként nyilvántartásban szerepel – „munkanélküli: az a személy, aki a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik, oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik arról, hogy – az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony kivételével – munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, valamint a munkaügyi központ munkanélküliként nyilvántartásba vette.” (Flt. 58. § (5) bek. d) pontja)
- álláskereső, aki rendelkezik a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel,
- iskolarendszerű képzésben résztvevők.

A munkaügyi szervezetben lévő foglalkozási információs tanácsadók (FIT-ek) szolgáltatásait igénybevevők döntő többsége iskolai tanuló, akik közül előfordulhat, hogy a pályaismeret bővítése mellett a pályatanácsadáshoz kapcsolódóan pszichológiai tanácsadásra is jelentkeznek

Módszerei: Egyéni beszélgetés formájában előre megbeszélt időpontokban történő találkozás, melynek keretében a pszichológia speciális szakmai módszereivel segíti feldolgozni azokat a problémákat, melyek akadályozzák az ügyfelet a munkaerőpiacra történő visszakerülésben.

#### **AZ EGYÉNI BESZÉLGETÉSEKEN KÍVÜL A TANÁCSADÁSI MUNKÁBAN ALKALMAZOTT PSZICHO-DIAGNOSZTIKAI ESZKÖZÖK**

##### **képességvizsgáló tesztek:**

- IST,
- MAWI,
- Raven,
- Eysenck,
- OTIS-II.

##### **figyelemvizsgáló eljárások:**

- Pieron,
- Révész-Nagy,
- D2-Brickenkamp

##### **érdeklődésvizsgáló tesztek:**

- Csirszka,
- NST,
- DIT(DÉT),

##### **személyiségvizsgáló tesztek, felmérő eljárások:**

- Igényszint-felmérés,
- Brengelmann,
- Rorschach,
- MMPI,
- CPI,
- TAT,
- Leary,
- PFT stb.

A találkozások igény szerint, a tanácsadási esetnek megfelelő számú alkalommal történnek.

## IV. A pszichológiai tanácsadás folyamata

A pszichológiai tanácsadás – a tanácsadás többi formájához hasonlóan –, a munkaügyi szervezet és az álláskereső, munkanélküliek közötti együttműködési folyamat keretében (az ügyfél útja) valósul meg.

### JELENTKEZÉS

Az ügyfél pszichológiai tanácsadásra jelentkezésének módjai az alábbiak lehetnek.

1. Az ügyfél a munkaügyi szervezet munkatársának javaslatára jelentkezik, aki lehet:
  - közvetítő,
  - tanácsadó,
  - rehabilitációs csoport munkatársa,
  - álláskereső klubvezető,
  - FIT munkatársa,
  - képzési osztály munkatársa,
  - jogi osztály munkatársa.
2. Az ügyfél saját kezdeményezésére jelentkezik, valamilyen információs forrás alapján.
3. Az ügyfél más intézmények, szervezetek javaslatára jelentkezik:
  - - családsegítő központ,
  - - nevelési tanácsadó,
  - - iskolák, képzőhelyek,
  - - regionális képzőközpont,
  - - egészségügyi intézmények (pl. háziorvos),
  - - civil- és érdekképviselői szervezetek (pl. regionális képző központok tanulási problémák esetén).

### AZ ÜGYFÉL ÚTJA PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS IGÉNYBEVÉTELEKOR

A célcsoportnak megfelelően a humán szolgálati részleg szolgáltatásait az ügyfelek közvetlenül is igénybe vehetik.

#### 1. Regisztráció

Az ügyfél jelentkezik a kirendeltségen, ahol adatait nyilvántartásba veszik (regisztrálják) majd ezt követően tájékoztatják a munkaügyi központ által biztosított és igénybe vehető támogatásokról és szolgáltatásokról.

## 2. Első interjú

A tájékoztatót követően az álláskereső személlyel az ügyintéző személyes beszélgetést – közvetítői beszélgetést (interjút) folytat, amely lehet első interjú és ismételt, helyzetfeltáró interjú.

A személyes beszélgetés során az ügyfél által elmondottak alapján az ügyintéző feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeket (GM-rendelet 12. §), a felmerülő munkaerő-piaci szolgáltatási igényeket, amelyekre az ügyfélnek szüksége van, amelyek elősegíthetik az ügyfél munkaerőpiacra való visszakerülését.

## 3. Együttműködési terv

A személyes beszélgetés eredményeképpen együttműködési terv készül. Az együttműködési terv célja olyan lépéssor kidolgozása, amely az ügyfél munkába helyezhető állapotának elérését és munkaerőpiacra történő be- vagy visszakerülését segíti, a munkavállaló személyéhez kötött lehetőségek számbavételével.

Az együttműködési terv készítése összetett folyamat, a közvetítő és az ügyfél által megteremtett kapcsolat a közös munka révén válik igazi együttműködéssé. A folyamat során az ügyintéző felkelti az ügyfél érdeklődését a saját helyzetének aktív megváltoztatására, amely reális eséllyel végrehajtható. A közvetítő vállalása az ügyfél aktív segítésére egyben növeli az ügyfél elkötelezettségét.

Az együttműködési tervben – a határidők megjelölésével – rögzítik azokat a tennivalókat, amelyeket a közvetítőnek és az álláskereső ügyfélnek egyaránt szükséges megtennie a mielőbbi munkába állás érdekében.

## 4. Munkaerő-piaci szolgáltatások ajánlása

A továbblépés irányaként az ügyintéző munkaerő-piaci szolgáltatásokat ajánlhat fel.

Általánosságban azokon a megyei kirendeltségeken, ahol dolgozik munkavállalási tanácsadó, ő állítja ki az irányító lapot pszichológiai tanácsadásra az ügyfél számára, ellenkező esetben a közvetítő.

Az ügyintéző (a közvetítő vagy a munkavállalási tanácsadó) időpontot egyeztet a munkaügyi szervezet humán szolgáltatásait ellátó szervezeti egysége (Humán Szakszolgálat, vagy Szolgáltatási Osztály, vagy Pszichológiai Szakszolgálat) munkatársával. Fontos, hogy a humán szolgáltatás eredményes megvalósítása érdekében az ügyfél pontosan tudja, hogy mikor és hol veheti azt igénybe.

Az időpont egyeztetése a megye földrajzi jellegzetességeinek megfelelően történik.

Az ügyintéző az ügyfeleket egyéni tanácsadásra Irányító lappal küldi a pszichológushoz. A pszichológus a pszichológiai tanácsadás megtörténtét, eredményét visszajelzi a kirendeltségi ügyintéző számára. Az ügyintéző az együttműködési tervben adminisztrálja a tanácsadás megtörténtét.



## 5. Dokumentálás

Együttműködési terv: az ügyintéző együttműködési terv elkészítésével rögzíti a szolgáltatás igényének „terv állapotát”, majd a foglalkozás igénybevételét követően a számítógépes nyilvántartáson az együttműködési tervet „tény megvalósult” állapotra állítja.

A tanácsadáson részt vett ügyfelek statisztikai célú adatai, a jelentkezés módja és a tanácsadás jellemzői (fajtája, találkozási időpontok) rögzítésre kerülnek.

## V. A pszichológiai tanácsadás helyszínei

### PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS AZ ALÁBBI HELYSZÍNEKEN TÖRTÉNIK:

- munkaügyi központ humán szolgálati részlegénél,
- a kirendeltségeken, illetve
- a munkaügyi központ támogatásával a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtókkal kötött megállapodásban rögzített helyen.

## VI. A pszichológus tevékenységének szervezeti formái, működésének keretei és alapelvei a munkaügyi szervezetben

### *Tevékenységének szervezeti formái*

A munkaügyi szervezet ügyfelei számára pszichológiai tanácsadást nyújthat:

- a szervezet alkalmazásában álló pszichológus,
- a szervezettel szerződéses kapcsolatban álló pszichológus.

A pszichológus(ok) munkája a humán szolgáltatások többi elemével együtt a munkaügyi központ humán szervezeti egységéhez tartozik, amelynek irányítását pszichológus, vagy más humán felsőfokú végzettségű személy látja el.

### *Szakmai felügyelet*

A pszichológusok munkájának szakmai felügyeletét a Foglalkoztatási Hivatal pszichológiai szakreferense látja el.

## Működésének keretei

- A pszichológus(ok) tevékenységét az ügyféllel foglalkozás során az adott megyei munkaügyi központ Szervezeti és Működési Szabályzata alapján, valamint a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe által előírt irányelvek és szabályok szerint végzi.
- A pszichológusi munkakör betöltéséhez pszichológusi oklevél, a vezetői munkakör betöltéséhez szakpszichológusi képesítés szükséges.
- A pszichológusnak feladatai megvalósításához az alábbi munkafeltételekkel kell rendelkeznie:
  - o egyéni és csoportos vizsgálatok végzésére szolgáló elkülönített helyiségek,
  - o - tárgyi feltételek megléte: számítógép, flipchart tábla, fénymásoló,
  - o - korszerű és megbízható vizsgálati eszközök és informatikai háttér.
- A pszichológus sokrétű munkájának ellátásához asszisztensre van szüksége.

Az asszisztens főbb feladatai: egyéni és csoportos vizsgálatok munkaszervezése és bonyolítása, műszeres vizsgálatok felvétele, kompetenciájába tartozó tesztek értékelése, nyilvántartások vezetése, statisztikák vezetése.

## Működésének általános alapelvei

- A pszichológus csak a tanácskérő hozzájárulásával kezdi meg tevékenységét.
- Az ügyféllel való foglalkozása során a munkábaállás, képzés és átképzés szempontjából fontos információk felmérése áll tevékenysége központjában.
- A pszichológus gondoskodik arról, hogy munkája az ügyfél számára érthető és áttekinthető legyen.
- A Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexében szereplő szakmai titoktartáshoz kapcsolódóan fel kell hívnia a megbízó figyelmét arra, hogy a szakmai titoktartás felelőssége az átadott pszichológiai információkkal kapcsolatban őt is terheli.
- A pszichológiai eljárásról és annak eredményéről az ügyfél szóbeli tájékoztatást kap.
- A pszichológus munkája eredményét írásban rögzíti és vezeti a pszichológiai tanácsadáshoz kapcsolódó dokumentációkat.
- Alap- és középfokú iskolarendszerű képzésben részt vevő ügyfelek esetében a szülők beleegyezése, ill. hozzájárulása ajánlott.

## VII. A pszichológusnak a pszichológiai tanácsadás melletti egyéb tevékenységei, együttműködése és kapcsolattartása

### Tevékenységei

#### PSZICHOLÓGIAI MUNKA- ÉS PÁLYATANÁCSADÁS – EGYÉNI ÉS CSOPORTOS FORMÁBAN

- Pályaválasztási tanácsadás,
- pályatervezés (karriertervezés), számítógéppel támogatott pályatanácsadási eszközök használata: Choices, Tájéoló
- rétegspecifikus csoportos tanácsadás (pályakezdők, tartós munkanélküliek, megváltozott munkaképességű személyek számára),

Munkanélküliek számára tartott tréningek (motivációs, felzárkóztató képzés előtti felkészítő, tanulási képesség fejlesztő, kulcsképesség fejlesztő stb.).

#### EGYÉNI ÉS CSOPORTOS KÉPESSÉGVIZSGÁLATOK VÉGZÉSE, ÉRTÉKELÉSE

- Képzések előtti szűrővizsgálatok,
- munkáltató számára munkaerő kiválasztás.

#### PREVENTÍV TEVÉKENYSÉG

A pszichológus a munkavállalási tanácsadókkal együttműködve a térségbe tartozó iskolák számára pályaaorientációs tevékenységet végez/végezhet.

#### KAPCSOLATTARTÁS A HUMÁN SZOLGÁLTATÁS SZAKEMBEREIVEL (TEAM TANÁCSADÁS)

- Esetmegbeszélés vezetése és elemzése a közvetítőkkel és/vagy tanácsadókkal,
- a pszichológiai tevékenységekről az ügyfelek számára nyújtható információ biztosítása,
- részvétel szakmai értekezleteken, megbeszéléseken,
- részvétel új munkatársak kiválasztásában.

#### BELSŐ KÉPZÉSBEN OKTATÁS, TRÉNERI MUNKA

- Munkatársak részére pszichológiai ismeretek oktatása,
- Megyén kívüli munkatársak számára tréneri, trénerképzési tevékenység.

#### PSZICHOLÓGIAI SZAKVÉLEMÉNYEK KÉSZÍTÉSE (PL. KÉPZÉSEK TARTALMÁNAK VÉLEMÉNYEZÉSE STB.)

### MÓDSZER- ÉS ESZKÖZFEJLESZTÉS

- Számítógéppel támogatott pszichológiai eszközök fejlesztése, szupervíziója,
- pszichológiai módszerek fejlesztése,
- pszichológiai kutatómunkában való részvétel.

### STATISZTIKAI ADATSZOLGÁLTATÁS, BESZÁMOLÓK KÉSZÍTÉSE

### EGYÜTTMŰKÖDÉS, KAPCSOLATTARTÁS

A pszichológus szerteágazó szakmai munkakapcsolatai közül a következők a legfontosabbaknak.

#### BELSŐ MUNKAKAPCSOLATOK

- Munkavállalási tanácsadókkal,
- közvetítőikkel,
- álláskereső klubvezetőkkel,
- rehabilitációs csoport munkatársaival,
- képzési csoport munkatársaival,
- információs munkatársakkal,
- FIT-munkatársakkal,
- munkaügyi központ más osztályaival.

#### KÜLSŐ MUNKAKAPCSOLATOK

- Foglalkoztatási Hivatallal,
- a megyei közép- és felsőfokú oktatási intézményekkel,
- regionális képzőközpontokkal,
- egyéb képző intézményekkel,
- egyéb szociális intézmények (pl. családsegítő központok),
- nevelési tanácsadóval,
- megyei pedagógiai intézettel,
- egészségügyi, mentálhigiénés intézményekkel,
- civil szervezetekkel,
- minisztériumokkal (esetileg)

## VIII. Működésének általános és etikai alapelvei

1. Pszichológiai Szakszolgálat tevékenységét az adott Megyei Munkaügyi Központ Szervezeti és Működési Szabályzata alapján, valamint a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe által előírt irányelvek és szabályok szerint végzi.

2. Apszichológusi munkakör betöltéséhez pszichológusi oklevél és – főként vezetői munkakör betöltéséhez – szakpszichológusi képesítés, valamint a munkakörhöz kapcsolódó belső képzési programokon való részvétel szükséges.
3. A pszichológusnak biztosítani kell a feladatok megvalósítását lehetővé tevő alábbi munkafeltételeket:

Egyéni és csoportos vizsgálatok végzésére szolgáló elkülönített helyiségek,  
Korszerű és megbízható vizsgálati eszközök és anyagok,  
Korszerű kommunikációs eszközök és informatikai háttér,

4. Munkája során a pszichológus maximálisan óvja az ügyfél személyiségének méltóságát.
5. A pszichológus csak a tanácskérő hozzájárulásával kezdi meg tevékenységét
6. A pszichológusnak az ügyféllel való foglalkozása során a munkába állás, képzés, átképzés szempontjából fontos információk felmérése áll tevékenysége központjában.
7. A pszichológus gondoskodik arról, hogy munkája az ügyfél számára érthető és követhető legyen.
8. A pszichológus titoktartásra kötelezett minden olyan információval kapcsolatban, amelyre munkája során tett szert. Fel kell hívni a megbízó fél figyelmét arra, hogy a szakmai titoktartás felelőssége az átadott pszichológiai információkkal kapcsolatban őt is terheli.
9. A pszichológus munkája eredményét írásban rögzíti.
10. A pszichológiai eljárásról és annak eredményéről az ügyfél szóbeli tájékoztatást kap.

## IX. A szolgáltatás nyújtásának személyi feltételei

A szolgáltatások nyújtását az alább felsorolt szakirányú végzettség valamelyikével rendelkező szakember nyújthatja:

- ELTE, JPTE, KLTE pszichológia szakán szerzett végzettség.
- Munka- és pályatanácsadó szakpszichológusi végzettség.

Munka- és szervezetfejlesztési szakpszichológusi végzettség.

## Kézenfogva Alapítvány

# Az Aktív Műhely (előkészítő) munkaerő-piaci eszköz, foglalkoztatási modell leírása

## Részlet

*Schenk Lászlóné*

## **Autista és értelmi fogyatékkal élők felnőttképzése és felnőttképzési tanácsadása**

Az EQUAL-program E-11 „Aktív Műhely” projektjében résztvevő szervezetek: vezető partner a Kézenfogva Alapítvány (Bp.). A partner-szervezetek, miskolci Szimbiózis Alapítvány, a pécsi Fogd a Kezem Alapítvány, a mezőberényi Mécses Egyesület, a dunaharaszti Bárka Alapítvány, a tatabányai Esőemberekért Egyesület hasonló projekt-tapasztalatokkal a hátuk mögött külön-külön is arra a tapasztalásra jutott, mint: a közoktatásból kikerült autista és értelmileg fogyatékos fiatalok a megfelelő képzési lehetőséggel, szakmai segítségnyújtással és a fogyatékosukat kompenzáló kiegészítő képzésekkel képesek az értékteremtő munkavégzésre. Szakmai eredményeiket, tapasztalataikat külön-külön érték el, más-más gazdasági mikrokörnyezetben, más és más projekt-támogatásokkal. A Kézenfogva Alapítvány a különböző országos és európai felmérésekkel, nemzetközi és hazai projektek megvalósításával, ezek tapasztalásaival és az e projektben elvárt szakmai eredmények bizonyosságának tudatával állt a Fejlesztési Partnerség élére.

Az „Aktív Műhely” projektben szakmai tapasztalataikat kicserélték, a képzési programjaikat egységesítették, így a jelenlegi szakmai eredményeik már e projekt közös eredményeként jeleníthetők meg.

### **Gyakorlati eredmények**

Alapelve, melyet minden partner magáénak vall: minőségi, az első munkaerőpiacra megtermelt árukkal versenyeztethető termékeket állítanak elő.

#### **TERMÉKEK, MELYEKET A KÉPZÉS IDEJE ALATT ÁLLÍTOTTAK ELŐ A HALLGATÓK:**

- aszalványok: gyümölcs, zöldség
- bioragasztó: alkalmas papír-, textil-, fa ragasztására, díszítésére, bevonattal való ellátásra, faanyagok fénnel való ellátására
- lekvár- elsősorban biotermék
- házisajtók
- agyag-edények (natúr és mázas)
- vesszőből készített, különböző célú tartó-kosarak
- merített papírból készített termékek
- kézzel festett textíliák
- ajándéktárgyak: díszgyertyák, fa – fém- használati- és dísz tárgyak, szőtt textíliák stb.



### SZOLGÁLTATÁSOK:

- felszolgáló, konyhai kisegítő
- bolti eladó
- mezőgazdasági, kertészeti szolgáltatás

A projektben résztvevő partnerek mindannyian felmérték a saját mikro-környezetükben a piaci igényeket, melynek alapján Tatán a növényi alapanyagú biotermékek, Miskolcon az állati alapanyagú biotermékek, Mezőberényben a népi hagyományokon alapuló autentikus iparműves tárgyak, Dunaharaszton a kézműves technikákkal készített ajándéktárgyak készítése került kiválasztásra. Pécsen üzlet nyílt, ahol értelmi fogyatékos eladók dolgoznak, Tatán a korábban is működő üzletben tanulhatnak a hallgatók bolti eladást, Mezőberényben konyhai kisegítést és felszolgálást. A hálózati munkának köszönhetően egészen egyedi termékskálákat lehet összeállítani: a tatai biolekvárt a Mezőberényben készített agyag-edényben, vessző tartóban, a Dunaharaszton készített textil-fedéssel ellátva igazi „hungarikum” jelleggel lehet forgalmazni a pécsi üzletben és másutt is. A papírtermékeket környezetbarát bioragasztóval készíthetik Dunaharaszton. A Miskolcon készített házi kecskesajtot vesszőtartóban házhoz szállíthatják az értelmi fogyatékos fiatalok. Még ezeken kívül is számos lehetőség nyitva áll a rész-szakmák elsajátításával az értelmi fogyatékos és autista fiatalok előtt, mellyel ők is a társadalom hasznos tagjaivá válnak, munkával lesznek képesek saját maguk számára megvásárolni a szükséges szolgáltatásokat.

Az EQUAL-program Aktív műhelyében a gyakorlati tapasztalat, hogy a fiatal megismerése után a legfontosabb annak a karriertervnek az összeállítása, amely az ő személyes lehetőségeit tartalmazza. Ennek szubjektív és objektív elemei vannak: a személyes, meglévő és az elsajátítható kompetenciák, és a lehetséges képzési lehetőségek feltárása, a munkaerő-piaci igények adta lehetőségek számbavétele.

Az egyéni képzési, majd foglalkoztatási tervekbe a szükséges fejlesztéseket be kell építeni.

A képzési struktúra eligazítást nyújt abban, hogy a különböző fejlesztéseket mi módon szükséges egymásra építeni, azok hogyan egészítsék ki egymást. Segít abban, hogy a kompetenciák fejlesztését rendszerben látni lehessen, a képzések és fejlesztések kapcsolódási pontjait rögzíteni lehessen, mely a képzési team kooperációjának alapja. A struktúra szakirányú képzései tetszés szerint bővíthetők a már meglévő és a még fejlesztésre váró képzési programokkal. Biztos azonban, hogy az értelmi fogyatékos és autista személyek esetében a személyes működés, a szocializáció és az ismeretek munkahelyi adaptálása képzési panelek nélkülözhetetlen alapként szolgálnak a szakismeretek elsajátításához. Ezen belül a szocializáció moduljait – csökkenő óraszámban – élethosszig tartó tanulásként kell az egyéni képzési és foglalkoztatási tervekbe kép-

zési tartalomként felvenni, mert ezeken a területeken mindig is fejlesztésre szorulnak.

Az értékelési rendszer segítséget nyújt a fejlődés regisztrálásában, a felzárkóztatás és a sikerorientálás útjainak meghatározásában. A dokumentum arra is szolgál, hogy élete útján kísérje az adott személyt, hogy a vele foglalkozó szakembereknek megfelelő szakmai információval szolgáljon, és a segítői munkában eligazodást adjon.

A projekt más „termékei” az on-line tudásbázis, a honlap, a szakemberképzés, a kiadványok és konferenciák, az együttműködések mind-mind hozzájárulnak a célcsoport felnőtt életének élhetővé tételéhez, az aktív korúak aktív életmódjához.

Az Aktív Műhely projekt felnőttképzési rendszere megoldásokat és utakat kínál az értelmi fogyatékos és autista személyek értékteremtő munkavégzéséhez. Mindez nem jelenti azt, hogy csak ez az egyetlen út és lehetőség. A leírt gyakorlat egy megoldási javaslat, módszer és eszköz, mely azt szolgálja, hogy az értelmi fogyatékos és autista felnőttek képessé váljanak az értékteremtő munkavégzésre.

Szellő János 2009 (szerk.)

## A foglalkozási rehabilitáció módszertani kérdései

Részletek

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szellő János (szerk.): A foglalkozási rehabilitáció módszertani kérdései (Részletek)

## Tartalom

1. Az ügyfél útja a foglalkozási rehabilitáció során	90
2. Első interjú	94
Az első interjú témakörei	94
Rehabilitációs járadékban részesülő személyekkel folytatott konzultációs tevékenység	96
3. Diagnózis készítés módszertana, az ügyfél motiválása	97
Meváltozott munkaképességű regisztrált álláskereső:	97
Szolgáltatáskérőként regisztrált megváltozott munkaképességű ügyfelek:	98
4. Tervkészítés, megállapodás megkötése	100
5. Megvalósítás	102
A megváltozott munkaképességű személyek számára nyújtható szolgáltatások	102
Munkaerő-piaci szolgáltatások formái és tartalma	102
Munkatanácsadás	103
Pályatanácsadás	103
Álláskeresői tanácsadás	103
Rehabilitációs tanácsadás	103
Pszichológiai tanácsadás	104
Munkaerő-közvetítés	104
Mentori szolgáltatás	104
EURES tanácsadás	104
A humán szolgáltatások ajánlásának kompetenciái	107
Szolgáltatáskérőként regisztrált ügyfél számára nyújtott szolgáltatások	107
Rehabilitációs járadékban részesülő személy számára nyújtott szolgáltatások	108
A rehabilitációs folyamatban résztvevő mentor feladatai	108

## 1. Az ügyfél útja a foglalkozási rehabilitáció során

Az ÁFSZ rendszerében a nyilvántartásba vétel természete szerint megkülönböztetünk álláskereső, szolgáltatáskereső, közvetítést kérő ügyfelet, valamint – a területileg illetékes munkaügyi kirendeltséggel ellátása folyósításának feltételeként kötelezően együttműködő – rehabilitációs járadékban részesülő személyt.

A megváltozott munkaképességű célcsoport foglalkozási (illetve komplex) rehabilitációjának megvalósulása, annak eljárása és módszerei szempontjából azonban célszerű, ha a fenti csoportosítás helyett az alábbi strukturális szempontú felosztást alkalmazzuk, mely szerint a megváltozott munkaképességű személyeknek három kategóriáját különböztetjük meg:

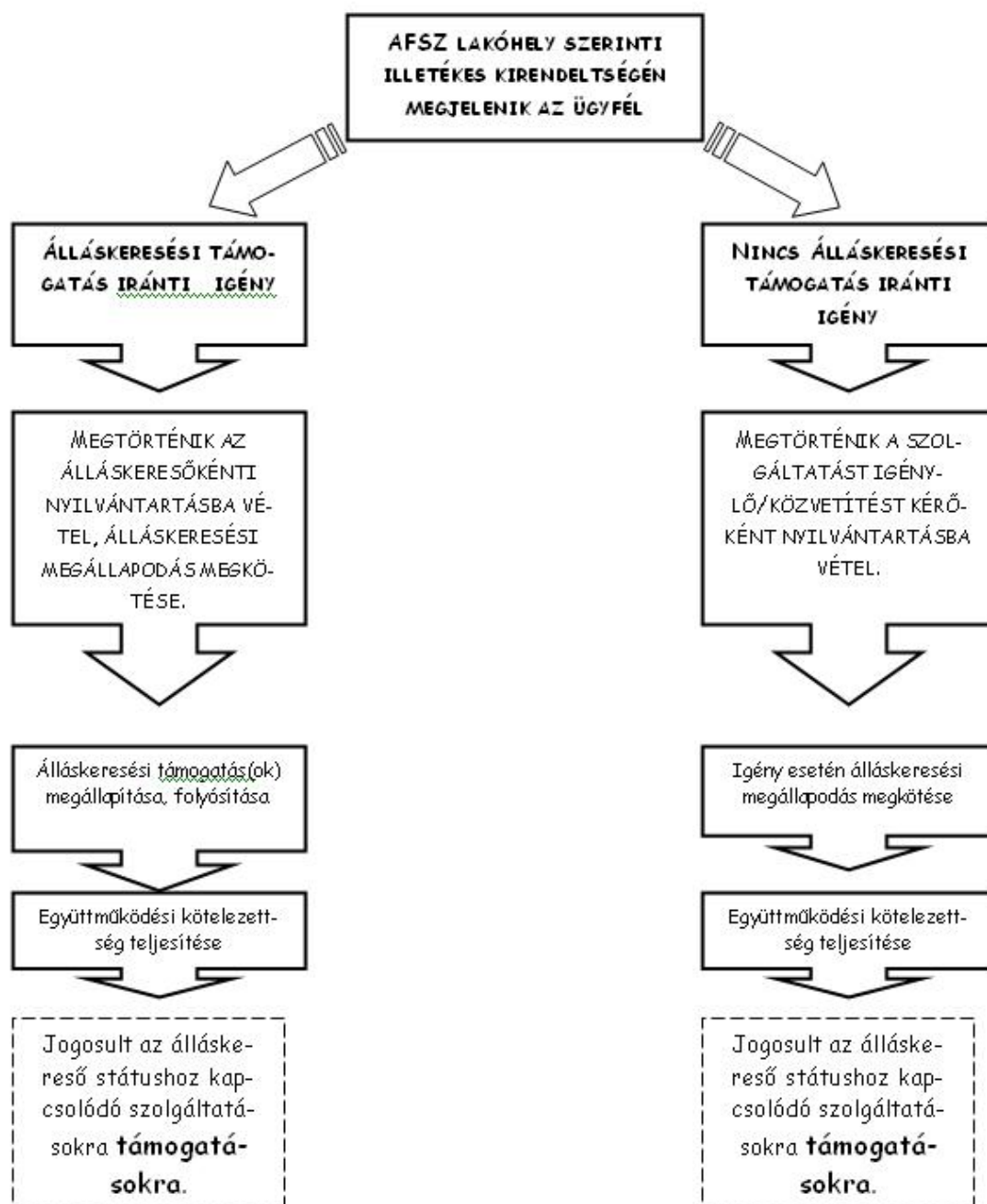
A megváltozott munkaképességű, rehabilitációs járadékban és együttműködési kötelezettséggel járó rendszeres szociális járadékban nem részesülő álláskereső vagy szolgáltatáskereső/közvetítést kérő (1. sz. ábra)

Rehabilitációs járadékban részesülő ügyfél (2. sz. ábra)

Együttműködési kötelezettséggel járó rendszeres szociális járadékban részesülő álláskereső (3. sz. ábra)

Az egyes csoportokba sorolt ügyfelek kirendeltségen megtett útját, valamint folyamat- és intézményrendszerét a fenti kategóriáknak megfelelő folyamatábrák tartalmazzák.

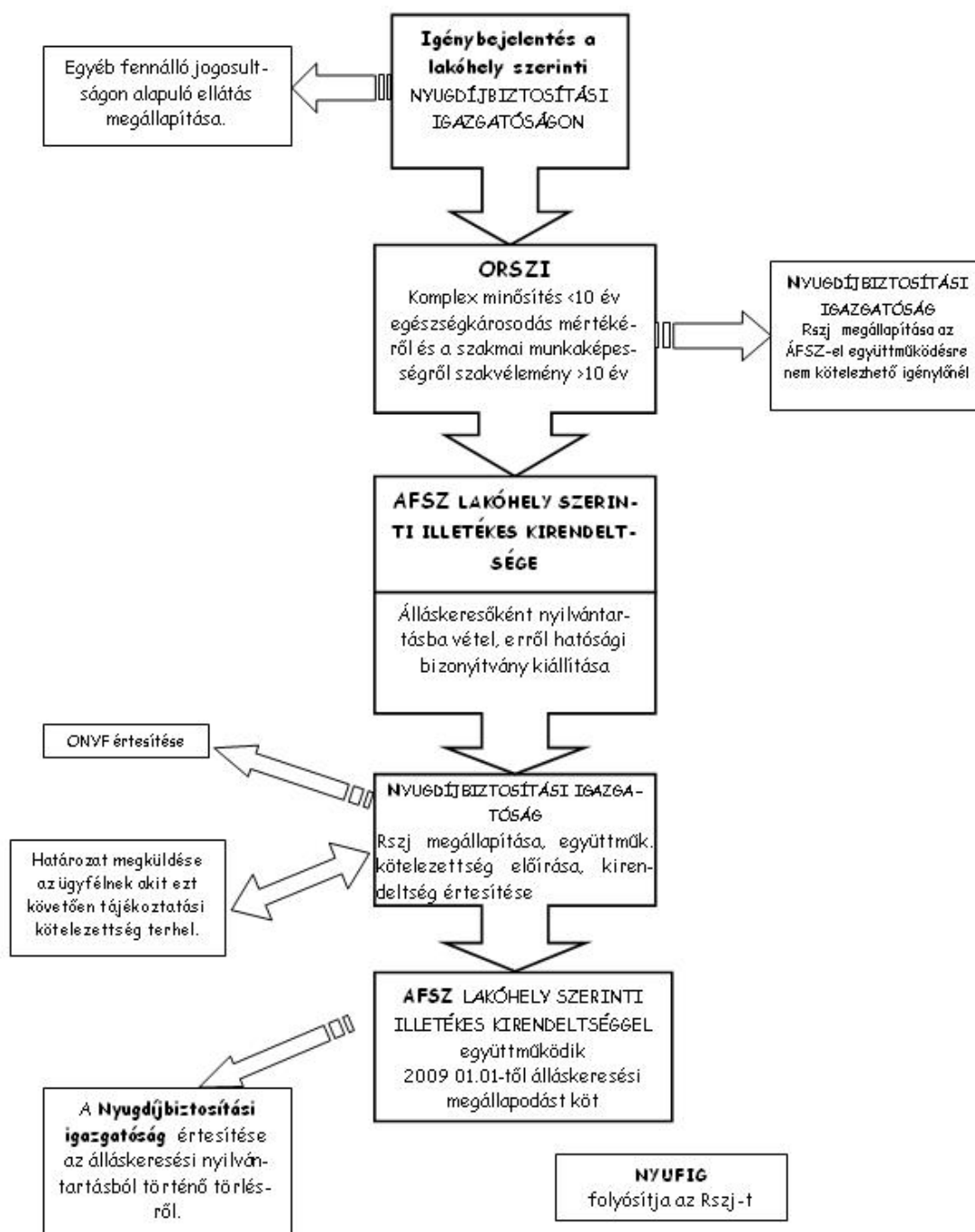
1. SZ. ÁBRA  
A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ  
RJ-BAN,RSZJ-BEN NEM RÉSZESÜLŐ ÁLLÁSKERESŐ ÚTJA A KIRENDELTSÉGEN







3. SZ. ÁBRA  
A RENDSZERES SZOCIÁLIS JÁRADÉK FOLYAMAT ÉS INTÉZMÉNYRENDSZERE



Tekintve, hogy a munkaügyi kirendeltséggel *együttműködésre kötelezett* – tehát az ORSZI komplex bizottsága által rehabilitálhatónak minősített – *rendszeres szociális járadékban részesülő ügyfelek* számára nyújtható szolgáltatások és támogatások tekintetében az ÁFSZ minden álláskeresőt megillető módszeres eszközkészletével rendelkezünk, indokolatlan, hogy az ebben a fejezetben

részletesen ismertetett szolgáltatási és támogatási elemek bemutatása során különválasszuk ezt a csoportot az álláskeresőként nyilvántartott megváltozott munkaképességű ügyfelektől. Ezért, amikor ebben a fejezetben megváltozott munkaképességű álláskeresőről beszélünk, minden esetben beleértjük a munkaügyi kirendeltséggel kötelezően együttműködő rendszeres szociális járadékban részesülő ügyfélkört is.

## 2. Első interjú

Az első interjúra az ügyfél alapadatainak rögzítése után kerül sor. Álláskeresőként nyilvántartásba vett ügyfelek esetében jellemzően a kirendeltségi munkaközvetítő végzi, míg szolgáltatáskérő ügyfelek esetében nagyobb szerepet kap a kirendeltség, vagy a kirendeltség és szolgáltató központ munkatanácsadó munkatársa.

Az első interjú nem tekinthető pusztán helyzetfelmérésnek; különös figyelmet kell fordítani – az ügyféllel végzett további munka hatékonyságát is befolyásoló – bizalmon alapuló munkakapcsolat kialakítására is, ami az ügyintéző részéről kellő ismereteket, készségeket, attitűdöt feltételez. A megfelelő légkör kialakításának a megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében különösen nagy jelentősége van, hiszen gátlásaik, szorongásaik, esetleges szégyenérzetük miatt nehezebben beszélnek munkavállalást akadályozó problémáikról.

Az első interjú során szerzett információk az álláskeresői adatok alapjául szolgálnak, melyekre mind az álláskeresőként, mind a szolgáltatáskérőként nyilvántartásba vett megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében szüksége van a kirendeltségi ügyintézőnek. Ezért a két ügyféltípussal végzett irányított beszélgetés főbb lépései, és módszerei azonosak, azzal együtt, hogy a szolgáltatáskérő ügyfelek esetében az adott szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges információk válnak hangsúlyossá.

*Az álláskeresőként valamint a szolgáltatáskérőként regisztrált megváltozott munkaképességű ügyfelekkel folytatott interjú célirányos, meghatározott szempontok szerint felépített beszélgetés, amely során az információk begyűjtése, az ügyfél igényeinek, elvárásainak felmérése és ezekhez a legmegfelelőbb szolgáltatások, támogatások felajánlása történik.*

### AZ ELSŐ INTERJÚ TÉMAKÖREI

#### **Szakmai háttér (szakmai profil) feltárása:**

Ebbe a témakörbe olyan – az ügyfél munkatapasztalatára, szakmai kondícióira, illetve átvihető készségire, képességeire vonatkozó – kérdések tartoznak, amik segítséget adnak az ügyintéző számára a munkaközvetítés, elhelyezés során szóba jöhető foglalkozások, illetve azokkal betölthető munkakörök tekintetében:

1. iskolai végzettségek, képzettségek, ismeretek
2. betöltött munkakörök, beosztások,

3. szakmai tapasztalat, gyakorlat,
4. szakértelem, jártasság, készség,
5. érdeklődési kör

### **Személyi és környezeti háttér feltárása:**

A foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó külső és belső tényezők, környezeti hatások feltárása érdekében meg kell ismerni az álláskereső élethelyzetét, alapvető személyes tulajdonságait. Amennyiben szükséges, foglalkozás-egészségügyi szakember segítségét kell igénybe venni.

### **A foglalkozás-egészségügyi szakellátó helyre utalás:**

A munkaközvetítő a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatásról szóló 27/1995. (VII.25.) NM-rendelet 5. §. (1) bekezdése értelmében az álláskeresőt beiskolázás előtt, illetve munkaközvetítés előkészítése keretében, közhasznú munka előkészítése érdekében, megváltozott munkaképességűek, valamint alkalmi munkavállalók foglalkoztathatóságával kapcsolatban irányíthatja foglalkozás-egészségügyi vizsgálatra.

Az álláskeresőt abban az esetben kell vizsgálatra küldeni, ha a nyilvántartásba vétel, illetve az első interjú során az ügyfél jelzi a munkaközvetítő felé egészségi állapotával kapcsolatos problémáját, valamint ha a munkaközvetítés eredménye, a bemutatott szakorvosi igazolások, illetve az aktuális egészségi állapota alapján a munkaköri egészségi alkalmassága vitatott.

A szakellátó hely által kiadott orvosi szakvéleményt a közvetítő köteles irányadónak tekinteni a munkát kereső adott (vagy hasonló) munkakörre vonatkozó egészségi alkalmassága kérdésében, a szakvélemény időbeni érvényességére az orvos rendelkezése az irányadó.

Különösen nagy jelentősége van a megváltozott munkaképességű regisztrált álláskereső rehabilitációs eljárásba vonása első lépéseként elvégzett foglalkozás-egészségügyi vizsgálatnak. A vizsgálat eredményének tekinthető szakorvosi vélemény a munkavégzés szempontjából korlátozó és kizáró tényezők megjelölésével lehetőséget ad a kirendeltségi közvetítőnek hogy meghatározza az ügyfél egészségi állapota és iskolai végzettsége szerint megfelelő foglalkozások körét, kijelölje a rehabilitáció irányát. Meg kell jegyezni azonban, hogy országosan egységes gyakorlatról nem beszélhetünk. A foglalkozás-egészségügyi szakorvosi vélemény – „Foglalkozások egészségi tényezői” számítógépes programmal történő – feldolgozása helyi szabályozás szerint a kirendeltségi munkatanácsadó, ennek hiányában pedig a kirendeltség és szolgáltató központ rehabilitációs tanácsadójának feladatkörébe is tartozhat.

### **Az ügyfél tervének (igényeinek és elvárásainak) feltárása:**

Az ügyintézőnek lehetősége van megismerni az ügyfél saját foglalkoztatására, (munkakörre, munkakörülményekre) vonatkozó elképzeléseit, az aktuális élethelyzeti problémáinak megoldásával kapcsolatos elképzeléseit. Megismeri a

megváltozott munkaképességű ügyfél munkaügyi szervezettel, illetve vele szemben támasztott elvárásait, saját maga által megfogalmazott szükségleteit.

Az első interjút további (helyzetfeltáró) interjúk követhetik, amit indokolhat a hosszabb időre megszakadt együttműködés, vagy az ügyfél munkaerő-piaci esélyeit nagymértékben befolyásoló változás. Az ismételt interjúk során a közvetítőnek ellenőriznie kell, hogy a feltárt álláskereső információk megfelelnek-e a nyilvántartásban lévőkkel, és szükség esetén a nyilvántartást (a személyes és elérhetőségi adatokat is beleértve) aktualizálni kell.

### REHABILITÁCIÓS JÁRADÉKBAN RÉSZESÜLŐ SZEMÉLYEKEL FOLYTATOTT KONZULTÁCIÓS TEVÉKENYSÉG

A kirendeltségi rehabilitációs ügyintéző rendelkezésére álló dokumentumok alapját képezik a személyes beszélgetésnek. Az *Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet (ORSZI) szakhatósági állásfoglalása, ennek melléklete, valamint a foglalkoztatási szakértő szakmai véleménye és a rehabilitációs járadékot megállapító határozat* információkat tartalmaz a rehabilitációs járadékos személy orvosi, szociális és foglalkozási rehabilitációs szükségleteire, a rehabilitáció lehetséges irányára, a rehabilitációhoz szükséges időtartamra, illetve az ellátásra való jogosultság időtartamára vonatkozóan.

A rehabilitációs járadékos ellátást megállapító határozat jogerőre emelkedését követő személyes találkozás alkalmával a rehabilitációs ügyintéző összegyűjti azokat az információkat, amik a rehabilitációs terv kialakítása és a rehabilitációs megállapodás megkötése szempontjából jelentőséggel bírnak, – amennyiben a rendelkezésére álló dokumentumokból ez nem derül ki – tájékozik a rehabilitációs járadékos személy munkatapasztalatáról, szakképzettségéről, támogató, vagy éppen munkavállalást gátló körülményeiről, munkavállalásával kapcsolatos elképzeléseiről, terveiről, motiváltságáról.

A rehabilitációs járadékban részesülő személy foglalkozás-egészségügyi vizsgálatát akkor kell kezdeményezni, ha a munkaközvetítés, képzésben történő részvétel során a járadékos személy munkaköri vagy szakmai alkalmassága vitatott, vagy annak véleményeztetését a foglalkoztatóval vagy a képző szervezettel történt megállapodás alapján a regionális munkaügyi központ vállalta, továbbá ha az ügyfél foglalkoztathatósági korlátozásainak megállapításához (foglalkoztathatóság) kiegészítő vizsgálatok szükségesek.

A rehabilitációs ügyintéző a beszélgetés alapján javasolhatja a rehabilitációs terv kialakítása előtt szükséges előzetes humán szolgáltatások (munkatanácsadás; pályatanácsadás; rehabilitációs tanácsadás) igénybe vételét, melyek eredményei segítik később a terv kialakításában. Felvetéseit egyeztetni a rehabilitációs járadékban részesülő személlyel, és közösen időpontot egyeztetnek az előzetes szolgáltatások nyújtóival. Az előzetes szolgáltatások időpontjait rögzíti a rehabilitációs járadékos személy kiskönyvében.

### 3. Diagnózis készítés módszertana, az ügyfél motiválása

Az ügyfélről gyűjtött információkat rendszerezni és elemezni szükséges annak megállapítása érdekében, hogy van-e elhelyezkedést nehezítő probléma, s ha igen, az milyen természetű. Az elemzés alapját képezi, hogy a szakmai és személyes háttér, valamint a környezeti tényezők mindig együtt, összefüggéseikben hatnak.

Az elemzés során először az ügyfél profilja és foglalkoztatására vonatkozó elképzelései közötti összhangot vizsgáljuk, majd azt összevetjük a munkaerőpiaci feltételekkel. Az ügyfélről szerzett információk elemzésének *eredménye felhasználható* álláskeresőként regisztrált megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében az *álláskeresősi besoroláshoz, illetve meghatározhatja a továbblépés irányát, a felajánlható szolgáltatások körét.*

#### MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ REGISZTRÁLT ÁLLÁSKERESŐK:

Az *ügyfél-kategorizálás* módszerét használva az első interjú tapasztalatai alapján a közvetítő valamennyi regisztrált álláskeresőt meghatározott csoportba sorolja. A szegmentálás alapja, hogy megállapítsuk az ügyfél kategóriáját, rendeljük hozzá a megfelelő szolgáltatásokat, előzzük meg a tartós munkanélküli státusz bekövetkezését, koncentráljunk arra az ügyfélkörre, akinek valóban személyes segítségre van szüksége. Az álláskeresősi besorolás lehetőségei:

#### 1. Önálló álláskereső

Az első kategóriába sorolt ügyfelek (önálló álláskeresők) képesek önmagukat menedzselni, ha ehhez a szervezet korszerű eszközök segítségével megfelelő számú állásajánlatot tud biztosítani. Bár minden személy számára biztosítani kell az öninformálódás lehetőségét, az ebbe a csoportba tartozó ügyfelek számára ez különös jelentőséggel bír. A kategóriába soroláskor fel kell mérni, hogy az álláskereső ismeri-e az önálló álláskeresői módszereit. Tájékoztatást kell adni számára a munkaügyi központ által biztosított lehetőségekről.

*Az önálló álláskereső kategóriába tartozó ügyfelek jellemzői:*

- kellő motivációval rendelkeznek az elhelyezkedésre,
- ismeri az önálló álláskeresői módszereit,
- megfelelő állás megszerzése folyamatban van,
- állásra történő pályázat megtörtént, a foglalkoztatótól visszajelzést vár,
- önmaga foglalkoztatását kívánja megoldani,
- reális munkaerőpiaci értékei, ismeretei vannak,
- képzettsége, képessége a munkaerőpiacon keresett.

#### 2. Elhelyezhető segítséggel

Azok az álláskeresők tartoznak ebbe a kategóriába, akik nem rendelkeznek eladható, piacképes munkavégző képességgel, jelentős mértékben elveszítették

munkaerő-piaci értéküket és nagy valószínűséggel csak a kirendeltség aktív foglalkoztatáspolitikai eszközrendszere és szolgáltatásai révén válhatnak alkalmassá arra, hogy a munkaerő-piacon elhelyezkedjenek, vagy az 1) kategóriába kerüljenek.

*Az elhelyezhető segítséggel kategóriába tartozó ügyfelek jellemzői:*

- képzettsége nem keresett a munkaerőpiacon,
- képessége (gyakorlata) hiányzik az állás betöltéséhez,
- nem ismeri az önálló állás keresés módszereit,
- irreális munkaerő-piaci értékei, ismeretei, igényei vannak,
- családi helyzete megnehezíti az állás keresést és az elhelyezkedést (kiskorú gyermeket nevel, beteg családtag stb.),
- önállóan finanszírozott iskolarendszeren kívüli képzés résztvevője,
- vélhetően csak foglalkoztatási támogatással helyezhető el,
- átmenetileg nem elhelyezhető (pl.: beteg, munkaerő-piaci képzésben vesz részt stb.)

### 3. Veszélyeztetett állás keresők:

Azok az ügyfelek, akiknek az elsődleges munkaerőpiacra történő visszakerüléséhez – a kirendeltség által nyújtott szolgáltatások, támogatások mellett – nagy valószínűséggel külső intézmények, szervezetek bevonása is szükségessé válhat. A munkavállalást akadályozó tényezők kiküszöbölésére a kirendeltségnek segítő szervezetekkel kell kapcsolatot teremteni. Az ilyen szervezetekkel történő együttműködés eredményeképpen válhatnak alkalmassá arra, hogy a 2 kategóriába (vissza)kerüljenek.

*A veszélyeztetett (várhatóan tartós munkanélkülivé váló ügyfél) jellemzői:*

- nem motivált az elhelyezkedésre,
- általános mentális és kommunikációs leépülési problémákkal küszködik,
- halmozott akadályozó tényezőkkel rendelkezik,
- egyéb gátló tényezők (pl. lakhatási problémák, idős, beteg hozzátartozó ápolása)

### SZOLGÁLTATÁSKÉRŐKÉNT REGISZTRÁLT MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ ÜGYFELEK:

A szolgáltatási szükségletek meghatározásának alapja az ügyféllel folytatott interjú, csakúgy, mint az állás keresőként regisztrált megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében. A megszerzett információkat ugyanúgy rendszerezni, elemezni szükséges, de a szolgáltatáskérőként nyilvántartásba vett ügyfelek esetében nem történik meg a profilig szerinti kategóriába sorolás. Az ügyfélről szerzett információk elemzése a probléma definiálását, a továbblépés irányának kijelölését, a felajánlható szolgáltatások körének meghatározását szolgálja, az ügyfél és a tanácsadó közös munkájának eredményeként.



## Rehabilitációs járadékban részesülő személyek:

A *diagnóziskészítés a rehabilitációs terv kialakításának, illetve a rehabilitációs megállapodás megkötésének alapja, előkészítése*. Ennek során a kirendeltségi rehabilitációs ügyintéző tájékozódik az ügyfél aktuális állapotáról, és felméri, hogy a felmerült orvosi, szociális és foglalkozási rehabilitációs szükségletek alapján milyen szakemberek bevonására van szükség a terv és a megállapodás előkészítésére. A rehabilitációs terv előkészítésénél figyelembe veszi:

- a járadékos személy motivációját; informáltságát;
- egészségi állapotát;
- mentális kondícióját;
- iskolai végzettségét és szakmai gyakorlatát;
- a foglalkoztathatóságot akadályozó tényezőket (munkavállalás-, közlekedési-, munkavégzési nehézségek, családi helyzet egyéb életkörülmények);
- a rehabilitáció irányát;
- a rehabilitációs szükségleteknek megfelelő szolgáltatások körét;
- az adott térség munkaerő-piaci helyzetét.

Ehhez *rendelkezik információval* magától az *ügyféltől*, melyet az előző pontokban ismertetett időpontokban, és módon történt személyes találkozás(ok) alkalmával szerzett, ugyanakkor rendelkezésére állnak olyan, a 4.2 pontban már felsorolt *dokumentumok*, melyek nem csak a személyes konzultációra való felkészülésben segítik, hanem az ügyfél helyzetének megítélésében is.

Amennyiben a rehabilitációs ügyintéző javasolta előzetes humán szolgáltatások (munkatanácsadás; pályatanácsadás; rehabilitációs tanácsadás) igénybe vételét, akkor a számára írásban megküldött *tanácsadói vélemények és javaslatok* szintén segítenek az ügyfélről kialakuló kép pontosításában, de további információk forrása lehet a *munkáltató* is. (Amennyiben a járadékban részesülő személy kereső tevékenységet folytat a rehabilitációs ügyintézőnek kötelessége megkeresni a munkáltatót. Az ügyintéző a munkáltató visszajelzéséből tájékozódhat a munkavállaló továbbfoglalkoztatásának lehetőségéről.)

A munkaügyi szervezethez *hagyományos, régi ágon bejövő megváltozott munkaképességű ügyfelek* önkéntes alapon, külső presszió, kényszerítő erő nélkül kérik nyilvántartásba vételüket, ezért feltételezhetően motivációjuk is nagyobb, mint a rehabilitációs járadék folyósítási feltételeként velünk kötelezően együttműködő személyeké. Esetükben a tanácsadási folyamat során inkább az eddigi álláskeresés kudarcainak feldolgozása, a feltehetően negatív önértékelés pozitív irányba való elmozdítása, a reális énkép kialakításának elősegítése válik hangsúlyossá. Amennyiben a szolgáltatást nyújtó tanácsadó kompetencia hiányában úgy ítéli meg, hogy nem tud ebben az ügyfél segítségére lenni, akkor vele egyetértésben, pszichológiai tanácsadásra irányíthatja a megváltozott munkaképességű álláskeresőt, szolgáltatáskérőt.

A *rehabilitációs járadékos személyek* gyakran érezhetik úgy, hogy az igényelt rokkantsági nyugdíj helyett egy jóval kedvezőtlenebb feltételeket jelentő ellátást kaptak, és a kirendeltséggel való együttműködést tehernek érezhetik.



Együttműködéssel, munkavállalással kapcsolatos motivációjuk így nem minden esetben megfelelő, és akadálya lehet a rehabilitáció sikeres megvalósulásának. Számukra motiváló lehet a rehabilitációs járadék, és a kirendeltséggel való együttműködés előnyeinek tudatosítása. (A járadék folyósításának időtartama szolgálati idő szerző, szervezett segítséget kap nem csak a foglalkozási, hanem a szociális és orvosi rehabilitáció területén, amennyiben igényli mentor segíti a rehabilitációs tervben foglaltak megvalósításában, teljes értékű, egészségi állapotának, megmaradt munkaképességeinek megfelelő munka elvégzésére válik alkalmassá, elhelyezkedése nem csak anyagi előnyökkel, hanem környezete fokozottabb megbecsülésével is jár majd.)

#### 4. Tervkészítés, megállapodás megkötése

**Minden álláskeresőként nyilvántartásba vett személy** köteles együttműködni a munkaügyi kirendeltséggel. Az együttműködést – az álláskeresői támogatásban, vagy rendelkezésre állási támogatásban részesülő, illetve rehabilitálhatónak minősített és rendszeres szociális járadékban részesülő ügyfelek esetében – *álláskeresői megállapodásban* rögzítik a felek, de egyéb esetben sem zárja ki jogszabály, ha az együttműködést célszerű ebben a formában, írásban rögzíteni.

Az *álláskeresői megállapodás tartalmazza* az ügyfél jelentkezésének gyakoriságát, az álláskeresőnek az álláskeresőse érdekében folytatott tevékenységének, a munkába lépés vállalt időpontjának, az álláskereső által keresett munkahely főbb jellemzőinek, valamint a kirendeltség által az álláskereső részére nyújtandó szolgáltatások meghatározását. A közbeni interjúk, a közvetítő és az álláskereső együttműködési körébe tartozó találkozások alkalmával megvalósult információcseré alapján az álláskeresői megállapodást *szükség szerint felülvizsgálni és módosítani* kell.

Regisztrált megváltozott munkaképességű álláskeresők azon csoportja esetében, akikkel nem kötelező álláskeresői megállapodás megkötése, de vállalja az együttműködésnek ezt az aktív formáját, *álláskeresői terv készíthető*. Az álláskeresői terv a munkát kereső személy (álláskereső és közvetítést kérő ügyfelek közös megnevezése) és a közvetítő közötti együttműködés során az elhelyezkedéssel kapcsolatos tervezett tevékenységek írásos formában történő rögzítése. *Célja* egy olyan, belátható időtartamban, reális eséllyel végrehajtható lépéssor kidolgozása, amelyben mintegy folyamatként rögzíthetők az interjúk alatt feltárt problémák megoldási lehetőségei, a munkaerő-piacra való visszajuttatás érdekében.

Ennek megfelelően az *álláskeresői terv tartalmazza* az álláskereső számára közösen kitűzött elérendő (és teljesíthető) célt, a cél eléréséhez szükséges lépéseket, pontosan meghatározva milyen tennivalói vannak a közvetítőnek, illetve magának az álláskeresőnek, valamint, hogy milyen időtartam áll ehhez a rendelkezésére. A tervet mindkét fél aláírja.

Fontos megjegyezni azonban, hogy *nem csak az az ügyfél tekinthető együttműködőnek*, akivel álláskeresői megállapodás, vagy álláskeresői terv

készül, hanem minden olyan ügyfél, aki a fenti dokumentumok hiányában is együttműködik a kirendeltséggel (*pl. önállóan keres állást, értesítésre –vagy az előírt időpontokban – megjelenik stb.*).

A regisztrált, rehabilitációs eljárásba vont megváltozott munkaképességű álláskereső esetében, az együttműködést dokumentáló iratok közé tartozik a *nyilatkozat* is, melynek aláírásával az ügyfél nyilatkozik az eljárásba vonás felajánlásának elfogadásáról. A nyilatkozat egy példánya a rehabilitációs eljárásba vont ügyfél iratanyagába kerül, másik példánya az ügyfélnél marad.

**Szolgáltatáskérőként regisztrált megváltozott munkaképességű ügyfelekkel** nem készül álláskeresői megállapodás, sem terv. A nyilvántartásba vételkor az ügyfél nyilatkozatot tölt ki, amelyben aláírásával igazolja, hogy kérte szolgáltatáskérőként való regisztrációját.

*A szolgáltatáskérés célterületei lehetnek:*

- munkaerő-piaci szolgáltatás kérése (közvetítés, tanácsadás egyes területei),
- közigazgatási eljárás (igazolások, adatszolgáltatások, alkalmi munkavállalói könyv).

**A rehabilitációs járadékban részesülő személyek** nem álláskeresőként szerepelnek nyilvántartásunkban, ennek megfelelően velük nem álláskeresői megállapodást köt a kirendeltségi ügyintéző, hanem külön eljárásrendben meghatározott módon és határidővel *rehabilitációs megállapodást*. A rehabilitációs járadékos személy munkaügyi kirendeltséggel való kötelező együttműködésének megkezdéséről az ellátást megállapító szervet *értesíteni kell*, mivel a munkaügyi kirendeltséggel való együttműködés *az ellátás folyósításának feltétele*.

A rehabilitációs megállapodás mellékletét képezi a *rehabilitációs terv*. Az adatfelvételkor, illetve a diagnóziskészítés során feltárt információk szolgálnak a rehabilitációs terv előkészítésére. A kirendeltségi rehabilitációs ügyintéző a rendelkezésére álló információk alapján eldönti, hogy a terv további előkészítésébe milyen kollégák, szervezetek, intézmények, illetve segítő személyek (mentor, hozzátartozó) bevonása szükséges, és bevonja őket a tervezésbe.

Az orvosi, szociális, és foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások megfelelő összehangolása, időbeni tervezése érdekében érdemes tanácskozni az illetékes területek szakembereivel (szociális és egészségügyi intézmények szakemberei, civil szervezetek munkatársai, munkaadó). A rehabilitáció konkrét irányának meghatározásához, a tervezett szolgáltatások, támogatások pontosítása érdekében segítséget kérhet a kirendeltség, illetve a kirendeltség és szolgáltató központ kollégáitól (foglalkoztatási szakértő, rehabilitációs tanácsadó, munkatanácsadó, képzési ügyintéző, aktív eszköz koordinátor, aktív eszköz referens).

Az terv ismertetését követően, ha az minden fél számára elfogadható volt, a rehabilitációs ügyintéző kitölti az eljárásrend megfelelő dokumentumait.

*A rehabilitációs tervben rögzíti:*

- alapadatokat;
- a munkavállaláshoz szükségesnek tartott feltételeket;
- a munkavégzés időbeni korlátait;
- a rehabilitáció konkrét irányát;
- a rehabilitációs szükségleteket;
- a rehabilitációs szolgáltatások igénybevételéhez szükséges segítség formáját, módját;
- a rehabilitációs szolgáltatásokat (egészségügyi, szociális, foglalkozási), és ezek igénybevételének időpontját;
- a foglalkoztatást elősegítő támogatásokat, azok mértékét és az igénybevétel időpontját;
- a résztvevő vállalásait;
- a kirendeltség vállalásait.

*A rehabilitációs megállapodásban rögzíti:*

- a rehabilitációs járadékban részesülő ügyfél vállalásait az együttműködésre vonatkozóan;
- az önálló munkakeresés formáit;
- a kapcsolattartás módját;
- a járadékos ügyfél értesítési kötelezettségének eseteit;
- a kirendeltség vállalásait;
- általános rendelkezéseket.

## 5. Megvalósítás

### A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK SZÁMÁRA NYÚJTHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK

Minden olyan megváltozott munkaképességű személynek, aki álláskeresőként vagy szolgáltatáskeresőként a munkaügyi kirendeltség nyilvántartásában szerepel, vagy rehabilitációs járadékosként a kirendeltséggel együttműködik, nyújthatók a 30/ 2000. (IX. 15.) GM-rendeletben szabályozott munkaerő-piaci szolgáltatások. Ezeket a szolgáltatásokat nyújthatja maga a munkaügyi kirendeltség, vagy kirendeltség és szolgáltató központ, illetve a regionális munkaügyi központ által támogatott szolgáltatást nyújtó természetes személyek, vagy szervezetek.

### MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI ÉS TARTALMA

*Munkaerő-piaci és foglalkozási információ nyújtása* – részletezésére már korábban sor került.

## MUNKATANÁCSADÁS

A munkavállalás szempontjából bizonytalan álláskeresőnek egyéni vagy csoportos formában nyújtott szolgáltatás, melynek során a tanácsadó segít a munkavállaláshoz kapcsolódó értékek, képességek, készségek feltárásában, a munkaerő-piaci célok kidolgozásában, és az ezekhez kapcsolódó tennivalók összeállításában az állást keresőknek a legmegfelelőbb munkaterület megtalálása érdekében. Segíti az elhelyezkedést gátló körülmények feltárását és a megszüntetésükre, elhárításukra szolgáló terv készítését.

## PÁLYATANÁCSADÁS

A pályatanácsadás formái: pályaválasztási és pályakorrekciós tanácsadás. A pályaválasztás előtt álló érdeklődő a tanácsadóval folytatott egyéni beszélgetése során segítséget kap a későbbi munkavállalás szempontjából értékes érdeklődési köreinek számbavételéhez, önismeretének mélyítéséhez. Az érdeklődési iránynak megfelelő információt kaphat arról, hogy hol és milyen iskolarendszereken belüli és azon kívüli képzési forma elsajátítására van lehetőség, milyen eséllyel pályázhat az általa elképzelt közép-, illetve felsőoktatási intézménybe. A pályamódosítási tanácsadás segítséget nyújt új képzési irány vagy foglalkozás megtalálásához olyan személy számára, aki az eredeti szakmai képzettségének megfelelő területen nem tud elhelyezkedni, mert az a személyiségének, képességének, egészségi állapotának, vagy a munkaerő-piaci keresletnek nem felel meg.

## ÁLLÁSKERESÉSI TANÁCSADÁS

Az álláskereső tanácsadás célja azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskeresőzéshez szükséges ismeretekkel. A tanácskérő megismerkedhet az álláskeresőzés, állások felkutatását hatékonyra tevő módszerekkel, technikákkal. Formái: egyéni álláskereső tanácsadás, álláskereső technikák oktatása, „Álláskereső Klub”.

Az álláskereső technikák oktatása során 3 napos csoportfoglalkozás keretében ismerhetik meg a résztvevők az álláskeresőzés módszereit. Az Álláskereső Klub egy 3 hetes csoportfoglalkozás, amelynek keretében az álláskereső megismerkednek az álláskeresőzéshez szükséges ismeretekkel, technikákkal, tréningelemek alkalmazásával készülhetnek fel a munkáltatóval való kapcsolatfelvételre, személyes találkozóra. A csoportfoglalkozás során álláskeresőzésre van lehetőség, amelyhez a klubvezetők támogatást nyújtanak (például: személyes tanácsadás, önéletrajzok nyomtatásának lehetősége stb.).

## REHABILITÁCIÓS TANÁCSADÁS

A megváltozott munkaképességű, fogyatékos, egészség-károsodott személyeknek nyújtott tanácsadási forma. Célja a foglalkozási rehabilitációban érintett

ügyfelek elhelyezkedésének elősegítése, motivációs szintjük javítása, attitűdjeik foglalkoztatás-központú befolyásolása, a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározása azon esetekben, amikor képzettségi szintjüknek megfelelő munkakörbe az érintett ügyfelek nem közvetíthetők.

Ezt a munkát segíti a *Rehabilitációs Információs Centrum (RIC)*, ahol a megváltozott munkaképességűeknek szóló információs anyagok, tájékoztatók, jogszabályok találhatók. Emellett tájékozódhatnak képzésekről, civil szervezetekről, rehabilitációs foglalkoztatókról, a foglalkozások egészségi tényezőiről stb.

### PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS

A pszichológiai tanácsadás segít feltárni az álláskeresők számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést akadályozó tényezőket. Hatékony segítséget tud adni a pályaválasztóknak, pályakezdőknek, a képzés vagy továbbtanulás előtt állóknak, és mindazoknak, akik nehezen élik meg az álláskereső állapotát, bizonytalanok saját magukkal és jövőjükkel kapcsolatban. A pszichológus támogatást nyújt a tanácskérő ügyfél személyiségének, érdeklődésének és képességeinek megfelelő legideálisabb pálya, illetve munka kiválasztásában, a pályaválasztást, munkavállalást megalapozottá tevő önismertet fejlesztéséhez.

### MUNKAERŐ-KÖZVETÍTÉS

A közvetítési tevékenység a munkaügyi szervezet legközvetlenebb munkaerőpiaci szolgáltatása. Célja a munkaadók munkaerőigényének kielégítése, illetve az álláskeresők mielőbbi munkához (munkahelyhez) juttatása. Elősegíti az álláskereső és az álláskínálók találkozását annak érdekében, hogy közöttük foglalkoztatásra irányuló jogviszony jöjjön létre.

### MENTORI SZOLGÁLTATÁS

A mentori szolgáltatást azoknak az ügyfeleknek biztosíthatja a munkaügyi központ, akiknél a személyes konzultáció alapján megállapítható, hogy az együttműködési kötelezettség teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételéhez, az állami vagy más szervekkel való kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez személyes segítségre van szükség. A mentori szolgáltatást a mentor nyújtja. A rehabilitációs járadékban részesülő személy számára történő rehabilitációs mentor kijelölésének szabályairól külön jogszabály rendelkezik.

### EURES TANÁCSADÁS

Információnyújtás és tanácsadás a külföldön elhelyezkedni kívánó munkavállalók részére az Európai Gazdasági Térség országaiban fellelhető álláshelyekről, valamint a munkavállalás és a megélhetés körülményeiről. Segítségnyújtás

munkáltatók részére a külföldi munkaerő-toborzáshoz. Az álláskeresőket a régióban tanácsadók és asszisztensek segítik.

Az itt felsorolt főbb tanácsadási formák többsége egyénileg és csoportos formában is nyújthatók. A *strukturált csoportos foglalkozások* részletes leírását a Foglalkozási rehabilitációs JEGYZET tartalmazza.

*Nem munkaerő-piaci szolgáltatást* nyújtó külső intézmények bevonására elsősorban az ügyfél-kategorizálás során harmadik, veszélyeztetett kategóriába sorolt ügyfelek, valamint a rehabilitációs járadékban részesülő személyek esetében van szükség, a munkára kész állapot mielőbbi elérése, valamint a komplex rehabilitáció sikeres megvalósításához szükséges szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása végett. Ennek érdekében fel kell venni a kapcsolatot, a probléma jellegétől függően a kirendeltséggel együttműködésben álló civil, önkormányzati, egészségügyi, vagy szociális szervezetekkel, ahová időpont egyeztetése után átirányítható az ügyfél. A társintézmények szolgáltatásainak eredményéről vagy írásban, vagy telefonos kapcsolatfelvétel útján tájékozódhatunk. Főként a külső partnerekhez irányításkor lehet szükség mentori szolgáltatás nyújtására.

Álláskeresőként regisztrált ügyfél számára felajánlott szolgáltatások körét alapvetően a kategóriába sorolás eredménye határozza meg, de természetesen figyelembe kell venni az ügyfél kérését, igényeit. Az *első, önálló álláskereső kategóriában* az álláskeresőt a kirendeltség, illetve kirendeltség és szolgáltató központ az alábbi szolgáltatás-csomaggal támogatja:

- kirendeltségi Öninformációs térben elhelyezett újságok, szórólapok, pályázati lehetőségek, önéletrajz-minták,
- internet használata: ÁFSZ portál, EURES állásajánlatai,
- KIOSZK-ok használata, (állás, képzés-keresést szolgálja),
- álláskeresői tréningek,
- mobilitást támogató eszközök,
- állásbörzék,
- Foglalkozási Információs Centrumok, Humán Szolgálat öninformációs rendszere.

A *„segítséggel elhelyezhető”* második kategóriában az alábbi szolgáltatás-csomag, illetve egyes elemeinek felajánlása indokolt:

- aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök alkalmazása (támogatások, munkaerő-piaci képzések),
- egyéni és csoportos tanácsadások, (pályaválasztási és pályaaorientációs, munkavállalási rehabilitációs, álláskeresői stb.),
- kiegészítő tréningek az öninformációs eszközök használatának elsajátítása érdekében.

*Veszélyeztetett*, harmadik kategóriába sorolt ügyfelek számára javasolt szolgáltatások:

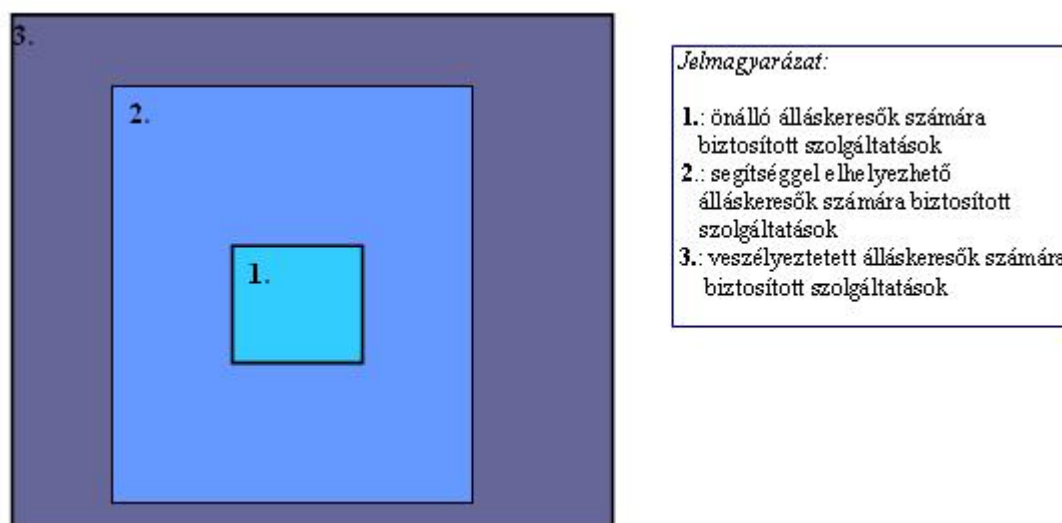


A kirendeltség által nyújtott szolgáltatások, támogatások mellett segítő szervezetek bevonása (ezeket az ügyfeleket irányítani szükséges azokhoz a szervezetekhez, akik a helyi kirendeltséggel együttműködnek). A segítő és civil szervezeteket a kirendeltség illetékességi területe szerint kell feltérképezni a lehetőségek figyelembe vételével. Pl.:

- családsegítő és gyermekjóléti intézetek,
- egészségügyi szolgálat (pl. foglalkozás-egészségügyi vizsgálat),
- segítő szolgálatok (pl.: Máltai Szeretetszolgálat, Vöröskereszt stb.),
- helyi önkormányzat szociális irodája,
- kisebbségi önkormányzatok,
- foglalkoztatási célú alapítványok,
- érdekvédelmi egyesületek, alapítványok stb.

Ahogy a kategóriák közötti átjárhatóság is biztosított az ügyfél aktuális munkaerő-piaci státuszának megfelelően, úgy az egyik kategóriához rendelt szolgáltatáscsomagok sem mereven elkülönülő, kizárólagosan alkalmazható módszer- és eszközkészletet jelentenek. A szolgáltatáscsomagok a „doboz a dobozban” elv szerint egységes egészet alkotnak:

4. SZ. ÁBRA  
A PROFILING RENDSZER SZERINT KATEGÓRIÁBA SOROLT  
MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ ÁLLÁSKERESŐ ÜGYFELEK SZÁMÁRA BIZTOSÍTHATÓ  
SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK, ÉS AZOK EGYMÁSHOZ VALÓ VISZONYA



Az 1. kategóriába sorolt ügyfelek számára biztosított szolgáltatáscsomag elemei, a 2. kategóriába sorolt ügyfelek számára is hozzáférhetők, kiegészítve a speciálisan számukra összeállított szolgáltatáscsomag elemeivel.

Ugyanígy a 3. kategóriába sorolt ügyfelek is részesülhetnek az 1. és a 2. kategóriához rendelt humán szolgáltatásokban.



## A HUMÁN SZOLGÁLTATÁSOK AJÁNLÁSÁNAK KOMPETENCIÁI:

A rehabilitációs eljárásba vont megváltozott munkaképességű álláskeresőt a kirendeltségi közvetítő irányítja a kirendeltségi munkatanácsadóhoz, a kirendeltség és szolgáltató központ egyéb tanácsadóihoz (pályatanácsadó, munkatanácsadó, rehabilitációs tanácsadó, tanácsadó szakpszichológus), amennyiben a személyes beszélgetés során foglalkoztatást akadályozó körülmény feltárására kerül sor és az ügyféllel történő együttműködés során kompetencia hiányában nem tud továbblépni. A közvetítőnek megjelenési időpontot, helyszínt és tervezett szolgáltatás-típust kell meghatározni az ügyfél részére.

A humán szolgáltatások felajánlásának során a közvetítő csak a szükséges szolgáltatás-csoportot nevezi meg, azon belül a tanácsadó dönt a konkrét tanácsadási forma alkalmazásáról. A tanácsadó továbbá dönthet több lépéses tanácsadási folyamat végig viteléről is, a kitűzött cél elérése érdekében. Ebbe a folyamatba kapcsolódhat a pszichológiai tanácsadási tevékenység is. A tanácsadó a tanácsadás menetéről tanácsadói naplót, vagy egyéb szabályozás szerinti dokumentációt vezet.

A közvetítő közvetlenül javasolhatja továbbá az álláskereső klub foglalkozásain, illetve az álláskeresői technikák oktatásán való részvételt.

Amennyiben a diagnóziskészítést követően a közvetítő úgy ítéli meg, hogy a munkaügyi szervezet által nyújtott szolgáltatások nem elégségesek az ügyfél munkavállalást akadályozó problémáinak megoldásában, érvényes szolgáltatási szerződés megléte esetén külső szolgáltatóhoz irányíthatja az ügyfelet. Humán szolgáltatás az ügyfél részére az együttműködés során bármikor felajánlható.

A megváltozott munkaképességű álláskereső tekintetében legnagyobb jelentősége a *rehabilitációs tanácsadás*nak van, melynek célja, hogy meghatározza a rehabilitációs irányként megjelölhető foglalkozások körét, meghatározza az ügyfél érdeklődése, képességei, motivációja, megmaradt munkaképessége, szakmai tapasztalata és nem utolsósorban a térség munkaerő-piaci helyzete szerint is optimális célállást.

## ***Szolgáltatáskérőként regisztrált ügyfél számára nyújtott szolgáltatások***

A nyújtandó szolgáltatások köre az ügyfél feltárt, munkavállalást akadályozó problémáinak meghatározása után, az ügyféllel közösen, vele egyetértésben kerül megállapításra. Mindazok a munkaügyi szervezetenél elérhető szolgáltatások megilletik, mint az álláskeresőként nyilvántartott megváltozott munkaképességű ügyfelet. A szolgáltatásokhoz való hozzáférést a vele, és a szolgáltatást nyújtóval egyeztetett időpontban és helyszínen biztosítjuk.

## Rehabilitációs járadékban részesülő személy számára nyújtott szolgáltatások

A rehabilitációs járadékban részesülő személyek számára felajánlott, később rehabilitációs tervben rögzített szolgáltatásokat elsősorban a foglalkoztatási szakértő szakmai véleményében megjelölt, az ORSZI szakvéleményében szereplő, illetve a személyes beszélgetés során felszínre került *szükségletek alapján kell meghatározni*. Ennek megfelelően a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások köre kibővíülhet az orvosi és szociális rehabilitációs szolgáltatásokkal, melyek meghatározása a rehabilitációs ügyintéző feladata. *A szolgáltatások igénybevételeinek sorrendjét, módját* tartalmazza a személyre szabott rehabilitációs terv, melynek megvalósulását nyomon követi, és meghatározott időközönként értékeli a kirendeltségi rehabilitációs ügyintéző.

A rehabilitációs megállapodás és a rehabilitációs terv hatékony megvalósulása érdekében a rehabilitációs ügyintéző *rehabilitációs mentort jelölhet ki* a rehabilitációs megállapodás megkötésével egyidejűleg. Mentort *kötelezően ki kell jelölni* a következő esetekben:

- a rehabilitációs járadékban részesülő személy kéri és a rehabilitációs terv alapvető rehabilitációs szükségletet kielégítő szociális és orvosi szolgáltatást is megjelöl;
- illetve ha a személyes konzultáció során, vagy tanácsadási folyamat során ennek szükségessége megállapításra kerül.

### A REHABILITÁCIÓS FOLYAMATBAN RÉSZTVEVŐ MENTOR FELADATAI:

- a rehabilitációs szolgáltatások igénybevétele során történő **információnyújtás** (a munkaügyi szervezet által nyújtott és támogatott humán szolgáltatásokról, képzésekről, rehabilitációs szolgáltatókról);
- az önálló munkába álláshoz szükséges **személyes tanácsadás**;
- a beilleszkedéshez történő **segítségnyújtás** (kommunikációs technikák, konfliktuskezelési módok megismertetése, elsajátíttatása, segítségnyújtás a megfelelő önértékelés és önkép kialakításában, személyes kísérés);
- **személyes közreműködés és szükség esetén együttműködés** a rehabilitációs szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal, szervezetekkel és személyekkel (kommunikáció, információáramlás biztosítása);
- **rendszeres kapcsolattartás** a járadékban részesülő személlyel (figyelemmel kíséri a rehabilitációs járadékos személy egészségi állapotát, a rehabilitációs tervben foglaltak megvalósulását, közreműködik a terv megvalósulásában felmerült akadályok elhárításában).

A rehabilitációs mentornak tájékoztatási kötelezettsége van a kirendeltség felé, és szükség szerint közreműködik a rehabilitációs megállapodás módosításában.

**Zölde Mónika**

## **A tartós munkanélküliség egyes, tanácsadás-szemponotú összefüggései**

**REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS**  
**Zölde Mónika: A tartós munkanélküliség egyes, tanácsadás-szemponotú összefüggései**

## Tartalom

I. Bevezetés	111
A téma aktualitása, a probléma súlyossága	111
Az EU-ban	111
Hazánkban	111
II. Problémakezelés	112
II./1. Az ügyfél-kategorizálás célja, a besorolás ismérvei	112
1. Álláskereső megismerése, kategorizálás	112
2. Álláskeresőként való nyilvántartás, kategorizálás folyamata	113
3. A kategorizálás alapját képező csoportok meghatározása, ismérvei	114
4. A csoportok specifikus tulajdonságai	115
II./2. A regisztrációt követő időszak	117
Néhány adat a megyei humán szolgáltatások témaköréből	118
II./3. Feltételek	120

## I. Bevezetés

### *A téma aktualitása, a probléma súlyossága*

#### AZ EU-BAN

Az Európai Unió Strukturális Alapja 1997 óta feladatának tekinti a foglalkoztatottság javítását minden tagállamban oly módon, hogy humán erőforrások fejlesztésére összpontosít, segítséget nyújt új készségek, képzettségek megszerzéséhez. Célkitűzései közé tartozik a tartós munkanélküliség elleni küzdelem, és elsősorban olyan cselekvéseket támogat, amelyek munkahelyteremtéssel, szakképzéssel, és humán szolgáltatásokkal, főként tanácsadással elősegítik a munkavállalók újbóli bekapcsolását a munka világába. Az intézkedések azokra irányulnak, akiket az a veszély fenyeget, hogy tartósan munkanélkülivé válnak, vagy azokra, akik egy évig, vagy annál is hosszabb ideig is inaktivitásban élnek.

#### HAZÁNKBAN

A regisztrált álláskeresők 2007. évi záró létszáma 444.976 fő volt, közülük is a tartós munkanélküliek száma 135.067 fő. Ez azt jelenti, hogy a regisztrált állomány 30,3%-a, tartozik a célcsoportba.

2007. évi decemberi záró adatok alapján a Közép-dunántúli régióban nyilvántartott álláskeresők száma 35.020 fő volt, és közülük a 12 hónapnál hosszabb ideje regisztrált ügyfelek záró létszáma 7281 fő. Ez a százalékos megoszlást tekintve 20,8%-os arányt jelent, ami ugyan jóval kedvezőbb, mint az országos átlag, de mégis az ügyfeleink egyötödének érintettségét jelzi.

A tartós munkanélküliség kialakulásának főbb tényezői:

- Életkor: 16 – 25 év és 50 éves kor felett
- Alacsony iskolázottság
- Szakképzetlenség
- Piacképes szakképzettség és ismeretek hiánya
- Társadalmilag hátrányos helyzet
- Gazdaságilag kedvezőtlenebb adottságú térségben lévő lakóhely

A tartós munkanélküliség, mint állapot hátrányos hatásai:

- Egyén – család anyagi helyzetének romlása
- Az egyén családban betöltött pozíciója csökken
- A társadalmi érintkezés lehetőségei korlátozódnak
- (informális kapcsolatok szűkülése, ismerősökkel, barátokkal való kapcsolat-tartás csökken)
- Az új állások felkutatásához szükséges információszerzés lehetőségei csökkennek

- Az álláskeresési aktivitás csökken
- Lelki és egészségügyi állapot romlása
- Énkép-romlás, kudarckerülő beállítottság erősödése
- A probléma-megoldási készség nagymértékben csökken
- Érzelmi – hangulati labilitás
- (túlsúlyba kerülnek a negatív érzelmek: reményvesztettség, félelem, szorongás, harag, agresszió, bánat, magány-érzés)
- A személy izolálódik, befelé fordul

A munkanélküliség folyamatában a végpont az apátia, amely a helyzethez való alkalmazkodást, beletörődést jelenti, berendezkedés egy jóval átlag alatti életszínvonalra, életminőségre.

## II. Problémakezelés

A tartós munkanélküliség kezelésének alapja a prevenció lehet, amelyre jó példa a profiling rendszer bevezetése megyénkben. A kockázati faktorok felmérésével és ezek alapján az ügyfelek kategóriákba sorolásával a veszélyeztetett, ún. harmadik kategóriába sorolt ügyfelek még a tartós státusz elérése előtt részesülnek azokban a támogatásokban, szolgáltatásokban, amik a munkaerőpiaci reintegrációt szolgálják. A rendszer másik előnye, hogy esetlegesen a munkaügyi szervezet kompetenciáit meghaladó kérdésekben az ügyfél számára más segítő szervezetek közreműködését, bevonását teszi lehetővé.

### II./1. Az ügyfél-kategorizálás célja, a besorolás ismérvei

#### 1. ÁLLÁSKERESŐK MEGISMERÉSE, KATEGORIZÁLÁS

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációja, a korszerű kirendeltségi modell fejlesztési munkáiban kiemelt szerepet kap a kategorizálás módszere, amely azt a célt helyezi a középpontba, hogy megkönnyítse az ügyfelek korai beazonosítását – különös tekintettel azokra –, akik nagy valószínűséggel fél éven túl sem tudnak elhelyezkedni.

Az ügyfelek kategóriába sorolásával a közvetítő a – az álláskeresési besorolásuk szerinti – célcsoportok számára meghatározott „szolgáltatási csomagban” szolgáltatások és támogatások alkalmazásával segítheti elő az ügyfél munkaerőpiacra történő visszavezetését.

Az első interjú tapasztalatai alapján a közvetítő valamennyi álláskeresőt meghatározott csoportba sorol az álláskereső képzettsége, képessége és munkaerőpiaci helyzete alapján.

Célunk: Az ügyfélkör mélyebb megismerése, azzal a céllal, hogy a lehető legtöbb ügyfelet szolgáljunk ki jó minőségben, a lehető legrövidebb ideig.

## 2. ÁLLÁSKERESŐKÉNT VALÓ NYILVÁNTARTÁS, KATEGORIZÁLÁS FOLYAMATA

A kirendeltségen megjelenő ügyfél először az információs szolgálattal (információs ügyintézővel) találkozik. Itt lehetősége van arra, hogy önállóan vagy az ügyintéző segítségével munkaerő-piaci információkat szerezzen. Amennyiben az ügyfél szervezetünktől munkaerő-piaci szolgáltatást (álláslehetőséget, humán szolgáltatást), ellátást vagy támogatott foglalkoztatást igényel – függetlenül attól, hogy álláskeresőként vagy közvetítést kérőként kerül nyilvántartásba – a szolgáltatási csoportban feladatot ellátó közvetítő nyilvántartásba veszi.

A kategorizálás rendszere kizárólag azokra az ügyfelekre vonatkozik, akik álláskeresőként kerülnek nyilvántartásba vételre, és álláskeresői besorolásukhoz hozzájárulnak!

Az álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel feltétele az álláskeresővel történő álláskeresői megállapodás megkötése. Ez azt is jelenti, hogy az álláskereső tekintetében bizonyos partneri alapokra helyeződött az együttműködés. Ez az álláskereső részéről egyrészt felelősebb döntéseket és cselekvést feltételez, másrészt aktív segítséget szervezetünk munkatársaitól. Ez abban az esetben valósulhat meg, ha a közösen kialakított célok reálisak és alkalmasak az álláskereső munkaerő-piaci pozíciójának javítására.

Az ügyfelet nyilvántartásba vétel előtt szükséges tájékoztatni arról, hogy milyen jogokat és kötelezettségeket kell vállalnia a nyilvántartásba vételhez, illetve milyen többlet jogosultságok illetik meg.

Azt az ügyfelet, aki először jelentkezik a kirendeltségen, kérelmére álláskeresőként kell nyilvántartásba venni, amennyiben az ehhez szükséges feltételeknek megfelel.

Az Ftt. 58. § (5) bek. d) pontja alapján álláskereső az a személy, aki:

1. a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik, és
2. oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és
3. öregségi nyugdíjra nem jogosult, valamint rehabilitációs járadékban nem részesül és
4. az alkalmi foglalkoztatásnak minősülő jogviszony kivételével munkaviszonyban nem áll, és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, és
5. elhelyezkedése érdekében az állami foglalkoztatási szervvel együttműködik, és akit
6. az állami foglalkoztatási szerv álláskeresőként nyilvántart.

Az első interjút az álláskeresőként történő nyilvántartásba vételkor kell lefolytatni.

A közvetítő ettől kezdve felelősséggel tartozik ügyfelének munkába helyezéséért, vagy azt elősegítő szolgáltatásba/támogatásba vonásáért.

Az első interjú tevékenység során a közvetítő feladata:

- a nyilvántartásba vételhez szükséges információk megszerzése, IR (UGYFU) rendszerben történő rögzítése,
- az ügyfél tájékoztatása az álláskeresőként történő nyilvántartásba vételről,
- az álláskeresőihez szükséges információk beszerzése,



- ügyfél képességeinek, képzettségének, gyakorlatának megismerése, rögzítése,
- keresett állás adatainak rögzítése, majd közvetítési kísérlet,
- amennyiben az ügyfél úgy nyilatkozik, hogy álláskeresői támogatás megállapítása iránt kérelmet kíván benyújtani:
- - a közvetítő igazolást állít ki arról, hogy az ügyfél részére megfelelő munkahelyet nem tud felajánlani,
- - amennyiben az ügyfél részére van megfelelő állásajánlat, úgy a közvetítő közvetítőlapot állít ki, majd erről az igazolást a további ügyintézés céljából az ellátási ügyintézőnek átadja,
- aktuális álláskeresői besorolás (kategorizálás),
- ügyfél igényeinek, elvárásainak, önálló álláskeresői formáinak rögzítése,
- tájékoztatás a munkaügyi szervezet szolgáltatásairól,
- álláskeresői megállapodás értelmezése, nyomtatása, aláírása,
- álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel (határozat nyomtatása) – vagy elutasítás-,
- álláskeresői kiskönyvének kiállítása (visszahívási idő megadása).

### 3. A KATEGORIZÁLÁS ALAPJÁT KÉPEZŐ CSOPORTOK MEGHATÁROZÁSA, ISMÉRVEI

Az álláskeresői besorolás lehetőségei:

1. Önálló álláskereső
2. Elhelyezhető segítséggel
3. Veszélyeztetett

#### 1. Önálló álláskereső

azok az ügyfelek, akik az önkiszolgáló rendszerek révén minimális segítséggel, önállóan képesek megtalálni a nekik megfelelő munkalehetőséget

#### Elhelyezhető segítséggel

azok az ügyfelek, akik a kirendeltség által biztosított szolgáltatások és támogatások segítségével vezethetők vissza a munkaerőpiacra

#### Veszélyeztetett

azok az ügyfelek, akiknek munkaerőpiacra történő visszavezetése a munkaügyi központ segítségnyújtása mellett más együttműködő szervezetek bevonásával lehetséges

Az álláskeresői megállapodásban foglalt célok teljesítése végső soron az ügyfél elhelyezkedését kell, hogy biztosítsa. Az is eredmény, ha az ügyfél pozitív irányban kategóriát vált (3→2, 2→1).

A leválogató program segítségével folyamatosan nyomon követhető az egyes csoportok létszámának alakulása, illetve a konkrét ügyfél-kategória váltása.

A leválogató program mind az ügyintézői mind a vezetői szinten specifikus információkat szolgáltat.

#### 4. A CSOPORTOK SPECIFIKUS TULAJDONSÁGAI

##### 1. Csoport: Önálló álláskereső

Az önálló álláskereső esetében azt kell tisztázni, hogy az álláskeresőnek milyen lehetőségei vannak az önálló állásfeltárásban, illetve mennyire ismeri ezek eszközeit, valamint a helyi munkaerőpiacot. Az első kategóriába sorolt ügyfelek (önálló álláskereső) képesek önmagukat menedzselni, ha ehhez a szervezet korszerű eszközök segítségével megfelelő számú állásajánlatot tud biztosítani. Ők azok az ügyfelek, akik minimális segítséget igényelve önállóan képesek megtalálni a nekik megfelelő állást.

A közvetítőknél különös figyelmet kell fordítani arra, hogy tudatosítsák az ügyfélben, az elhelyezkedése érdekében tett aktív és önálló közreműködés elengedhetetlen feltétele az együttműködésnek.

Az önálló álláskereső kategóriába tartozó ügyfelek jellemzői:

- kellő motivációval rendelkeznek az elhelyezkedésre,
- ismerik az önálló álláskereső módszereit,
- megfelelő állás megszerzése folyamatban van,
- állásra történő pályázat megtörtént, a foglalkoztatótól visszajelzést várnak,
- önmaguk foglalkoztatását kívánják megoldani,
- reális munkaerő-piaci értékeik, ismereteik vannak,
- képzettségük, képességük a munkaerőpiacon keresett

Ebbe a csoportba tartozó ügyfelek számára az öninformációs tér használatát kell biztosítani. Az információ részükre elektronikus vagy papír adathordozón is átadható.

Az önálló álláskeresők részére nyújtható szolgáltatások:

- a kirendeltség öninformációs terének használata
- munkaerő-piaci információk
- humán szolgáltatások (különböző tanácsadási formák a 30/2000. GM-rendelet alapján)
- részvétel lehetősége állásbörzéken
- önmenedzselő programok
- Szolgáltató Központok öninformációs rendszerének használata,
- Foglalkozási Információs Tanácsadó és Rehabilitációs Információs Centrum használata

Aktív eszközben az ügyfél nem részesülhet, támogatást nem kaphat.

## 2. Csoport: Elhelyezhető segítséggel

Azok az álláskeresőek tartoznak ebbe a kategóriába, akik nem rendelkeznek eladható, piacképes munkavégző képességgel, jelentős mértékben elveszítették munkaerő-piaci értéküket és nagy valószínűséggel csak a kirendeltség aktív foglalkoztatáspolitikai eszközrendszere, és szolgáltatásai révén válhatnak alkalmassá arra, hogy a munkaerő-piacon elhelyezkedjenek, vagy az 1. kategóriába kerüljenek.

Az elhelyezhető segítséggel kategóriába tartozó ügyfelek jellemzői:

- képzettségük nem keresett a munkaerőpiacon,
- képességük (gyakorlatuk) hiányzik az állás betöltéséhez,
- nem ismerik az önálló álláskereső módszereit,
- irreális munkaerő-piaci értékeik, ismereteik, igényeik vannak,
- családi helyzetük megnehezíti az álláskeresőt és az elhelyezkedést (kiskorú gyermeket nevel, beteg családtag stb.),
- önállóan finanszírozott iskolarendszeren kívüli képzés résztvevői,
- vélhetően csak foglalkoztatási támogatással helyezhetők el,
- átmenetileg nem elhelyezhetők (pl. beteg, képzésben vesz részt stb.)

A fenti tényezők, az ügyfél profilja, elhelyezkedési tervei ismeretében a munkaerő-piaci támogatási vagy szolgáltatási eszközrendszer elősegítheti az ügyfél munkaerő-piacra történő mielőbbi visszakerülését. A közvetítő az ügyféllel az álláskereső megállapodásban olyan tevékenységsort állít össze, amely a megfogalmazott cél elérését szolgálja.

Ebbe a kategóriába sorolt ügyfelek az alábbi szolgáltatásokban, támogatásokban részesülhetnek:

- munkaerő-piaci információk
- munkaközvetítés
- aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök, támogatások,
- munkaerő-piaci képzések,
- humán szolgáltatások, egyéni és csoportos tanácsadások, (pályaválasztási és pályaorientációs, munkavállalási rehabilitációs, álláskereső stb.),
- kiegészítő tréningek az öninformációs eszközök használatának elsajátítása érdekében,
- részvétel központi és régiós munkaerő-piaci programokban
- minden szolgáltatás amit az 1. kategóriába tartozó ügyfél is kaphat,

## 3. Csoport: Veszélyeztetett

Azok az ügyfelek, akiknek az elsődleges munkaerő-piacra történő visszakerüléséhez – a kirendeltség által nyújtott szolgáltatások, támogatások mellett – nagy valószínűséggel külső intézmények, szervezetek bevonása is szükségessé válhat. A munkavállalást akadályozó tényezők kiküszöbölésére a kirendeltségnek segítő szervezetekkel kell kapcsolatot teremteni. Az ilyen szervezetekkel törté-

nő együttműködés eredményeképpen válhatnak alkalmassá arra, hogy a 2. kategóriába (vissza)kerüljenek.

A veszélyeztetett (várhatóan tartós álláskeresővé váló ügyfél) jellemzői:

(a felsoroltakból egy, vagy több tényező, ami a közvetítő véleménye szerint elégségesé teszi a 3. kategóriába sorolást.)

- nem motivált az elhelyezkedésre,
- tartósan munkanélküli, évek óta sikertelenül próbálkozunk az elhelyezéssel,
- szakmai múltja elriasztja a munkáltatókat,
- képzettsége nincs, vagy nagyon régen szerezte, és elavult ismeretei vannak,
- általános mentális, leépülési, és kommunikációs problémákkal küszködik,
- halmozott akadályozó tényezőkkel rendelkezik, (több minden az előzőekből, ill. más jellegű probléma is társul hozzá. (pl. előítéleteket keltő tényezők megléte stb.),
- családi „problémák”, melyek határozott munkavállalási szándék mellett is ellehetetlenítik a közvetítést, ill. az önálló álláskeresőt. (pl. több kiskorú gyerek, ellátásra szoruló szülő, ill. beteg családtag stb.)
- közlekedési problémák, melyek megnehezítik, vagy kizárják a munkába járást (olyan helyen lakik),
- egyéb gátló tényezők (pl. hajléktalan).

Ebbe a kategóriába sorolt ügyfelek az alábbi szolgáltatásokban, támogatásokban részesülhetnek:

- munkaerő-piaci információk
- munkaközvetítés
- humán szolgáltatások
- támogatott foglalkoztatás: közcélú munka, közmunka és közhasznú foglalkoztatás
- részvétel kifejezetten e célcsoport számára szervezett munkaerő-piaci programokban

## **II./2. A regisztrációt követő időszak**

A harmadik kategóriába sorolt ügyfelek esetében eleve feltételezzük, hogy munkavállalást akadályozó tényezők nehezítik az elhelyezkedést. Ezek feltárását célozza a munkavállalási tanácsadás. Ha a tanácsadás során a munkaügyi szervezet kompetenciáján kívül eső problémák merülnek fel, külső, segítő szervezetekkel vesszük fel a kapcsolatot, ezzel biztosítva, hogy az ügyfél valóban munkára kész állapotban, a munkavállalását akadályozó tényezők felszámolását követően részesüljön olyan kirendeltségi vagy szolgáltató központok által nyújtott szolgáltatásokban, mint a különböző tanácsadási formák, képzés és a munkaközvetítés.

Az alapvető problémák kezelése után, vagy azzal már párhuzamosan a munkaügyi szervezet által nyújtott humán szolgáltatásoknak lehet kiemelt sze-

repe. Ezek közül is elsősorban a széleskörű információnyújtásnak álláshelyekről, képzési lehetőségekről.

A képzésekről szóló információk mellett, ehhez kapcsolódva, pályaaorientációs tanácsadás nyújtásával felmérhető az ügyfél érdeklődése, képessége, majd ezeket az eredményeket a munkaerő-piaci információkkal összevetve kiválasztható az ügyfél számára legoptimálisabb szakképzés. Ezen túl megismerheti a kiválasztott szakképzéssel betölthető munkaköröket, a foglalkozás jellemzőit. (Szakmaismerető mappák, filmek.)

Az álláshelyekről szóló információk sokszor nem elegendőek, azt is meg kell ismertetni az ügyféllel, hogy ezeket miként tudja használni. Ilyenkor az ügyfél személyes szükségleteinek megfelelően alkalmazható az egyéni vagy csoportos álláskereső tanácsadás. Az ügyfél megismerkedik az álláskereső technikákkal, a rejtett munkaerő-piac feltérképezésének lehetőségeivel, felkészülhet a cégek kiválasztási, alkalmazási szokásaiból, nagyobb cégektől szerzett felvételi kérdőív kitöltésével növelheti elhelyezkedési esélyeit.

A célcsoport egy részét a megváltozott munkaképességű álláskereső alkották, így esetükben fő cél a rehabilitáció lehetséges irányának meghatározása. Ez két irányba ágazhat, egyrészt az egészségi állapotnak megfelelő, pályamódosítást eredményező képzési irány, másrészt a megmaradt munkaképességnek, egészségkárosodásnak megfelelő munkakör kiválasztását jelentheti. Mindkét esetben a rehabilitációs tanácsadás során történik az egyén személyes jellemzőinek, motivációinak, életkörülményeinek feltérképezése, a munkavállalást nehezítő tényezők, valamint az egyén személyes erőforrásainak, családi és tágabb társadalmi környezeti jellemzőinek megismerése. Jelentős szerep jut a foglalkozás-egészségügyi orvosszakértő véleményének, amely alapján a Foglalkozások egészségi tényezői szoftverrel kiszűrhető az ügyfél egészségi állapotával ellátható foglalkozások köre. (FEOR alapján)

Mindezekhez társul szükség esetén – a célcsoport jellemzői okán (motiváció, önértékelés, kommunikáció...területén jelentkező problémák) – a pszichológiai tanácsadás, melynek célja feltárni az álláskereső számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést akadályozó körülményeket, és lehetőség szerint javaslatot tenni ezek megoldására, részt venni ezek felszámolásában.

A fent felsorolt humán szolgáltatások köre korántsem teljes, hiszen ezek mellett a javarészt egyéni formában megvalósuló tanácsadások mellett (kivéve álláskereső klub, önmenedzselő program) gyakran szükség van olyan csoportos technikák alkalmazására, mint a reintegráló-, kulcsképeség-fejlesztő-, illetve motivációs csoportfoglalkozás, melyek az alapvető munkavállalói viselkedésformák, személyiségjellemzők fejlesztését, mozgósítását célozzák.

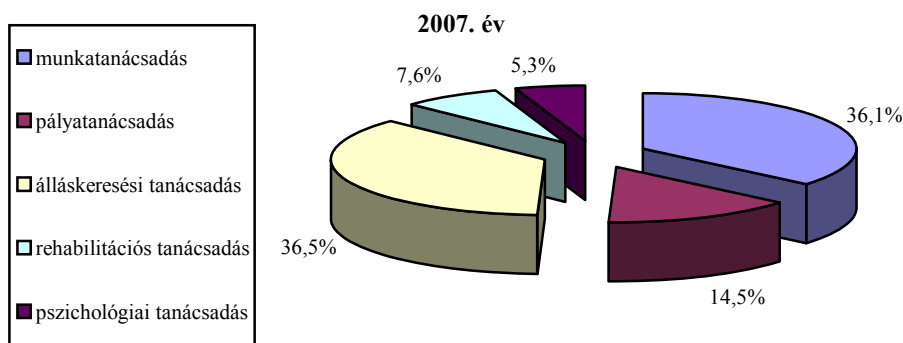
#### NÉHÁNY ADAT A MEGYEI HUMÁN SZOLGÁLTATÁSOK TÉMAKÖRÉBŐL

Komárom-Esztergom megyében a munkaügyi kirendeltségeken és a Szolgáltató Központ Humán Szolgáltatában 2007. évben mindösszesen 5684 esetben történt humán szolgáltatás, ezen belül a Szolgáltató Központ Humán Szolgáltatá-

nak tanácsadási esetszáma 2841 eset volt. Az egyes tanácsadási formák megnevezését és a tanácsadásban részesült ügyfelek számát az alábbi táblázat tartalmazza:

Szolgáltatások megnevezése*	2007. (fő)
Munkatanácsadás (egyéni)	1636
Reintegráló csoportos foglalkozás	88
Újraorientáló csoportos foglalkozás	55
Kulcsképeséget fejlesztő cs. foglalkozás	14
Motivációs csoportfoglalkozás	258
Pályaválasztási tanácsadás (egyéni)	639
Pályamódosítási tanácsadás (egyéni)	
Impulzus csoportos foglalkozás (csoportos)	50
Pályaorientációs csoportos foglalkozás	132
Pályakorrekciós csoportos foglalkozás	3
Pályavitt megerősítő csoportos foglalkozás	
Álláskeresői tanácsadás (egyéni)	1794
Álláskeresői technikák oktatása (csoportos)	109
Álláskeresői klub (csoportos)	172
Rehabilitációs tanácsadás	430
Pszichológiai tanácsadás	304

A táblázatban a PSTAT és a HUSZFIT program alapján szerepelnek a megye kirendeltségein és a Humán Szolgálatban nyújtott tanácsadások



2007. évben (az előző évekhez hasonlóan) leginkább igényelt szolgáltatás továbbra is az álláskeresői tanácsadás (2075 fő) mind a kirendeltségeken, mind a Humán Szolgálatban. Ennek kielégítésére az *Álláskereső Klub* (ÁK) egyéni tanácsadást nyújt, rövidített álláskeresői technikákat és a munkaerőpiaci szempontból kiemelt célcsoportok számára speciális önmenedzselő programokat is indított.

Nagyságrendben a második helyet foglalja el a munkavállalási tanácsadás, melyet 2051 fő részére nyújtottunk az elmúlt év során a kirendeltségeken és a

Humán Szolgálatban. A tanácsadás során egyre inkább előtérbe kerültek a munkavállalást akadályozó tényezők leküzdési stratégiái mellett a munkahely megtartásának eszközei, módszerei.

Megváltozott munkaképességű ügyfeleink 430 esetben részesültek rehabilitációs tanácsadásban, amelynek alapja a foglalkozás egészségügyi szakvélemény volt. Ezen belül 274 komplex rehabilitációs tanácsadásra a Humán Szolgálat Rehabilitációs Információs Centrumában került sor.

### **II/3. Feltételek**

A megfelelő színvonalú szolgáltatások biztosításához elengedhetetlen a képzett, kellő szakmai tapasztalattal rendelkező tanácsadói hálózat megléte, ami megyénkben a kirendeltségi tanácsadó kollégák közreműködését, valamint a Szolgáltató Központ és funkcionális egységei (Foglalkozási Információs Tanácsadó, Rehabilitációs Információs Centrum, Álláskereső Klub, Pszichológiai Szakszolgálat) működtetését jelenti.

A hatékony problémakezelés további feltétele a megyei kirendeltségek és a Tatabányai Kirendeltség és Szolgáltató Központ közötti szoros együttműködés, illetve az a külső kapcsolati háló, ami a munkaügyi szervezet, valamint a szociális, egészségügyi, önkormányzati és civil szektor között épül(t) ki a számadatok alapján már ossztársadalminak mondható, sőt az Unió egészében jelentkező foglalkoztatáspolitikai probléma kezelésére.

(Itt most nem térnek ki a gazdasági feltételekre, munkahelyteremtés, alternatív foglalkoztatási formák, szociális gazdaság stb.)



Székely Vince

## A munkanélküliség lélektana<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Székely Vince: A munkanélküliség lélektana

---

1 Forrás: Hunyady Gy. – Székely Mózes 2002: Gazdaságpszichológia. Osiris, Bp.

## Tartalom

Bevezetés	124
A munkanélküliség következményei	124
Gazdasági, materiális hatások	125
Életmódbeli hatások	125
Érzelmi hatások	125
Az éltre gyakorolt hatás	125
Stresszreakciók súlyosbodása, lelki egészség hanyatlása, öngyilkossági kísérletek, függőségi állapot	126
A bűnözésre, erőszakos cselekedetekre való hajlam erősödése	126
A közösségi és politikai aktivitás csökkenése	126
A testi egészségre gyakorolt hatás	126
Csökkenő társas aktivitás, szociális izoláció	127
A családi kapcsolatok romlása	127
A munkahelyen maradók elkötelezettségének csökkenése	127
A munkanélküliség hatásainak összegezése	128
A munkanélküliség hatásait módosító személyes és környezeti tényezők	129
A munkanélkülivé válás módja	129
Környezeti tényezők	130
Szociális támogatás	130
Munkaerő-piaci lehetőségek	131
Államilag támogatott programokban történő részvétel	131
Kulturális jellemzők	132
Személyes szociodemográfiai tényezők	132
Életkor	132
Nemi különbségek	133
Iskolai végzettség és foglalkozási presztíz	133
Pénz, anyagi helyzet	133
Egészségi állapot	134
Származás	134
Személyes lélektani tényezők	134
Az egyén céljai, elköteleződése és életfeladatai	135
A munkavállalás iránti elköteleződés	135
A jövővel kapcsolatos várakozások	135

Önbecsülés	135
A személyes hatékonyság hiedelme	136
A kontroll helye	136
Az egyéni képességek hiánya	136
Lelki edzettség és A típusú viselkedés	136
Neuroticizmus és introverzió	137
Az elhárító mechanizmusok fejlettsége	137
A munkanélküliség lélektani következményeit magyarázó elméletek	137
Warr vitaminmodellje	140
A cselekvési esélytelenség elmélete	141
A szociális identitás elmélete	141
A munkanélküliség szakaszelméletei	142
Az álláskeresési magatartást magyarázó elméletek	145
A várakozás-értékeség és a személyes hatékonyság elmélete	146
A tanult tehetetlenség elmélete	147
Összegzés helyett	149

## Bevezetés

A gazdasági folyamatok egyéni, lélektani következményei a munkanélküliség esetében a legszembetűnőbbek. A munka elvesztése és a tartós munkanélküliség olyan élethelyzet, amely hatással van az érintettek érzelmi állapotára, gondolkodás-módjára és magatartására. Súlyosabb esetben az állástalanság az egyén lelki és testi egészségét fenyegeti, és visszafordíthatatlan lélektani változásokhoz vezet. A munkáját veszített ember feleslegesnek és értéktelennek kezdi érezni önmagát, egyre kevésbé bízik abban, hogy képes lesz visszatérni a munka világába, csökken a munka-képessége. Növekszik az esélye a komolyabb lelki és testi diszfunkciók, betegségek kialakulásának. A munkanélküliség lerontja a társas kapcsolatokat, gyakoribbá válnak a családi konfliktusok, ami a válások számának növekedéséhez vezet. A hosszabb idejű munkanélküliségnek tehát ára van. Ezt az árat elsősorban a munka-nélkülivé vált egyének és családjuk, a munkanélküliség által sújtott közösségek fizetik meg, de a nagyobb arányú munkanélküliség az egész társadalomra nézve kedvezőtlen hatású.

E fejezet első része a kutatási eredmények alapján mutatja be, hogy milyen hatást gyakorol a munka elvesztése és a munka nélküli lét az egyén lelkiállapotára, illetve mely egyéni és környezeti tényezők erősítik vagy tompítják az állásvesztés személyes következményeit. A következő rész betekintést nyújt a munkanélküliség pszichoszociális következményeinek magyarázatára vállalkozó elméletek körébe. A fejezet záró része az álláskeresői magatartáshoz kötődő elméleti megközelítéseket ismerteti. Az állásvesztés lélektanát számos nemzetközi kutatás vizsgálta. Ez azonban nem jelenti azt, hogy egyértelmű képet lehetne alkotni a munkanélküliség egyéni következményeiről. Vannak olyan hatások, jelenségek, amelyeket a legtöbb vizsgálat megerősített, míg más következmények kapcsán egymásnak teljesen ellentmondó eredményekkel találkozhatunk. Ennél is nagyobb vitát vált ki a téma kutatói körében, hogy minek tudhatók be a munkanélküliség megélése terén tapasztalható jelentős egyéni különbségek, azaz mely tényezők játszhatnak szerepet a munkanélküliség egyéni hatásainak tompításában vagy felerősítésében.

## A munkanélküliség következményei

A munkanélküliség következményeinek jelen áttekintése (19.1. táblázat) elsősorban a harmincas és a nyolcvanas évek idején, általában angolszász nyelvterületen (előbb Nagy-Britannia, USA, Ausztrália, később Ausztria, Nagy-Britannia) végzett kutatások eredményeit tartalmazza, kiegészítve egy hazánkban a kilencvenes évek végén a regisztrált munkanélküliek körében végzett kutatás tapasztalataival.

## GAZDASÁGI, MATERIÁLIS HATÁSOK

A munkanélküliség legáltalánosabb kísérőjelensége a rossz anyagi helyzet, amely sok esetben a szegénységet jelenti. A munkanélküliek körében végzett vizsgálatok a jövedelem sokszor igen jelentős csökkenését állapították meg (Aiken et al., 1968). A jövedelemkiesés anyagi kényszerhelyezethez vezethet (Kessler et al., 1988; Liem, Liem, 1988).

## ÉLETMÓDBELI HATÁSOK

Az életmód, a napi aktivitás megváltozása a gazdasági hatások mellett talán a legszembetűnőbb következménye a munkanélküliségnek. Az állásukat elvesztettek számára sokszor problémát okoz, mivel töltsek felszabadult idejüket. Hosszabb idő elteltével csökken az aktivitási szint, a munkanélküli passzívvá válik. A munkanélküliek megélik életterük beszűkülését is. Fagin és Little (1984) alacsony aktivitási szintet talált a munkanélküliek körében, kimutatva, hogy a pszichés egészség megőrzésének legfontosabb moderátora lehet a napi aktivitás szintje.

## ÉRZELMI HATÁSOK

Az érzelmi reakciók között a reményvesztettséget, kiábrándultságot, apátiát, levertség érzését írják le a kutatások. Ezek az érzelmi állapotok a munkanélküliség ideje alatt dinamikusan változnak. A munkájukat elvesztett emberek egyaránt megélhetik az örömet, a felszabadultságot és a szomorúságot, frusztráció érzését. Érzelmi hullámlás figyelhető meg náluk. A kutatások által leírt legfontosabb változások: az élettel való elégedettség érzésének csökkenése és romló pszichológiai közérzet; reménytelenség a jövővel szemben; rezignáltság, apátia.

## AZ ÉNRE GYAKOROLT HATÁS

A munkanélküliség olyan élethelyzet, amely jelentős hatást gyakorol a munkáját elvesztett egyén önmagával kapcsolatos gondolataira és érzéseire. A munkanélkülivé válnak romlik az önbecsülése, kevesebb lesz az ön-bizalmuk, negatívabban ítélik meg önmagukat (Leventman, 1981; Feather, 1982b; Branthwaite, Garcia, 1985). Cobb és Kasl (1977), valamint Hartley (1980) azonban vitatja, hogy a munka elvesztése hatással lenne az önértékelésre. Valamelyest tisztázhatja a képet Warr, Jackson és Banks (1982) eredménye, akik kimutatták, hogy a pozitív önértékelés-skálával szemben a negatív önértékelési skálára nincs hatással a munkanélküliség. Az önbecsülés mellett megfigyelhető az önkép és az identitás változása is (Kelvin, Jarrett, 1985). Az anyagi biztonság elvesztése mellett a munkanélküliség legmélyebb lélektani következményének azt tekintik, hogy az állását elvesztett személy másnak látja magát, mint korábban, illetve a környezete is más-ként viszonyul hozzá. Az önmagáról korábban

kialakított kép és a munkanélküliség során létrejött önkép közötti eltérés mértéke jelentősen befolyásolja a munkanélküliség érzelmi következményeit. Amundson (1993) szerint a munka elvesztése megkérdőjelezi az egyén identitását. Kutatásai során azt tapasztalta, hogy még a sikeres, erős identitástudattal rendelkezők számára is nehézséget okoz identitásuk fenntartása. A munkanélküliséggel történő megküzdés előfeltétele az identitás újratárgyalása.

### STRESSZREAKCIÓK SÚLYOSBODÁSA, LELKI EGÉSZSÉG HANYATLÁSA, ÖNGYILKOSSÁGI KÍSÉRLETEK, FÜGGŐSÉGI ÁLLAPOT

A munkanélküliek egyes kutatások szerint akár hatszorta rosszabb lelki állapotban vannak, mint a munkában állók (Hepworth, 1980), de a vissza-fogottabb eredményekre jutó kutatások is legalább kétszeresére teszik a stressz tüneteinek gyakoriságát a dolgozókhoz képest. Számos kutatás próbálta feltárni az öngyilkosság és a nem szándékos állásvesztés közötti összefüggést. Brenner (1973) pozitív együttjárást talált egy adott időszak (1910–1967) munkanélküliség-rátája és az öngyilkosságok számának alakulása között. Más eredmények nem támasztják alá ezt a feltételezést, és hangsúlyozzák, hogy a munkanélküliség és az öngyilkosság kapcsolata komplex és nehezen bizonyítható. Catalano és munkatársai (1993b) az alkoholfogyasztás mértékének növekedéséről adnak számot vizsgálataikban. Ugyanakkor Laybourn és McPherson (1987) például azt mutatta ki, hogy nincs összefüggés az alkoholfogyasztás és a munkanélküliség között. A drogfogyasztás esetében viszont Winefield és munkatársai (1989) növekedést találtak munkanélküli fiatal férfiak marihuána fogyasztásában.

### A BŰNÖZÉSRE, ERŐSZAKOS CSELEKEDETEKRE VALÓ HAJLAM ERŐSÖDÉSE

Catalano és munkatársai (1993a) arról számolnak be, hogy a munka nélkül lévők majd hatszorta hajlamosabbak voltak erőszakos cselekedetekre, mint munkában álló társaik. Más kutatások a bűnözésre való hajlam növekedésének ellenkezőjét állítják: a munka-nélküliek nem mint elkövetők, hanem mint a bűnesetek áldozatai szerepelnek gyakrabban (Winefield, 1995).

### A KÖZÖSSÉGI ÉS POLITIKAI AKTIVITÁS CSÖKKENÉSE

A munkanélküliséggel jelentősen sújtott területen határozottan csökkent a helyi politikai szervezetek taglétszáma (Jahoda et al., 1999/1933).

### A TESTI EGÉSZSÉGRE GYAKOROLT HATÁS

A felmérések ellentmondásos képet mutatnak a munkanélküliség egészségi állapotra gyakorolt hatásáról. Brenner (1971, 1973, 1979), Catalano és Dooley (1983), Kessler, Turner és House (1988), Arnetz és munkatársai (1991) nyilvánvaló összefüggést találtak a munkanélküliség és a halandóság növekedése között. Más kutatások szerint ugyan a munkanélküliek többször jelennek meg az

orvosi rendeléseken, azonban a diagnosztizált betegségek száma, súlyossága nem nő. Ennek ellentmondani látszanak Cobb és Kasl (1977) eredményei, akik munkanélküliek körében a magas vérnyomás és általában a fizikai megbetegedések gyakoribb megjelenését rögzítették. Hasonló eredményekre jutott Jackson és Warr (1984) is. Kessler, Turner és House (1988) vizsgálatuk során a depresszió, a szorongás, a szomatizáció és a testi betegségek számának – önbevalláson alapuló – növekedését regisztrálták a munkanélküliként eltöltött idővel összefüggésben. A magas szorongási szint fiziológiai manifesztációját egyébiránt már a harmincas években kimutatta Marsh (1938). Más szerzők (Kagan, 1987; Smith, 1991a) azonban ellenkező véleményen vannak, és vitatják, hogy a munka elvesztésének törvényszerű velejárója lenne a testi egészség romlása.

### CSÖKKENŐ TÁRSAS AKTIVITÁS, SZOCIÁLIS IZOLÁCIÓ

Számos kutatás számol be a társas kapcsolatok beszűküléséről, a szociális aktivitás csökkenéséről (Jahoda et al., 1999/1933; Payne, Hartley, 1987; Warr, Jackson, 1987). Elmaradnak az ismerősök, a munkanélküli maga is ritkábban megy társaságba. A legnagyobb veszteség, hogy megszakad a kapcsolat a volt munkatársakkal.

### A CSALÁDI KAPCSOLATOK ROMLÁSA

Liem és Liem (1988) a munkanélküliek feleségei esetében a lelki tünetek (szorongás, érzékenység, ellenségesség, depresszió) gyarapodásáról számolt be a munka elvesztését követő négy hónap múltán. Ezek a tünetek szignifikánsan gyakoribbak voltak, mint a munkaviszonnal rendelkezők feleségeinél, de ritkábbak a munkanélküli férjek tüneteinél. A szerzők által elemzett – véletlenszerűen kiválasztott minta esetében a válások száma három és félszerese volt a munkanélküli családoknál a munkaviszonnal rendelkező családokhoz képest. Mindez arra utal, hogy a munkanélküliség hatására jelentősen megváltozik a családi légkör és a házastársi kapcsolatok minősége.

### A MUNKAHELYEN MARADÓK ELKÖTELEZETTSÉGÉNEK CSÖKKENÉSE

A „túlélési szindróma” jelenségének leírói szerint az elbocsátások negatív hatást gyakorolnak a munkahelyen maradó dolgozókra is. A pszichológiai reakciókat jelentősen meghatározza, hogy a maradók milyen mértékben tekintik a társak elbocsátását jogosnak, valamint az, hogy mennyire fontos számukra a biztos munkahely. Ezek a tényezők jelentősen befolyásolják a dolgozók munkahely iránti elköteleződését, ami viszont meghatározza a kilépési szándékot (Davy, Kinicki, Scheck, 1991).



## A munkanélküliség hatásainak összegezése

Áttekintve a munkanélküliség hatásait, megállapíthatjuk, hogy a munkájukat elvesztett emberek érzelmi állapotát a lehangoltság, reményvesztettség, apátia, félelem és szorongás jellemzi. Az átélt frusztráció, stressz hatására felerősödnek a szomatikus tünetek. A munkanélküli napi aktivitási szintje csökken, ideje szétfolyik. A munkanélküliség jelentősen csökkenti az önértékelést, megkérdőjelezi az egyén identitását. A vizsgálatok legtöbbször közös eleme a munkanélküliséghez kötődő társadalmi megbélyegzettség érzése. A másik leggyakoribb eredménye ezeknek a felméréseknek a napi (idő-) struktúra hiánya (Kelvin, Jarrett, 1985). Az életminőség nagymértékű romlása miatt több munkanélküli úgy tekint vissza erre az időszakra, mint életének egy sikertelen, negatív időszakára. A munkanélküliség néhány hatása számos szerző szerint visszafordíthatatlan. Különösen a magasabbban képzett, vezetői, szakértői munkát végzőkben tovább él a bizonytalanság érzése és az új feladatok ellátásával szembeni magas szorongás, míg a fiatalok és a nem kvalifikált, „kékgalléros” dolgozók esetében az (újbóli) elhelyezkedés eredményeként lényegében megszűnnek a negatív következmények (Winefield, Tiggeman, 1990).

Megjegyzendő, hogy néhány kutatás talált „sikeres” munkanélkülieket is (Fryer, Payne, 1984), akik számára az állás elvesztése inkább pozitív változásként jelent meg. Bár a munka elvesztése nem volt szándékos, olyan cselekvési formának nyitott utat, amelyet az egyének jóval kielégítőbbnek találtak, mint a korábbi munkájukat. Tény ugyanakkor, hogy igen kevés munkanélküli esetben (menedzsereknél, magasan kvalifikált dolgozóknál) fordult elő ez a kedvező jelenség (Fineman, 1983).

Magyarországon a kilencvenes évek végén tartósan munka nélkül lévők körében végzett vizsgálat (Székely, 2000) eredményei lényegében megerősítették a korábbi, külföldi felmérések által leírt hatásokat. A legáltalánosabb negatív következményként az anyagi, pénzügyi helyzet romlása fogalmazódott meg. Érzelmi állapotukat tekintve a kilátástalanság és reményvesztettség volt a legmeghatározóbb a válasz adók körében. Súlyosan érintette a tartós állástalanság az egyének önbecsülését és személyes hatékonyságukkal kapcsolatos felfogását is: fölöslegesnek és értéktelennek ítélték meg magukat, akikre a társadalomnak már nincs szüksége. Úgy érezték, hogy ebből a helyzetből önerejükben nem képesek kikerülni, jövőjüket kilátástalannak vélték. A hazai munkanélküliek körében is megfogalmazódott a társas kapcsolatok romlása, a barátok elmaradása és – elsősorban a férfi munkanélküliek esetében – a családi kapcsolatok rosszabbodása. A prolongált munkanélküliség hatására csökkent a mások iránti bizalom, a megkérdőjelezett állástalanok egyre kevésbé vélték úgy, hogy a környezetükben lévő emberek jóindulatában, segítő szándékában megbízhatnak. Ez a kutatási eredmény a nemzetközi szakirodalomban eddig nem kapott figyelmet.

A magyar vizsgálat is feltárt kedvező hatásokat. Ez elsősorban az idővel való szabadabb gazdálkodásra volt visszavezethető, amely révén a munka nélkül lévők többet foglalkozhattak családjukkal, önmagukkal. A kedvező hatások másik köre a megtapasztalt pozitív személyes változásokra utalt. A munkanél-

küliek új képességekre és személyes tulajdonságokra találtak rá önmagukban, illetve fontos értékeket fedeztek föl életükben.

## A munkanélküliség hatásait módosító személyes és környezeti tényezők

A munkanélküliség hatásait feltáró eredmények sok esetben ellentmondásosak, amelyek a kutatási megközelítések és módszerek közötti eltérések mellett arra utalnak, hogy a munkanélküliségre adott reakciók nem azonosak mindenkinél, minden időben és helyen. A munkanélküliség pszichoszociális hatásainak feltárásakor számos módosító körülmény szerepét vizsgálták a kutatók. Hangsúlyozni kell, hogy ezek a tényezők nem önállóan, egymástól függetlenül, hanem egymással szoros interakcióban, egymásra is hatva fejtik ki hatásukat. A következőket befolyásoló hatóerők kapcsán sem beszélhetünk egységes álláspontról a szakirodalom alapján. A korábban már idézett hazai felmérés eredményei arra utalnak, hogy a lélektani hatások súlyosságában jelentős szerepet játszik az anyagi helyzet romlásának mértéke, ugyanakkor kizárólag a pénztelenséggel egyetlen következmény sem magyarázható. Fontos tényezőnek bizonyult a munkanélküli egyén neme, életkora, foglalkozási presztízse és a munkanélküliség időtartama is. Ezenkívül a kutatási eredmények felhívták a figyelmet az egyén aktuális céljainak és pszichoszociális életfeladatainak szerepére is. Mélyebben érinti a munka elvesztése azokat az egyéneket, akiket az állástalanság megakadályoz céljaik elérésében és életfeladatuk megvalósításában.

A lélektani reakciókra hatást gyakorló tényezőket három nagy csoportra oszthatjuk:

- a munkanélkülivé válás módjához, gazdasági jellegéhez, háttéréhez kötődő szempontokra;
- a munkanélküli egyén megküzdését segítő környezeti; illetve
- személyes, lélektani tényezők csoportjaira.

### A munkanélkülivé válás módja

Bár a munkanélküliség az érintettek döntő részénél negatív életesemény, bizonyos esetekben kifejezetten pozitív fordulatként jelenhet meg. Több kutatás (Warr, Jackson, 1985; Burchell, 1992) is beszámol arról, hogy az elbocsátást követően a munkanélküliek egy kisebb részénél javult a testi és lelki egészségi állapot. Ez a jelenség hasonlatos volt ahhoz, mintha valaki egy számára sokkal kielégítőbb állást talált volna a korábbi rossz álláshoz képest. Feltételezhetően egy „rossz” állás után „jó” munkanélküli-pozícióba történő átmenet megkönnyebbüléssel jár az egyén számára.

A neoklasszikus közgazdaságtani megközelítés a munkanélküliséget a munkaerő-piaci kereslet és kínálat átmeneti egyensúlytalanságaként kezeli, s mint ilyet természetes jelenségnek tekinti (Bánfalvy, 1997). Az egyensúly megbomlá-

sa visszavezethető strukturális okokra, amelyek akkor jelennek meg, ha a piaci igények változása miatt a termelési szerkezet megváltozik. A szerkezetváltás során szükségtelenné válnak azok a dolgozók, akik a már elavult termeléshez kötődő szakmával, képzettséggel rendelkeznek. A keresleti és kínálati viszonyok visszavezethetőek a munkaerő-áramlás normális menetére is. Ebben az esetben *frikcionális* vagy *súrlódásos munkanélküliségről* beszélünk: a régi munkahely elhagyása és egy új elfoglalása között óhatatlanul eltelik bizonyos idő, amely az optimális munkahely és munkaerő megtalálásának „áraként” tekinthető. E közgazdasági megközelítés tehát a munkanélküliség bizonyos szintjét elfogadhatónak, sőt kívánatosnak is tartja.

Gazdasági szempontból a munkanélküliség harmadik formája a *recessziós munka-nélküliség*. Az egész gazdaságot érintő visszaesés miatt csökken a termelés és a munkaerőigény, számos dolgozó veszíti el hosszabb-rövidebb időre állását. Míg az előbbi két esetben a munkaerőpiac normális állapotáról volt szó (állítják a neoklasszikus felfogást valló közgazdászok), az utóbbi – főként tömeges és tartós jellege miatt – mindenképpen káros és kiküszöbölendő jelenség. A munkanélküliség gazdasági formája az egyén számára gyakran mint az állásvesztés „felelőse” fogalmazódik meg. Lélektanilag megalapozottnak tűnik az a feltételezés, hogy azok a munkanélküliek, akik önmagukat érzik felelősnek az elbocsátásukért, nehezebben élik át a munkanélküliséget azokhoz képest, akik külső, kézzelfogható ok, így például a gyár bezárása miatt kerülnek tömegesen utcára. A kutatások eredményei ugyanakkor nem támasztják alá ezt a feltételezést. Kessler, Turner és House (1987), valamint Winefield és munkatársai (1992) vizsgálatai során nem találtak összefüggést az állás elvesztésének oka és az átélt stressz mértéke között.

Addison és Portugal (1987) kutatásai alátámasztották, hogy nagyobb valószínűséggel válnak tartósan munkanélkülivé azok, akiket váratlanul, előzetes bejelentés nélkül építenek le, mint azok, akiket várható elbocsátásukra előre figyelmeztetnek. A „gondoskodó” leépítéssel próbálkozó vállalatok igyekeznek elhelyezkedést segítő (*outplacement*) programokkal támogatni az állásukat elvesztő alkalmazottakat és át-meneti idő biztosításával, szakképzett szakemberek bevonásával lehetővé tenni az újbóli elhelyezkedést vagy a munkanélküliség túlélésére történő felkészülést.

## Környezeti tényezők

### SZOCIÁLIS TÁMOGATÁS

A munkanélküliség hatásainak enyhítésében, illetve az újbóli elhelyezkedés elősegítésében a családtagoktól, barátoktól és másoktól kapott szociális támogatás megléte vagy hiánya döntő fontosságú. Nem beszélhetünk ugyan-akkor direkt összefüggésről, hisz a kapott támogatás minősége fontosabbnak tűnik, mint a mértéke. Így például Caplan és Vinokur (1987) a szociális támogatás hatását kutatva azt találta, hogy csak a specifikus, konkrétan az álláskeresésre

vonatkozó, azt erősítő társas támogatás gyakorol kedvező hatást a mentális egészség-re. Az általános érzelmi biztatás e szempontból hatástalannak bizonyul. A munka-nélküliség ugyanakkor csökkenti a szociális támogatás elérésének az esélyét. Az anyagi helyzet romlása, a munkanélküli szociális státusának hanyatlása miatt elmaradnak az ismerősök és a barátok. A szociális támogatás igénybevétele terén is mutatkoznak nemi különbségek: Frydenberg és Lewis (1991) kimutatta, hogy a munkanélküliséggel történő megküzdés során a nők nagyobb valószínűséggel veszik igénybe társas kapcsolataik segítségét.

### MUNKAERŐ-PIACI LEHETŐSÉGEK

A munkaerőpiacot a munkaerő-kínálat és -kereslet földrajzilag és/vagy szakmailag behatárolt területeként határozhatjuk meg. Burchell (1992) felhívja a figyelmet arra, hogy nem érthetjük meg a munkanélküliség lelki reakcióit, ha nem vesszük figyelembe a munkaerőpiacot mint befolyásoló tényezőt. Jackson és Warr (1987) a magasabb munkanélküliséggel jellemezhető munkaerő-piaci környezetben lévő munkanélküliek körében rosszabb lelki-egészségi állapotot talált, mint a jobb munkaerő-piaci környezetben lévőknél. A rossz elhelyezkedési esélyek nemcsak a munkanélküliség ideje alatt fokozzák a szorongást, a stresszt, hanem a munkanélküliséget megelőző elbocsátási időszakban, sőt az újbóli elhelyezkedést követően is. Azt, hogy az újbóli elhelyezkedés iránt motivált, tartósan munka nélkül Lévoők negatív érzelmi állapotának (depresszió, reményvesztettség) kialakulásáért elsősorban a sikertelen álláskeresés során tapasztalt nyílt vagy burkolt visszautasítás a felelős, számos kutatás bizonyítja (Borgen, Amundson, 1984; Vinokur, Caplan, 1987).

### ÁLLAMILAG TÁMOGATOTT PROGRAMOKBAN TÖRTÉNŐ RÉSZVÉTEL

Branthwaite és Garcia (1985) azt találta, hogy a munkanélküliség káros lélektani következményeit jelentősen csökkentette az államilag támogatott foglalkoztatási programokban (pl. köz-hasznú munkavégzés) történő részvétel is. Borgen és Amundson (1984) a munka-nélküliség hatásait tompító tényezők vizsgálata során az újbóli elhelyezkedést segítő (pályakorrekcióval, álláskereséssel foglalkozó) csoportos tanácsadási programok jótékony hatását is kimutatta. Nem ennyire egyértelmű az állami segítség szerepe, ha figyelembe vesszük a munkaügyi kirendeltségekkel kapcsolatos kutatások eredményeit. Borgen és Amundson idézett vizsgálatában harmadik helyet kapott a negatív érzéseket fokozó tényezők sorában a munkaügyi hivatalokban tapasztalt személytelen bánásmód. Beelitz és Wilpert (1993) német munkanélküliek álláskeresési viselkedését vizsgálva arra a következtetésre jutott, hogy azok, akik aktívan keresnek állás, nem keresnek kapcsolatot az állami munkaügyi kirendeltséggel.

## KULTURÁLIS JELLEMZŐK

Az emberi viselkedés jelentős része kultúrafüggő: ami meg-fellebbezhetetlen törvényszerűségnek bizonyul az egyik kultúrában, az esetleg téves következtetésnek a másokban. A kultúra lélektani összetevői között olyan tényezőket hangsúlyoznak az eddigi kutatások, mint az alkalmazkodás, problémamegoldás, tanulás, szokások elsajátítása (Berry et al., 1992). Indokoltnak tűnik feltenni a kérdést, milyen módon hat a kultúra a munkanélküliség élményeire és a munkanélküliséggel kapcsolatos viselkedésre, alkalmazkodásra. Furnham (1982a) bebizonyította, hogy jelentős összefüggés van az egyének munkával kapcsolatos hiedelemrendszere és a munkanélküliséggel kapcsolatos attribúciója között. Nevezetesen azok, akik a protestáns munkaerkölcs mellett kötelezték el magukat, a munkanélküliség negatív belső okát hangsúlyozták, ezáltal egyértelműen magát a munka-nélkülit téve felelőssé a problémáiért.

A munkanélküliség kulturális különbségeinek meghatározása szempontjából ígéretesnek tűnnek a Meaning of Working International Research Team (MOW, 1987) kutatásainak eredményei is. A MOW-kutatás által alkalmazott elméleti modell központi elemét a társadalmi normák adták, amelyek terén a legjelentősebb kulturális különbségek figyelhetők meg. A munkával kapcsolatosan a társadalmi normákat két jellegzetes típusba sorolták. Az első típusban a munka mint *Lehetőség* (az egyénnek joga van a jelentéssel bíró, értelmes és érdekes munkavégzésre), a másodikban mint *kötelezettség* (az egyénnek munkájával hozzá kell járulnia a társadalmi jóléthez) jelent meg. Hollandiában, Belgiumban és Németországban a munkára elsősorban mint lehetőségre tekintettek a megkérdezettek, míg az Egyesült Államokban a munka kötelezettség oldala dominált. Egyelőre keveset tudunk arról mondani, hogy miért alakultak így az eredmények. A kutatócsoport szerint a vitathatatlanul jelen lévő kulturális hatóerők mellett feltétlenül figyelembe kell vennünk a gazdasági, társadalmi és politikai tényezőket is. Így például a fejlett, iparosodott országokban magasabban képzett a munkaerő, jobb a szociális ellátórendszer, a munkájukat elvesztett emberek jobban bizakodhatnak abban, hogy munkát találnak, emiatt a munkanélküliség kisebb lélektani következményekkel járhat, mint a kevésbé fejlett országokban.

## Személyes szociodemográfiai tényezők

A munkanélküliség egyéni hatásainak kialakulásáért felelős személyes tényezőket két nagy csoportra oszthatjuk. Az első csoportba a könnyebben meghatározható demográfiai jellemzők tartoznak. A második csoportba a direkt módon nehezebben megfigyelhető lélektani erőforrásokat sorolhatjuk.

## ÉLETKOR

Az érzelmi reakciók, a stressz átélése kapcsán megállapítható, hogy a középső korosztály sokkal nehezebben viseli a munkanélküliséget, mint a fiatalok vagy



a nyugdíjhoz közel állók. Feltehetőleg a fokozottabb anyagi felelősség, a családfenntartás nagyobb terhet ró a középkorúakra, illetve a nyugdíjba vonulás mint megoldási lehetőség csökkenti a stressz mértékét. A fiatalok esetében a családi támogató háttér tölthet be védő szerepet.

### NEMI KÜLÖNBSEGEK

Bizonytalan, hogy a nemi különbségek befolyásolják-e a munkanélküliségre adott reakciókat. Egyes kutatások szerint a nők nagyobb mértékben szenvednek a munkanélküliség okozta stressztől, más kutatások ennek pont az ellenkezőjét állítják. Ismét más kutatások nem találtak eltérést a nemek szerint. Borgen és Amundson (1984) az önálló, családfenntartói szerepet betöltő nők esetében nagy hasonlóságot látnak a szintén családfenntartó férfiak érzelmi reakcióival. Leana és Feldmann (1991) ugyan nem találtak eltérést a stressz tünetei között, azonban a munkanélküliséggel való megküzdés terén jellegzetes férfi- (probléma-központú) és női (tünetfókuszú) stratégiákat határoztak meg.

### ISKOLAI VÉGZETTSÉG ÉS FOGLALKOZÁSI PRESZTÍZS

Az iskolai végzettség – mint az a munkanélküliek képzettségi szint szerinti összetételét elemző statisztikai adatokból kitűnik – pozitív erőforrás lehet az állás megtartása, illetve az újbóli elhelyezkedés során. A munkanélküliség megélése szempontjából azonban, főként, ha a magasabb iskolai végzettség vezető beosztással vagy szakértői pozícióval is együtt járt, mindenképpen súlyosbító faktor lehet. A „fehérgalléros” munkanélküliek jelentősebb különbséget, diszkrepanciát élnek át a munkahelyi és a munkanélküli-státusz között. A munka, a hivatás jelentősebb szerepet tölt be identitásukban, jobban kötődnek a munkához. A foglalkozási presztízs fontosságát aláhúzzák a munkanélküliség hatásainak reverzibilitását vizsgáló kutatások is. A szakértői, vezetői munkakört betöltő dolgozók jobban szoronganak az új munkahelyükön, jobban aggodnak azért, hogy megfeleljenek a kihívásoknak. Ez a jelenség a kékgalléros dolgozóknál nem figyelhető meg (Fineman, 1983).

### PÉNZ, ANYAGI HELYZET

A munka elvesztésének gazdasági hatása azoknál a rétegeknél a leginkább szembetűnő, akik semmilyen tartalékkal nem rendelkeznek, és a pénzhez jutás más forrásai (feketemunka, szociális ellátás) nem elérhetőek vagy nem képesek fedezni a megélhetés korábbi szintjét. A munkanélküliség lélektani következményeiért számos szakember kizárólag az elszegényedést teszi felelőssé (Fryer, 1992). Lazarsfeld (1935) egy korai vizsgálatában párhuzamot talált az érzelmi állapot romlása és az anyagi helyzet alakulása között. Hollandiában, ahol viszonylag magas a munkanélkülieknek nyújtott segély összege, Schaufeli és Van Yperen (1992) nem találta olyan súlyosnak a lélektani reakciókat. Ezzel ellentétben egy Svédországban végzett felmérés (Kieselbach, Svensson, 1988) jelen-

tós mentális következményeket mutatott ki annak ellenére, hogy az akkori ellátási rendszerben csak 10%-os jövedelemcsökkenést jelentett az állás elvesztése. A „segélyezettnek lenni” olyan társadalmi stigma, amely az egyén önbecsülését fenyegeti. Más vizsgálatok alátámasztották, hogy az anyagi biztonság hiánya jelentősen megnöveli a neurotikus tünetek előfordulási arányát a munkanélküli férfiak esetében (Rodgers, 1991).

## EGÉSZSÉGI ÁLLAPOT

A megváltozott munkaképességgel és a sérülékenyebb egészségi állapottal rendelkezők elhelyezkedési esélyei rosszabbak, illetve ez a csoport jobban ki van téve a munkanélküliség okozta stressz egészségkárosító hatásának.

## SZÁRMAZÁS

Kevés kutatás foglalkozott azzal, befolyásolja-e a munkanélküli származása a munkanélküliség megélését. Warr, Banks és Ullah (1985) fekete munkanélküli fiatalok esetében alacsonyabb mérvű stresszállapotot talált, mint a fehér pályakezdő munkanélkülieknél. Ha létezik is faji, etnikai alapú különbség a munkanélküliség megélésében, az a munkaerőpiac egyik legellentmondásosabb jelenségén, a származás szerinti diszkrimináción alapulhat.

## Személyes lélektani tényezők

A munkanélküliség egyéni, lélektani szintjét vizsgálva felvetődik a kérdés: léteznek-e olyan személyiségjellemzők, amelyek hozzásegítenek a munkanélküliség sikeresebb kezeléséhez, vagy, ellenkezőleg, sérülékenyebbé tesznek az állásvesztés következményeivel szemben. E kérdéskört a stresszhelyzetekkel történő sikeres megküzdést magyarázó elméletek (Latack, Kinicki, Prussia, 1995) és kutatások részletesen elemzik, leírva azokat a személyes erőforrásokat, illetve a megküzdést segítő stratégiákat, amelyek révén az egyének bizonyos csoportjai hatékonyan képesek alkalmazkodni azokhoz az élethelyzetekhez, amelyek más csoportok esetében a lelki és testi egészség visszafordíthatatlan leromlását okozzák. A kutatások ezen a téren sem mentesek az ellentmondásoktól. Az azonban általánosan elfogadott, hogy a személyiségjellemzők jelentősen befolyásolják a munkanélküliségre adott lelki reakciókat, valamint az újbóli elhelyezkedés esélyét. Schaufeli (1988) úgy véli, hogy a munkanélküliség során elszenvedett lelki bánatmak kétharmad részéért a munkanélküli stabil személyiségjellemzői, az általa „sérülékenységi komponenseknek” nevezett tényezők a felelősek.

Óvatosnak kell lennünk azonban a munkanélküliség lélektani hatásainak ilyen jellegű megközelítéseivel, individualizálásával. A munkanélküliség egyoldalúan pszichológiai vagy orvosi szemlélete elvezethet oda, hogy *egyedül* a munkanélküli egyént tekintik felelősnek azért, mert nem tud elhelyezkedni, s rehabilitációs foglalkozásokon vagy tréningeken próbálják megváltoztatni ma-



gatartásukat, attitűdjeiket. A munkanélküliség problémája minden esetben a személyes és a környezeti (társadalmi, gazdasági) tényezők kölcsönhatásában kezelhető.

### AZ EGYÉN CÉLJAI, ELKÖTELEZŐDÉSEI ÉS ÉLETFELADATAI

Kézenfekvőnek tűnik, hogy az egyén aktuális céljai és tervei, valamint törekvéseit hosszabb távon meghatározó elköteleződése és életfeladatai meghatározóan befolyásolják a munkanélküliség megélését. Fryer és Payne (1984) vizsgálati eredményei szerint kedvezőnek értékelték az állástalanságot azok, akiknek a munkanélküliség nem gátolta személyes törekvéseik (pl. régi karrierálmuk) megvalósulását.

### A MUNKAVÁLLALÁS IRÁNTI ELKÖTELEZŐDÉS

A munka iránti elköteleződést több tényező határozza meg (pl. az aktuális anyagi helyzet, a személyes értékrend, a munkával kapcsolatos attitűdök), emiatt nem teljesen egyértelmű, hogy mit mérnek azok a vizsgálatok, amelyek a negatív érzelmi állapot és a munkába állás iránti elköteleződés kapcsolatát próbálják kimutatni. Shamir (1986) például szoros összefüggést talált a protestáns munkaetika és az átélt stressz között. Warr és Jackson (1987) kutatásai pedig azt bizonyították, hogy a munkával kapcsolatos attitűdök megváltoztatása révén enyhíthetőek a munkanélküliség során átélt negatív érzelmi reakciók. Banks és Henry (1993) vitatja, hogy a munkavállalás iránti elkötelezettség stabil személyiségjellemző lenne. Gallie és Vogler (1992) kutatásai során semmiféle összefüggést nem talált a munkanélküli személy munkavállalás iránti attitűdje és a tényleges elhelyezkedés bekövetkezése között.

### A JÖVŐVEL KAPCSOLATOS VÁRAKOZÁSOK

Borgen és Amundson (1984) az egyének jövővel kapcsolatos túlzott várakozásainak negatív érzelmi következményeit írta le munkanélküliek esetében. Az egyének gyakran úgy élik meg, hogy állásuk elvesztése egyfajta támadás jövőbeni céljaikkal szemben.

### ÖNBECSÜLÉS

A munkanélküliség lelki jelenségeit leíró kutatások általában arra a következtetésre jutnak, hogy az állásukat veszítették önbecsülése csökken. A személy önértékelését ugyanakkor a legújabb kutatások az egyén alkalmazási státusától független tényezőként kezelik, s mint ilyennek, jelentős moderáló hatást tulajdonítanak a munkanélküliséggel történő sikeres megküzdés terén. Schaufeli (1992) és mások is azt mutatták ki, hogy a pozitívabb önértékeléssel bíró személyek jobban viselik a munkanélküliség lélektani terheit. Ennek bizonyos szempontból ellentmond az a vizsgálat, amely szerint a negatív önértékelésű

álláskereső jóval rugalmasabbnak mutatkoznak a munkaalkalmak elfogadásában, ezáltal nagyobb eséllyel helyezkednek el, mint a magas önbecsüléssel jellemezhető társaik (Shamir, 1986).

### A SZEMÉLYES HATÉKONYSÁG HIEDELME

A munkanélküliséget sokkal negatívabban élték meg azok, akik úgy vélték, hogy nem lesznek képesek végrehajtani olyan cselekedeteket, amelyek a munkanélküliséggel történő sikeres megküzdéshez vezetnek (DeFranck, Ivancevich, 1986).

### A KONTROLL HELYE

A belső kontroll általában jobb alkalmazkodási képességre utal. A munkanélküliség lélektani következményeinek kutatásaiban – az önértékeléshez hasonlóan – mind függő, mind független tényezőként megjelenik a kontroll helye. Föltehetőleg a munkanélküliséget eltöltött idő függvényében változik, hogy az egyén mennyire érzi önmagát saját sorsa irányítójának, és ellenkezőleg, mennyire éli meg, hogy külső tényezők irányítják életét. A tartósan munkanélküliek „passzívakká” válnak, helyzetük megoldását a környezetüktől várják. Ugyanakkor a külső kontroll az érzelmi megküzdés szempontjából pozitív hatású lehet, hisz megóv az önvádolásból eredő depresszív reakcióktól. A kutatások csak részben erősítik meg ezeket a feltételezéseket. Furnham (1982a) a munkanélküliséggel kapcsolatos hiedelmek terén kimutatta, hogy minél régebben munkanélküli valaki, annál inkább a társadalmat, illetve a sorsot, a balszerencsét okolja a munkanélküliségért. Schaufeli (1988) nem talált semmiféle összefüggést a kontroll helye és a munkanélküliséggel való megküzdés sikeressége között.

### AZ EGYÉNI KÉPESSÉGEK HIÁNYA

A munkanélküliség érzelmi terheivel történő megküzdés, de különösen az újbóli elhelyezkedés számos „önmenedzselési” készséget igényel az állástalanoktól. Azok, akik hatékonyan és konstruktívan képesek idejüket megszervezni, jobban viselik a munkanélküliség negatív hatásait (Feather, 1989). A munkanélküliek segítésére létrehozott programok olyan alkalmazkodási technikákat oktatnak a munkanélkülieknek, amelyek révén hatékonyabban küzdhetnek meg a munkanélküliség napi gondjaival, illetve magával az álláskeresőssel.

### LELKI EDZETTSÉG ÉS A TÍPUSÚ VISELKEDÉS

A munkanélküliséggel szemben sérülékenyebbnek bizonyultak azok a személyek, akik alacsonyabb lelki edzettséggel voltak jellemezhetőek, illetve akik hajlamosabbak voltak az A típusú (versengő, agresszívabb) viselkedésre (DeFranck, Ivancevich, 1986).

## NEUROTICIZMUS ÉS INTROVERZIÓ

Payne (1988) tartósan munkanélküliek longitudinális vizsgálata során erős korrelációt talált a neuroticizmus mint személyiségvonás és az átélt stresszre adott reakciók között. Elsősorban a szorongásra való hajlam erősítette fel e reakciókat. Schaufeli (1992) pályakezdő munkanélkülieknél szintén kimutatta a neuroticizmus moderáló hatását. Kirchler (1985) kutatási eredményei szerint a neuroticizmus- és az introverzióskálákon magasabb értéket elérők nehezebben viselik a munkanélküliség hatásait.

## AZ ELHÁRÍTÓ MECHANIZMUSOK FEJLETTSÉGE

Vaillant (1995/1977) a Harvard Egyetem egy végzős évfolyamának sorsát több mint ötven éven át nyomon követő kutatási program értékelése alapján azt találta, hogy az egyének magánéleti boldogulását és karrier-előmenetelét nem elsősorban a külső tényezők, hanem az ego védekező mechanizmusainak érettsége határozta meg. A vizsgálat során megkülönböztettek első szintű vagy pszichotikus, második szintű vagy éretlen, harmadik szintű, más néven neurotikus, illetve negyedik szintű, azaz érett elhárító mechanizmusokat. Vaillant egyébként sokat vitatott, de kétségtelenül nagy hatású elemzése alapján kimutatta, hogy a vizsgált periódus során a legkevésbé érett, sok esetben pszichotikus elhárító mechanizmussal rendelkező csoportba tartozók 47%-a volt hosszabb vagy rövidebb időre munkanélküli. Az érett elhárító mechanizmussal jellemezhetők körében ez az arány 3%-ot tett ki.

## A munkanélküliség lélektani következményeit magyarázó elméletek

Számos elméleti modell született a munkanélküliség lélektani következményeinek indoklására. Ezek az elméletek arra keresik a választ, miért okoz lélektani változásokat az állásvesztés és a tartós munkanélküliség. Valójában azt a közvetítő tényezőt próbálják meghatározni, amely felelős az egyéni következményekért. A legátfogóbb és legtöbbet idézett modell (Jahoda, 1981b) a munka mint társadalmi intézmény lélektani, szociális funkcióira helyezi a hangsúlyt. Más megközelítés (Fryer, 1986) viszont egyszerűen a materiális deprivációnak, az elszegényedésnek a szerepét emeli ki. A munkanélküli egyének megértése szempontjából nagyon biztatóak az identitás szerepét vizsgáló kutatások. Végezetül az elméletek egy negyedik köre nem az ok-okozati összefüggések leírására, hanem a munkanélküliség érzelmi dinamikájának, szakaszainak meghatározására tett kísérletet...

A munkanélküliség pszichoszociális elméletei közül Marie Jahoda felfogása gyakorolt talán a legjelentősebb hatást a témával foglalkozó szakemberekre. Jahoda aktív részese volt a harmincas évek elején a Bécstől néhány kilométer távolságra lévő kis osztrák faluban, Ivlarienthalban végzett kutatásnak. A vizs-

gálat eredményeit 1933-ban Lipcsében publikálták (Jahoda et al., 1999/1933). Ez a mű, amelynek angol fordítása 1972-ben, míg magyar fordítása 1999-ben jelent meg, talán a legtöbbet idézett munka a munkanélküliség lélektani következményeivel és a mentális egészséggel foglalkozó pszichológiai és szociológiai művek sorában (Fryer, 1992).

Az egyén mentális egészségének a fenntartásához megfelelő szociális környezet-re van szükség. Jahoda megközelítésében a szociális környezet fontos eleme a munka, a foglalkoztatás is. A munkának mint szociális intézménynek kézzelfogható eredménye, hogy megélhetést, jövedelmet biztosít a dolgozó számára. Ugyanakkor a munka ezen manifeszt funkciója mellett legalább ennyire fontos latens szerepet is betölt az egyén életében. Érzelmileg kevésbé telített szociális kontaktusokat biztosít, mások számára is fontos célokat, aktivitást, időstruktúrát, ellenőrzést „kényszerít rá” a dolgozókra. Jahoda szavaival:

*„Először is, megszabja az adott nap időstruktúráját; másodszor, rendszeres társas kontaktusokat biztosít a nukleáris családon kívüli személyekkel; harmadszor, olyan célokat követel meg az egyéntől, amelyek túlmutatnak az individuális törekvéseken; negyedszer, meghatározza a státust és az identitást; és végezetül, aktivitásra készíti.” (Jahoda, 19816, 188.)*

Az elmélet mélyebb megértéséhez tekintsük át röviden, mit is ért pontosan Jahoda a munka latens funkcióin:

- *A munka strukturálja az időt.* A munka strukturálja a napot, a hetet, de akár az évet is. E struktúra elvesztése az időben történő tájékozódás zavarához vezet, elvesz az élet ritmusa. Feather és Bond (1983) összehasonlította, hogyan alakul a munkanélküli és a munkában álló egyetemet végzettek céltudatos tevékenysége. A munkanélküliek kevésbé használták ki az idejüket, nem voltak annyira szervezettek, céltudatosak, s a szerzők feltételezése szerint ennek következménye volt, hogy a körükben gyakoribbak voltak a depresszió tünetei is.
- *A munka közös élményekre és ezek megosztására ad lehetőséget.* A munka biztosítja a nukleáris család tagjain kívüli kapcsolatok, társas érintkezés lehetőségét. A társas érintkezés az ember alapvető szükséglete. A szociális kapcsolatok fontos szerepet töltenek be a nehéz élethelyzetekkel történő megküzdésben is. A szociális izoláció ugyanakkor felerősíti a lelki problémákat.
- *A munka az alkotás örömet, a hozzáértés, a kreativitás élményét nyújtja.* Még a kevésbé kielégítő munka is lehetőséget nyújthat a teljesítmény sikerélményének átélésére. Az egyén azt érezheti, hogy neki is szerepe van egy termék létrehozásban vagy egy szolgáltatás megvalósításában.
- *A munka a személyes identitás és státus forrása.* Az iparilag fejlett társadalmakban a munka a státus és az identitás fontos indikátora. A munka nemcsak magának a dolgozónak, hanem a családjának a státusát is jelzi, hatást gyakorolva például a gyermekek iskolában elfoglalt helyére és ezen keresztül az önképére is. A munkanélküli személy a foglalkozási státusának elvesz-

tésével elveszítheti az identitását. Az önértékelés jelentős csökkenése nem véletlen tehát a munkanélküliek körében.

- *A munka az aktivitás forrása.* Minden munka bizonyos mértékű mentális és fizikai aktivitást igényel a dolgozótól.

A munkanélküliség destruktív pszichológiai következményeit az okozza, hogy megszűnnek a mentális egészség fenntartásához szükséges latens tényezők. Jahoda a munka által biztosított latens funkciók komplementer lélektani szükségleteit tételezi föl. Az egyén lélektani egészségének biztosításához szüksége van az idő strukturálására, külső célokra, társadalmilag értékes státusra, arra, hogy kollektív erőfeszítésekben vegyen részt, hogy aktív legyen. Ezeknek a szükségleteknek a ki-elégítése válik lehetetlenné a munka elvesztésének következtében. A munkanélküli egyén kívül reked abból a társadalmi intézményből, amely alapvető pszichológiai szükségleteit kielégíthetné. Jahoda állítása szerint még a legrosszabb foglalkoztatás is jobb, mint a munkanélküliség, hisz valamilyen mértékben lehetőséget biztosít a szükségletek kielégítésére. A munkanélküliek azon szűk köre, akik nem szenvednek a munkanélküliségtől, képes volt olyan szociális intézményt találni önmaga számára, amely pótolja a foglalkoztatást.

Jahoda elméletének kritikájaként legfőképpen a pénz, az anyagiak szerepének re-latív elhanyagolását róják fel. A munkanélküliség lelki következményeit ő kizárólag a latens tényezők hiányával hozza összefüggésbe. Konstatálja ugyan az anyagi kényszerhelyzetet, de nem integrálja ezt elméletébe. A deprivációs elmélet ezen túlmenően azt sem veszi figyelembe, hogy a munkanélküliség negatív hatásai változnak az életkorral (a fiatalok és az idősebbek kevésbé intenzíven, míg a felnőttkor derekán lévők sokkal súlyosabban élik meg a munkanélküliséget).

A legtöbb kritika azonban azért éri Jahodát, mert feltételezi, hogy még a legrosszabb munka is jobb, mint a munkanélküliség. Winefield és munkatársai (1993) tízéves longitudinális kutatást végeztek pályakezdő fiatalok körében. Eredményeik arra utalnak, hogy azok, akik elégedetlenek voltak a munkájukkal, nem érezték magukat jobban, mint azok, akik munkanélküliek voltak. Ez alapján a szerzők vitatják Jahoda álláspontját. O'Brien és Feather (1990) azt találta, hogy a munkával való elégedettség legfontosabb feltétele a képességek használatának lehetősége, amely tényező kimaradt a latens tényezők köréből. Végezetül faktoranalitikus vizsgálatok (Schaufeli, VanYperen, 1992) kevés bizonyítékot találnak arra, hogy a foglalkoztatás többet is jelentene, mint a manifeszt tényezőt: az anyagi biztonságot.

## Warr vitaminmodellje

Míg Jahoda elméletének megalkotásakor szociológiai analógiát használt (Merton funkcionális modelljéből indult ki), Warr számára egy orvosi modell, a vitaminok feltételezett hatásmechanizmusa adta az alpmintát. Warr (1987) vitaminmodellje a funkcionális modellhez hasonlóan szintén a lelki egészség megőrzéséhez szükséges környezeti tényezőket veszi számba. Ezek közé olyanokat sorol, mint a pénz, a fizikai biztonság, az értékes társadalmi pozíció, a kívülről kitűzött célok, a változatosság, a környezet bejósolhatósága, a kontroll, a képességek felhasználása és végezetül a társas kapcsolatok.

Bizonyos környezeti tényezők oly módon viselkednek, mint az A- és a D-vitamin: szükség van belőlük bizonyos mennyiségre, azonban túl sok ártalmas a szervezet számára. Ebbe a körbe tartoznak a külsőleg meghatározott célok, a változatosság, a bejósolhatóság, az ellenőrzés, a képességek használata és a társas kapcsolatok. A lelki egészség szempontjából például igen fontos, hogy az egyén munkája ne legyen túl monoton, állandóan kiszámítható, amely nem jelent semmiféle változatosságot. Legalább ennyire káros azonban a túlzott változatosság, amely állandó stresszhelyzetet okoz, ahol a dolgozó elveszít mindenféle kontrollt. Más tényezők esetében azonban egyértelműen érvényesülhet a „minél több, annál jobb” elv. Warr a C- és az E-vitamin (*constant effects*) hatásmechanizmusához hasonlítja ezeket a tényezőket: a pénzt, a fizikai biztonságot és az értékes szociális pozíciót. (Napjaink kutatási eredményei szerint ugyan ezekből a vitaminokból is ártalmas lehet a túlzott dózis.)

Warr elmélete jelentősen egybevág Jahoda latens funkciókkal kapcsolatos elképzelésével. Igaz, Warr az időstrukturálást, a „kollektív célok részesének lenni” és a „kívülről irányított célok jelenlétét” egy tényezőbe, a „külsőleg kitűzött célok” tényezőjébe sűríti. Új elem a képességek használatának és a kontroll lehetőségének beillesztése a környezeti tényezők közé, illetve ezen tényezők eltérő hatásmechanizmusának megvilágítása. Jahoda később maga is elismerte, hogy a kontroll lehetőségének kihagyása az ő megközelítésének gyengesége volt. Ezekkel a változtatásokkal Warr elmélete képes magyarázatot adni arra, hogy miért nincs különbség a „rossz foglalkoztatás” és a munkanélküliség között. Az elmélet nem húz éles határt a munka és a munkanélküliség közé.

A vitaminmodell megmagyarázhatja, miért változik a munkanélküliség időtartamának függvényében a lelki egészségre gyakorolt hatás, miért van az például, hogy az elbocsátástól számított kb. 3-6 hónapon belül a negatív hatások egyfajta platóra jutnak, ezt valamiféle javulás követi, majd az idő előrehaladtával ismét hanyatlás következik. A vitaminmodell értelmében a vitaminmegvonás káros következményei azonnal követik a tényezők csökkenését (pénz, külső célok, feladatok hiánya, képességek használatának lehetősége, értékes szociális pozíció stb.). Az idő előrehaladtával a munkanélkülinek lehetősége van valamilyen módon pótolni a külső tényezőket. Célokat dolgoz ki, csökken a kezdeti bizonytalansága, alkalmazkodik az új élethelyzethez. Kialakít valamilyen napirendet, és megszervezi idejének eltöltését.



Warr szerint ez a modell megmagyarázza a nők, a férfiak, a fiatalok és az idősök munkanélküliséggel kapcsolatos élményei közötti eltéréseket is. Az például, hogy a középkorú férfiak a leginkább érintettek a munkanélküliség során, azzal indokolható, hogy őket jobban érinti a pénz csökkenése, hisz a család-fenntartói szerep miatt nagyobb szükségük van rá. Számukra jelentősebb problémát jelent társadalmi pozíciójuk elvesztése, és a már kiépült karrierjük derékba törése is nagyobb bizonytalanságot jelent a jövővel kapcsolatosan. Egy fiatal esetben nincs jelentős különbség a jövedelem terén, ráadásul ők nem is rendelkeznek olyan nagy pénzügyi kötelezettségekkel. Warr elmélete az egyik legjobban kidolgozott modell, és a leginkább képes figyelembe venni az időtartam, a különböző életkori csoportok különbségeit.

### **A cselekvési esélytelenség elmélete**

Fryer (1992) olyan alternatívát állít Jahoda értelmezésével szembe, amely pontosan az ellenkező okokkal magyarázza a munka elvesztésének lelki és viselkedésszerű következményeit. Míg Jahoda elméletének sarkköve a munka latens tényezőinek ki-emelése, Fryer a manifeszt tényezőkre helyezi a hangsúlyt. A munkanélküliségnek a mentális egészségre gyakorolt kedvezőtlen hatását szerinte nem a pszichológiai, hanem az anyagi depriváció okozza: a negatív következmények nem magával a munka elvesztésével, hanem a szegénységgel függenek össze. Fryer az egyént aktívnak, kezdeményezőnek, jövőorientáltnak, önmaga sorsának alakulásáért tevékenykedőnek látja. A pénztelenség azért jelentős csapás az egyén számára, mert meggátolja a cselekvésben, nem biztosít számára eszközöket, elbátortalanít, alkalmatlanná tesz, megfoszt a jövő tervezésének és megvalósításának lehetőségétől.

### **A szociális identitás elmélete**

A munkanélküliek körében gyakran tapasztalható, hogy helyzetüket igyekeznek környezetük előtt titokban tartani. Ezt akár olyan áron is megteszik, hogy ezáltal nem részesülhetnek mások segítségében. Több szerző is utal arra, hogy azért nem kér segítséget a munkanélküliek jelentős része, mert a segítség igénybe vételét meg-bélyegzőnek érzi (Liem, Liem, 1988; Kieselbach, 1990). Mi lehet e magatartás hát-terében? E jelenség magyarázatára vállalkoznak azok a megközelítések, amelyek a szociális identitás elméletére épülnek. Ezek közül a munkanélküliség kutatása terén Tajfel (1982a) elméletének alkalmazhatóságát Breakvvel (1984) tesztelte.

Tajfel kutatásai a szociális konfliktusok és a diszkrimináció terén három megállapításhoz vezettek:

- A társadalom szociális csoportokból épül fel, és ezek szerint kategorizálható. Ezek a szociális csoportok egymástól elkülönülnek.



- A szociális csoportok kijelölése sohasem abszolút, mindig valamilyen más csoporttal történő összevetés terméke. A csoport tagjai összehasonlítják magukat a releváns csoport tagjaival.

Ennek az összehasonlításnak a célja a pozitív szociális identitás elérése. A pozitív szociális identitás keresése fogja meghatározni, mely csoporttagságunkra helyezzük a hangsúlyt az összehasonlítás során. Azokat a csoporttagságainkat, amelyek nem kecsegtetnek pozitív szociális identitással, figyelmen kívül hagyjuk. Ugyancsak a pozitivitásra törekvés határozza meg azt, hogy mely csoportot tekintünk relevánsnak az összehasonlításakor, bár ezt a környezeti tényezők is jelentősen befolyásolják.

Tajfel elképzelése a szociális identitásról arra utal, hogy azok a személyek, akiknek az identitása csoport-hovatartozásuk miatt fenyegetett, megpróbálnak új keretet találni identitásuknak. Ezt számos módon érhetik el. Az egyik lehetőség, hogy egy új csoport tagjaival hasonlítják össze magukat, akiket leértékelnek, ezáltal megerősítik saját státuszukat. A másik mód az lehet, hogy minimalizálják a saját és a sikeresebb szociális csoport közötti különbséget. Breakwell és munkatársai (1984) kutatásaik során ez utóbbi folyamatra találtak bizonyosságot. Munkanélküli fiataloknak kellett megítélniük a dolgozó, a munkanélküli és a pályakezdők elhelyezkedését segítő állami program révén foglalkoztatott fiatalok jellemzőit, és ezen csoportok velük kapcsolatos értékelését is elővételezniük. A munkanélküliek úgy vélték, hogy a többiek lenézik és alulértékelik őket. jóval alacsonyabbnak gondolták a várható értékelést, mint amit valójában kaptak. Ez a jelenség az identitás fenyegetettségének érzésére utal. Ugyanakkor a saját értékelésük során önmaguk és a dolgozó fiatalok közötti különbséget minimalizálták, bizonyos tekintetben felülértékelve magukat. Érdekes módon a munkanélküliként eltöltött idővel nem volt összefüggésben ez a tendencia, amely a kutatók szerint alátámasztja, hogy a háttérben a kategorizáció mechanizmusa húzódhat meg.

Egy másfajta identitáskezelési stratégiát alkalmaztak azok a fiatalok, akik a kutatási interjú során egyszerűen lényegtelen szempontnak tartották a munkát és a foglalkozást egy személy megítélése szempontjából (Ullah, 1987). Sokkal meghatározóbb értékelési dimenzió volt számukra, hogy ki mivel foglalkozik szabadidejében, hogyan öltözködik, milyen személyiségjegyekkel bír. Branthwaite és Trueman (1989) szerint azért kell odafigyelnünk a szociális identitás és a munkanélküliség hatásai közötti összefüggésre, mert a pozitív szociális identitás fenntartása iránti igény miatt a munkanélküliek körében felerősödhet a diszkrimináció, ezáltal fokozódhatnak a társadalmi konfliktusok.

### **A munkanélküliség szakaszelméletei**

A szakaszelméletek közös kiindulópontja az a feltevés, hogy a munkanélküliség lélektani élménye egymástól jól elkülöníthető, sajátos minta alapján jellemezhető szakaszokra osztható. A szakaszok meghatározása (lásd 1. táblázat) a

legtöbb szerzőnél a munkanélküliség és a veszteség neopszichoanalitikus felfogása (Bowlby, 1980), illetve a munkanélküliség és a biológiai stresszreakció (Selye, 1956) párhuzamba állításán alapult.

### 1. TÁBLÁZAT A MUNKANÉLKÜLISÉG LEHETSÉGES ÉRZELMI SZAKASZAI

Hopson és Adams (1976)	Harrison (1976)	Hill (1977)	Briar (id. Hayes, Nutman, 1981)	Hayes és Nutman (1981)	Borgen és Amundson (1984)
Immobilizáció	Sokk	Trauma, tagadás	Sokk	Sokk és immobilizáció	I. Gyász
Minimalizáció	Optimizmus	Depresszió	Optimizmus	Depresszió és visszahúzódás	Tagadás
Depresszió	Pesszimizmus	Adaptáció	Önvádítás	Dezorganizáció és krízis	Düh
Elfogadás	Fatalizmus		Depresszió		Alkudozás
Új lehetőségek felkutatása			Tehetetlenség		Depresszió
Elhelyezkedés					Elfogadás
Értelem-keresés					II. Álláskeresés
Internalizáció					Lelkesedés
					Stagnáció
					Frustráció
					Apátia

A szakaszelméletek összegzéseként Hayes és Nutman (1981, 18-19.) a következő megállapításra jutott:

„Úgy tűnik, hogy az átmenet három nagy szakaszként kezelendő. Ezek közül az első a sokk és immobilizáció kezdeti fázisa, amelyet a megújult reménnyel, optimizmussal és annak a minimalizálásával vagy tagadásával jellemezhető szakasz követ, hogy bármi is változott volna. A második széles szakasz, úgy tűnik, magában foglalja a »végén minden jóra fordul« elképzelés megkérdőjeleződését, és az egyén identitása nyomás alá kerül. Ez a szakasz gyakran asszociálódik depresszióval és visszahúzódással. E szakasz kezdete gyakran azzal jár együtt, hogy az egyén elfogadja a változás tényét, »elengedi« a múltat. Ez alatt a második szakasz alatt elkezdi keresni és fokozatosan kipróbálni az én és a környezet közötti új viszonylatokat. Ha a munkanélküliség időtartama megnyúlik, és ha sikertelenné válik az elvesztett állás visszaszerzése, az egyénnek egy új identitást kell megtalálnia és internalizálnia. Ez az újraalkalmazkodási folyamat jelenik meg a harmadik, utolsó széles szakaszban, függetlenül attól, hogy az egyén sikeresen visszakapcsolódik a munka világába, egy új munkaszerepbe, vagy folytatódik a munkanélküliség állapota.

Ez tehát a dezorganizáció és krízis periódusa, amely felolvasztja mind az egyént, mind a családját, segítséget nyújtva számukra a jelenhez jobban illeszkedő értékek és standardok keresésében és megtalálásában.”

A szakaszelméletek közül a munkanélküliség „érzelmi hullámvasút”-modellje (Borgen, Amundson, 1984) a legkidolgozottabb és empirikusan is alátámasztott elmélet. A szerzők kiinduló modelljükben a munkanélküliség során átélt élmények és érzések változását egy hullámvasút pályájához hasonlítják. Ez az érzelmi ciklus a Kübler-Ross (1988) által leírt, a gyászolás érzelmi állapotát reprezentáló szakasszal kezdődik. A munka az egyén életében meghatározó szükségleteket elégíti ki, így annak elvesztése jelentős érzelmi veszteséggel jár. Az elbocsátást követő érzelmi reakciók a gyászmunka modelljét alkalmazva a tagadás, a düh, az alkudozás, a depresszió és az elfogadás. Borgen és Amundson hipotézise szerint, amikor lezárul a veszteség feldolgozásának ezen szakasza, a munkanélküli egyén elfogadja, hogy a korábbi állása visszafordíthatatlanul elveszett, s ezzel együtt felismeri egy új állás megszerzésének szükségességét.

Az ezt követő álláskeresési periódust egy nehezen kontrollálható, sok kudarcjal járó aktivitásnak tekintik, és a stresszirodalomban alkalmazott munkahelyi kiégés (Edelwich, Brodsky, 1980) modelljének segítségével írják le. A kiégés (*burnout*) fázisai magukban foglalják a lelkesedés, a stagnáció, a frusztráció és az apátia érzelmi periódusát. Ha a munkaerő-piaci realitásokat a munkanélküli úgy ítéli meg, hogy nincs értelme állást keresni, abban az esetben az aktív álláskeresés fázisa helyett a reménytelenség és stagnáció érzelmi állapota fogja jellemezni, ami egyébként a *burnout* végső állomása is.

Borgen és Amundson az állításaik empirikus bizonyítása érdekében végzett kutatásaikban az általuk meginterjúvált munkanélküliek 52%-ánál találták hasonlónak az érzelmi reakciók változását az idő függvényében. Az is egyértelművé vált az eredmények feldolgozása során, hogy a munkanélküliek különböző csoportjai más-ként élik át a munka elvesztését és az álláskeresést. Három jellegzetes csoportot lehetett szignifikánsan elkülöníteni a munkanélküliség élménye alapján.

Az *első* csoportba a 25 évesnél idősebb férfiak és azok a 25 évesnél idősebb nők tartoztak, akik családfenntartó szereppel bírtak, azaz jövedelmük a család elsődleges jövedelemforrását jelentette. Ugyancsak e csoportba sorolták be azokat a bevándorlókat, akik eltérő kulturális háttérrel rendelkeztek. E csoport érzelmi reakcióinak mintázata lényegében megegyezett a gyászmunkán és a kiégésen alapuló kiinduló modellel. Jól elkülöníthető volt a gyász és az álláskeresés periódusa, azzal a különbséggel, hogy a gyászolás szakaszai rövidebb időt tettek ki, mint az álláskeresés szakaszai. A munkanélküliek átértékelték ezeket az érzelmi stációkat, de nem merültek el sokáig bennük. Az első érzés, amit megtapasztaltak, a gyász érzése, ez az első reakció az állás elvesztésére. Aztán lelkesedéssel kezdtek hozzá az álláskereséshez, és amikor nem sikerült elhelyezkedniük, egyre jobban elbizonytalanodtak.

A kezdeti modellhez képest további eltérést jelentett az úgynevezett „jojóeffektus” megjelenése az álláskeresési periódus érzelmi reakciói között. Az álláskeresés során átélt visszautasítások az emberekben az értéktelenség, az izoláció, a levertség negatív érzését váltották ki. A közvetlen visszautasítást követően bizonyos időnek kellett eltelnie, amíg a munkanélküli a családi támogatást

és személyes erőforrásait igénybe véve összeszedte magát, és visszajutott arra az érzelmi szintre, amely a további álláskereséshez szükséges volt. A folytatódó visszautasítások miatt azonban a visszaszerzett érzelmi egyensúly egyre mélyebb szinten volt, a csökkenő álláskeresési aktivitáshoz és értéktelenség érzéséhez juttatva el az egyént. Borgen és Amundson (1987, 182.) megfogalmazásában:

*„Az álláskeresési aktivitás csökkenésének ezen periódusa során, amelyet a reménytelenség és kiábrándultság érzelmi állapota jellemzett, az egyén eljutott abba a fázisba, hogy újragondolja önmaga értékeit, és hogy újra figyelembe vegye karrierje megváltoztatásának lehetőségeit”.*

A második csoportba azok a férfiak és nők tartoztak, akik anticipálták az állásuk elvesztését, így egyfajta gyázmunkán már azelőtt átmentek, hogy ténylegesen megtörtént volna az elbocsátás. Esetükben az elbocsátást követően egyfajta megkönnyebbülés volt tapasztalható. Ezt követte egy „vakációhoz”, szabadsághoz kapcsolódó állapot, majd az álláskeresés szakasza. Az álláskeresés során átéltek megegyeztek az előző csoport eredményeivel.

A harmadik csoportba azok a nők tartoztak, akik nem mint elsődleges családfenntartók dolgoztak. Őket sokkal kevésbé súlyosan érintette munkájuk megszűnése, mint az első két csoportba tartozókat. Szomorúak voltak, és megélték státusuk elvesztését. Az ő esetükben is eltelt bizonyos idő, mielőtt hozzákezdtek volna az álláskereséshez.

A szakaszelméletekkel szemben megfogalmazódó kritikák szerint ezek az elméletek inkább leíró, mintsem magyarázó jellegűek. Nem egyértelmű, milyen tényezők határozzák meg az egyik szakaszból a másikba történő átlépést vagy éppen a fixálódást. A szakaszelméletek általában lineáris modellek, ezért nem képesek kezelni a munkanélküliség tényleges jelenségét, amely progresszív és regresszív folyamatokat egyaránt magában foglalhat. Végezetül, minél több szakaszt ír le egy elmélet, annál sérülékenyebbnek bizonyul, annál nehezebben igazolható empirikusan.

## Az álláskeresési magatartást magyarázó elméletek

A gazdaság más területeihez hasonlóan a munkanélküliség esetében is van létjogosultsága az egyéni reakciók és cselekvésformák gazdasági folyamatokat befolyásoló hatásáról beszélni. A munkanélküliség kapcsán ez az egyének álláskeresési magatartásához kötődik, amely a gyakorlatban csak korlátozott mértékben követi a racionális törvényszerűségeket. A sikeres elhelyezkedés a munkaerő-piaci lehetőségek, a szakmai és álláskeresési képességek megléte mellett sajátos pszichológiai állapotot követel meg. A munkanélküliség jelentős mértékben hat az egyén munkakész állapotára és az álláskeresési aktivitásra. Ez utóbbi magatartás komplex, kognitív, motivációs hátterébe nyújtunk néhány elmélet segítségével rövid betekintést.

## A várakozás-értékesség és a személyes hatékonyság elmélete

A várakozás-értékesség elméletet az álláskeresési viselkedés magyarázatára alkalmazta Feather és O'Brien dél- ausztráliai, munkanélküli fiatalok körében végzett kutatásaik során. Feather két, a nyolcvanas évek elején igen népszerű elméleti modellre alapozta vizsgálatát. Az attribúciós és a tanult tehetetlenség elméletére. Mindkét elmélet az érzelmek és a viselkedés kognitív összetevőjére helyezi a hangsúlyt. A várakozás-értékesség elmélet lényege, hogy egy személy akkor tesz erőfeszítést egy cselekedet végrehajtására, ha igennel tud válaszolni a következő három kérdésre: 1. A cselekedet végrehajtható-e egy elvárt szintnek megfelelően? 2. A cselekedet végrehajtása biztosítja-e a sikeres kimenetelt? 3. Az elért eredmény, output elég értékes-e az egyén számára?

Egy álláskereső várakozását a cselekvés sikeres kivitelezésével kapcsolatosan alapvetően az egyén azon hiedelme határozza meg, hogy van-e az ő képességeinek, adottságainak megfelelő munkakör. Ehhez járulnak a korábbi munkaerő-felvételek során szerzett kedvező és kedvezőtlen tapasztalatok. A megszerzendő állás szubjektív értékességét, valenciáját az állás észlelt jellemzői és a személy szükségletei és értékei szabják meg. Egy állás tűnhet vonzónak, mert minden „vitamint” biztosít, vagy azért, mert a személy erős teljesítményszükséglettel rendelkezik, vagy elkötelezetten szeretne másoknak segítséget nyújtani. A személy a várakozás és az értékesség, vonzóság együttes mérlegelése alapján alakítja erőfeszítéseit. Lehet, hogy egy állás nagyon vonzó, de kicsi a valószínűsége a megszerzésének, míg egy kevésbé vonzó állás, amely elérhetőbbnek tűnik, nagyobb erőfeszítésre sarkallja az álláskeresőt. Ez persze fordítva is igaz: lehet egy állás könnyen elérhető, azonban ha negatív valenciával bír, az egyén nem tesz erőfeszítést a megszerzésére.

A várakozás-értékesség elméletet jól kiegészíti Bandura elmélete (1989) a személyes hatékonyságról. Bandura szerint minden egyén rendelkezik egy belső várakozással azzal kapcsolatosan, hogy képes-e végrehajtani egy cselekedetet vagy sem. Ez az önmagára vonatkozó érzés aztán meghatározza a viselkedés kimenetét. Minél kedvezőbb a cselekvés eredményességével kapcsolatos hiedelem, annál nagyobb eséllyel jár sikerrel az egyén. A munkaerő-felvétel terén végzett kutatások (Herriot, 1990) újabb adalékkal járulnak hozzá e jelenség megértéséhez. A munkaadóknak kevés közvetlen tapasztalatuk lehet arra vonatkozóan, hogy egy pályázó képes lesz-e eleget tenni az állás követelményeinek vagy sem. Ugyanakkor közvetlen megfigyeléseket tehetnek azzal kapcsolatosan, hogy maga az álláskereső hogyan vélekedik erről. A döntés során ezt az információt – amely mögött lényegében a pályázónak az adott állással kapcsolatos személyes hatékonyságérzése húzódik meg – nagyobb mértékben veszi figyelembe a munkaadó, mint a korábbi munkatörténetre vonatkozó adatokat.



## A tanult tehetetlenség elmélete

A tanult tehetetlenség elmélete eredetileg állatokkal végzett kutatások eredményein nyugszik. Seligman (1975) felfedezte, hogy a nem kontrollálható, averzív ingereknek, így például a kiszámíthatatlan időközökben adott elektrosokknak kitett kutyák fokozatosan „tehetetlenné” válnak, s még akkor sem mutatnak elkerülő viselkedést, ha erre nyilvánvaló lehetőségük lenne. Seligman szerint azoknál az embereknél, akik általuk nem befolyásolható, kedvezőtlen hatásoknak vannak kitéve, hasonló jelenséget figyelhetünk meg. A munkanélküliség nem kontrollálható esemény. Az egyén azt éli meg, hogy bármit tesz, nem képes befolyásolni azt, hogy elbocsátják-e vagy sem. Kezdetben az álláskeresés tűnhet irányítható tevékenységnek, azonban a gyakori visszautasítás és a visszajelzések hiánya miatt a munkanélküli egyén számára ez is kontrollálhatatlan, averzív eseménnyé válhat.

Az, hogy az egyének akkor sem próbálnak megküzdeni az őket érő negatív hatásokkal, amikor erre egyébként lehetőségük lenne, többféleképpen magyarázható: motivációs deficittel, azaz csökken az egyének motivációja a kimenet kontrollálására; kognitív deficittel, azaz az egyéneknek az a hiedelmük, hogy nem képesek kontrollálni a kimenetet; és végezetül – amennyiben a kimenet averzív – emocionális deficittel, azaz az egyének szorongást és depressziót élnek át. A tehetetlenséggel jellemezhető munkanélküliek körében csökken az álláskeresési aktivitás, az új készségek és ismeretek megszerzése iránti törekvés (motivációs deficit), önmagukat okolják a munkanélküliségért (kognitív deficit), és szorongás, depresszív érzelmi állapot jellemzi őket (emocionális deficit).

Az elmélet újrafogalmazásakor Seligman és Abramson (Abramson et al., 1978) a tanult tehetetlenséget kapcsolatba hozta az attribúcióval, vagy ahogyan ezt legújabban a szerzők nevezik: az egyén magyarázó stílusával. Véleményük szerint a tanult tehetetlenséggel jellemezhető egyének jellegzetes módon magyarázzák az őket érő negatív eseményeket. Ennek lényege, hogy belső, globális és állandó okoknak tulajdonítják ezeket a kedvezőtlen eseményeket. Az ilyen jellegű oktatáshoz vezető következménye az önvádolás, az ehhez társuló önértékelés-csökkenés és a depresszív érzelmi állapot.

A munkanélküliség lélektani következményeit magyarázó irodalomban számos szerző alkalmazta a tanult tehetetlenség elméletét (Winefield, 1995). Izgalmas kutatási eredményekről számolt be Baum, Fleming és Reddy (1986), akik laboratóriumi kísérlet során azt kutatták, hogy hogyan alakul a munkanélküliek kitartása. Eredményeik szerint azok a kísérleti személyek, akik már több mint három hónapja voltak munka nélkül, csökkenő kitartással és ugyancsak csökkenő adrenalin- és noradrenalin-szinttel reagáltak a nem kontrollálható feladatok elvégzésére olyan visszajelzés mellett, amely nem volt összefüggésben a cselekvés tényleges kimenetével. Ezzel szemben azok, akik munkában álltak, illetve három hétnél rövidebb ideje voltak munka nélkül, növekvő kitartással és növekvő adrenalin-, valamint noradrenalin-szinttel („reaktanciával”) reagáltak ugyanarra a feladathelyzetre ugyan-azon visszajelzés mellett.

Baum és munkatársai idézett kutatásának eredményei egybevágóak a kontroll elvesztése által kiváltott lélektani jelenségről a tudományterületen korábban kialakult diskurzus következtetéseivel. Brehm (1966) kezdetben vitatta, hogy a kontroll elvesztése a tehetetlenség jelenségéhez vezetne. Véleménye szerint pont ellenkezőleg, az egyén reakciója épp a kontroll megszerzésére tett nagyobb erőfeszítés formájában nyilvánul meg: az egyén kitartóan és elszántan próbálja visszanyerni a kontrollt. A későbbiek során azonban Brehm (Wortman, Brehm, 1975) módosította véleményét. Eszerint a reaktancia az esemény feletti kontroll elvesztését közvetlenül követő időszakban jelenik meg, míg az idő előrehaladtával a tanult tehetetlenség kap szerepet.

Darity és Goldsmith (1993) a tanult tehetetlenség teóriája és a közgazdászok által „munkanélküliségi hisztériaként” emlegetett jelenség közötti jelentős párhuzamra hívja fel a figyelmet. Ez a megközelítés azt jelzi, hogy a munkanélküliek álláskeresői magatartása visszahat a munkaerő-piaci folyamatokra. A munkanélküliségi ráta alakulását elemző közgazdászok felfigyeltek arra, hogy az aktuális munkanélküliségi ráta és a munkanélküliség megszokott szintje között összefüggés van. Ha az aktuális munkanélküliségi ráta meghaladja a gazdaságban szokásos szintet, az további növekedést gerjeszt, viszont ha alatta marad ennek a szintnek, az további csökkenéssel jár, függetlenül a tényleges munkaerő-kereslet alakulásától. A szerzők szerinte tendencia mögött a korábbi munkanélküliség idején kialakult és a foglalkoztatás által teljesen meg nem szűnt tanult tehetetlenségből fakadó pesszimizmus áll.

Mint a munkanélküliség hatásainak reverzibilitása kapcsán már volt róla szó, számos kutatás jelezte, hogy a munkanélküliek egy részénél a munkanélküliség társadalmi és lélektani traumája nem múlik el nyomtalanul. Liem és Liem (1988) eredményei szerint, ha valaki 4–7 hónapig volt munkanélküli, akkor legalább 5-8 hónapot vehet igénybe, amíg kiheveri az átélt érzelmi traumát. Ez az idő még hosszabb is lehet, ha az új állás nem megfelelő a számára, például nem használhatja ki a képességeit, „gyengébb” adottságokkal is betölthető lenne az adott munkakör. A munkanélküliség maradványhatásai csökkentik a munkanélküli sikeres beilleszkedésének valószínűségét, ezáltal növelik annak az esélyét, hogy aki egyszer már volt munkanélküli, ismét azzá váljon. A munkanélküliségi hisztéria végeredményben egy negatív spirál eredménye. Minél többen válnak önhibájukon kívül munkanélkülivé, s minél több munkanélküli esetében alakul ki a tanult tehetetlenség állapota, annál nagyobb számban találunk a munkakeresés terén elbátortalanodott és a munka világából visszavonult egyéneket. A munkanélküliség tehát munkanélküliséget szül, és e folyamat hátterében a tanult tehetetlenség kialakulása áll.

Mind az elvárás-értékesség, mind a tanult tehetetlenség elmélete azt jelzi, hogy a korábbi tapasztalatok tehetők felelőssé a munkakeresés feladásáért, ami a tartós munkanélküliség kialakulásához vezet. Megjegyzendő ugyanakkor, hogy az aktív álláskeresőstől történő elfordulás nem minden esetben maladaptív reakció. Hamilton, Hoffman, Broman és Rauma (1993) egy gyár bezárásakor követték nyomon a dolgozók reakcióit. Az üzem bezárása egyértelműen sorsszerű esemény volt, amely felett a dolgozóknak nem volt kontroll-



ja. A kutatás eredményei azt bizonyították, hogy a problémaközpontú megküzdés csak abban az esetben optimális a mentális egészség szempontjából, amennyiben tényleges elhelyezkedéssel jár. Rossz munkaerő-piaci körülmények között, ahol nincsenek elérhető állások, adaptívabbnak bizonyult az elkerülő, passzív stratégia.

## Összegzés helyett

A munkanélküliség lélektanát vizsgáló kutatások eredményei, valamint az elméleti modellek összegzéseként érdemes föltenni a kérdést, milyen haszonnal járhat a munkanélküliség pszichoszociális dimenziójának kutatása? A munkanélküliség lélektani reakcióinak megismerése és e reakciók törvényszerűségeinek megértése elengedhetetlenül fontos a munkanélküliek szakszerű segítéséhez. A munkanélküliség pontos ábrázolása révén az elbocsátás előtt átlók, illetve állásukat frissen elvesztettek számára lehetővé teszi, hogy felkészüljenek a várható csapásokra. Ez csökkenti az átélt stressz mértékét, és az egyének erőforrásait a problémák megoldására fordíthatják.

A munkanélküliség következményeit enyhítő és erősítő faktorok pontos leírása ugyancsak az egyéni megküzdési stratégiák kialakításához járulhat hozzá. Ezen túl azonban az államilag támogatott programok hatékonyságát fokozhatja, hisz a munkanélkülivé váltak körében már előzetesen meghatározhatóvá válik a leginkább veszélyeztetettek csoportja. A tapasztalatok azt jelzik, hogy amikor már tartósan munkanélkülivé vált valaki, sokkal nehezebb és több erőfeszítést igénylő feladat a munkaerőpiacra történő visszatérés, mint ha ezt egy korábbi időszakban, preventív módon tudjuk megtenni.

Szilágyi Klára

## Pszichológia és munkanélküliség

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Pszichológia és munkanélküliség

A humán szolgáltatás olyan szolgáltatási forma, amelynek középpontjában az ember áll. Az ember, az állampolgár személyes érdekeivel, és egyedi életfelfogásával, és sajátos élményvilágával, egyéni tapasztalataival.

A humán szolgáltatás olyan tevékenység, amelyben a résztvevők mindegyikére jellemző az egyediség, akár szolgáltató, akár szolgáltatást igénylő, és mindegyikére jellemző az általános, a közös, a szolgáltatóra az, hogy melyik szférában dolgozik (népjólét, munkaügy, kultúra), a szolgáltatást igénylőre a kérdésfeltevés, amiért az adott szolgáltatást akarja igénybe venni, például gyógyíthatatlan beteg, sérült, tanulási nehézségei vannak, megélhetési nehézségei vannak, munkanélküli, hajléktalan stb.

A humán szolgáltatás fenti értelmezéséből következik, hogy a társadalom, a nagyobb közösség maga határozza meg, hogy milyen területeken szervez humán szolgáltatást. A különböző típusú humán szolgáltatások szerveződése jól mutatja, ha a közösség veszélyeztetve érzi általános értékeit, vállalt érdekeit, többféle megoldási módot kereshet a feszültség feloldására. Általában a felhalmozott tapasztalatok vezetnek el a társadalmat ahhoz, hogy szankciók (gazdasági, politikai, egyéni stb.) mellett más formákat is kipróbáljon. Társadalmon belül kisebb közösségek néha hamarabb felismerik saját érdekeiket, és az összehangolt szerveződés is megteremtheti egy újfajta problémakezelés alapját. Emellett a jól működő társadalmakat meghatározott értékrend jellemmez, amelyek az egyének és a közösségek számára mintegy erkölcsi parancsot jelentenek. Ez is segíti a humán szolgáltatás bevezetésének kialakulását. Például „segítsd a gyengébbet” erkölcsi parancsa fejeződik ki az iskolákban a különböző humán szolgáltatások szerveződésekor (pl. korrepetálás, gyógytorna stb.). Általában ezek a szerveződések azokon a területeken jelentkeztek, ahol a felmerülő probléma, nehézség elvbe megszüntethető, visszafordítható, nem irreverzibilis jellegű. Tehát az egyén átmeneti nehézségének a felszámolását, az egyén támogatását vállalja a humán szolgáltatás abban a reményben, hogy ezzel csökkenti a közösség későbbi terheit (például a balesetet szenvedettek rehabilitációja vagy az alkoholisták, drogosok kezelése).

A humán szolgáltatás tartalmáról és köréről történő gondolkodásban nem hagyhatjuk figyelmen kívül azokat a módszereket, amelyek segítségével ez a tevékenység folyik. Az emberek közötti személyes érintkezés fő formája a beszéd. Így az információátadás fő formája is két vagy több ember kommunikációja révén jön létre.

Ezen belül igen sok kiegészítő módszer alkalmazható attól függően, hogy a humán szolgáltatás mely területen alakult ki. Itt kell megemlítenünk, hogy a humán szolgáltatások között mind vertikumban, mind horizontálisan milyen jelentős eltérések lehetnek céljuk, funkciójuk szerint.

A humán szolgáltatások megjelenése a társadalomban mindig az önszerveződés jele, és az ember értékes voltának hangsúlyozását jelenti. (Ezért épül csak most ki hazánkban.)

Az áttekintésből kitűnik, hogy a társadalom (az állampolgárok) dönthetnek arról, hogy mikor, milyen területen, milyen feszültségek levezetéséhez szer-

veznek humán szolgáltatást. A döntés után azonban már az adott terület specifikumainak megfelelően kell dolgozni ahhoz, hogy eredmények is szülessenek.

Megítélésünk szerint ahhoz, hogy a humán szolgáltatás a munkaügyi szervezetben professzionális módon végzett szolgáltatásként jelenjen meg, szükség van és volt arra, hogy a munkaügyi szervezetekben a munkakörök szakmákká váljanak és elkülönüljenek egymástól. Ez a folyamat is párhuzamosan zajlott a munkaügyi szervezet kiépítésével, és természetesen ennek is megvoltak, és megvannak a nehézségei. Hozzá kell tenni mindehhez, hogy ezek a folyamatok meghatározott szervezeti változtatásokat, fejlesztést és átalakítást igényeltek a munkaügyi szervezettől, amely még nehezebbé és átláthatatlanabbá tette a szolgáltatás fogalmának meghatározását. Még egy tényező nehezíti a humán szolgáltatás fogalmának tisztázását, ez pedig az, hogy a törvény adta lehetőségek meghatározzák azt a keretet, amelyben a munkaügyi szervezet dolgozói viselkedhetnek, és ezért az udvarias, az ügyfél érdekeit is szem előtt tartó munkaügyi szervezet lehetőségei mindig szűkebbek lesznek – függetlenül az ott dolgozók képzettségétől és magatartásától – a szolgáltatások fajtáit illetően, mint egy szociális vagy pedagógiai jellegű humán szolgáltatásé.

A humán szolgáltatás megszervezésének alapja a megfelelő szakember. Magyarországon általában a humán szolgáltatás szférájában nem képeztek az elmúlt időszakban szakembereket, így természetesen a munkaügyi szolgálat számára sem állnak ezek a szakemberek rendelkezésre. A humán szolgáltatás megjelenése a társadalomban igényelte ezeknek a szakembereknek a képzését, és ez a folyamat 1987-ben a szociális munkás képzéssel indult meg.

1989-ben pedig a szociálpedagógus képzés jelentette a folytatást.

Jelentős bővülést eredményezett az 1992-ben megszervezett munkavállalási tanácsadó szak, amely a munkaügyi terület számára is képez szakembereket. További differenciálódást jelentett a mentálhigiénikus szak indulása és más segítő szakmákra történő átképzés megindulása. A ma működő képzési irányokból azonban hiányzik a specializáció. Például a droggondozó szociális munkás vagy rehabilitációs tanácsadó, vagy pályaválasztási tanácsadó tanár stb. Így néhány terület ebből a szempontból továbbra is ellátatlan marad. A képzési szintek is hiányosak, ez természetesen összefügg a specializáció hiányával is, általában főiskolai végzettséget nyújtanak a ma működő intézmények, a továbblépési irányok még kialakulatlanok.

A munkaügyi szervezeten belül a humán szolgáltatás az ügyfélnek szóló, egyénre szabott problémakezelést jelent, amelyhez hozzátartozik, hogy az ügyfél saját igényeinek megfelelően választhasson a szervezet által működtetett szolgáltatások közül.

A munkaügyi területen szerveződő humán szolgáltatásról gondolkodva figyelembe kell vennünk azt, hogy melyek azok az alapelvek, amelyeket a munkaügyi szervezetek a humán szolgáltatás bevezetésével képviselni kívánnak. Ha elfogadjuk a fenti meghatározást, hogy a humán szolgáltatás ügyfélre szabott, az ügyfél igényéhez igazodó tevékenysége a munkaügyi szervezetnek, akkor végig kell gondolnunk, hogy mit várhatunk ennek a szolgáltatásnak a bevezetésétől. Miután a társadalomnak kevés tapasztalata van az embere kö-

zött zajló interakciók eredményességéről, még mindig megvan annak a veszélye, hogy túlságosan nagy reményeket fűzünk e szolgáltatás megjelenéséhez a munkanélküliség kezelésében.

Az elmúlt évek tapasztalata azt bizonyítja, hogy a humán szférában bevezetett megoldási módok viszonylag rövid életűek voltak, mert a hozzájuk fűződő reményeket rövid idő alatt nem voltak képesek beváltani. Ennek általában az az ára, hogy a társadalom elfordul ettől a tevékenységtől. Ennek a veszélye természetesen napjainkban is fennáll.

A nemzetközi és a hazai kutatási eredményeket figyelembe véve azt láthatjuk, hogy a munkaügyi területen kialakítható humán szolgáltatás alapelvei meghatározhatóak, és ezáltal csökkenthető a veszély a túlzott elvárás, ill. a bagatelizálás miatt.

Felfogásunk szerint a humán szolgáltatás életpálya szemléletű. A munkaügyi szolgáltatás a munkanélküliekkel 16 éves kortól 65 éves korig találkozhat. Az életpálya szemlélet azt jelenti, hogy egy ember munkanélküliségét aktuális élethelyzetként értékeljük, amelynek előzménye az életútban elemezhető, és a munkanélküliség megszűnésének esélye is feltérképezhető, illetve irányai is megtalálhatóak. Az aktuális élethelyzet felfogás mellett azonban azt is tudomásul kell vennünk, hogy ez az élethelyzet megismétlődhet (egy ember életében többször is), ezért az életpálya szemléletnek igen nagy jelentősége van az életkori szakaszok elkülönítése, és összekapcsolása, illetve kiemelése miatt.

A humán szolgáltatás folyamat elvű. Ez azt jelenti, hogy ahhoz kell hozzásegíteni az ügyfelet, hogy elinduljon abba az irányba, amely az ő helyzetében megoldást jelenthet. A munkaügyi szervezet egy meghatározott ponton „kimerített pillanatban” találkozik az ügyféllel. (Ami néhány alkalmat is jelenthet.) Ez egy rövid intervallum az ügyfél fejlődésében, önépítésében. Tehát az életfolyamatnak egy szakaszában találkozunk vele. Ezért kell folyamat szemléletűvé alakítanunk azokat a szolgáltatásokat, amelyek kiindulópontot jelenthetnek egy később kibontakozó (pl. munkavállalási) tevékenységhez.

A humán szolgáltatás támogató jellegű, nem irányítás, és nem felelősség átvállalás. Támogatás, amely segíti az ügyfelet abban, hogy kiválassza önmaga számára a legjobb lehetőséget. Ez az alapelv azt is magában foglalja, hogy nem dönthetünk az ügyfél helyett, hanem csak felmutathatjuk azokat a lehetőségeket, melyekből választani képes lesz. Így az ügyfél felelősségét a döntésben nem vállaljuk át, az ügyfél döntése, illetve annak következményei akár pozitívak, akár negatívak, visszahullanak az ügyfélre.

Mindazok a tevékenységek, módszerek, amelyeket a munkaügyi szervezet humán szolgáltatásának szerveződésekor az eddigi fejlesztéseink során kialakítottunk és javasolunk (és természetesen a képzésben is szorgalmazunk), ezekre az alapelvekre épültek.

A humán szolgáltatások fejlődésének magyarországi tapasztalatai alapján nem kerülhetjük meg azt a kérdést, hogy a tanácsadást, mint funkciót megpróbáljuk elhelyezni a humán szolgáltatáson belül. Először megkíséréljük elemezni a tanácsadás funkcióját általános értelemben. A humán szolgáltatás azt is jelenti, hogy a társadalom olyan rendszereket működtet, amelyekben az embe-

rek segítséget kapnak saját problémáik megoldására. A segítség azt jelenti, hogy az egyik ember támogatja a másikat, kezét nyújtja a másik felé. A támogatásnak azonban sok formája van. Egészen attól, hogy meghallgatunk valakit, egészen addig, hogy gyógykezelésben részesítjük. Ezen a rendszeren belül kell elhelyeznünk a tanácsadást, különös tekintettel arra, hogy a segítő szakmák hazai definíciója hiányos, és olyan fogalmak, mint segítség, interjú, tanácsadás, pszichoterápia ugyanazon a skálán helyezkednek el (Szakács, 1992.), amely véleményünk szerint nem megfelelő. A segítség a mi felfogásunk szerint általános emberi tevékenység, amely bármilyen élethelyzetben az egyén belső indíttatásából vagy lehetőségéből következően megjeleníthető folyamat. Az interjú vagy beszélgetés eszköze minden segítő funkciónak, ezért definíciójára itt nincs is szükség.

A tanácsadás olyan pszichológiai ismereteken alapuló eljárás, amely a tanácskérőt tovább kívánja segíteni saját életútjának építésében.

A tanácsadás, mint fogalom azonban többféle jelentéssel is felruházható, és az erre vonatkozó tudományos kutatások is igen nagy bizonytalanságot mutatnak. A tanácsadás eredetileg egy meghatározott kérdésre egy meghatározott válasz volt, amely nagymértékben hasonlított a jogi vagy adótanácsadáshoz. A fogalom átalakulása azonban az elmúlt fél évszázadban odáig változott, hogy nagyon sok tanácsadó el szeretné határolni magát „a tanácsok adásától”, és ezért nagyon szívesen használják mind a német, mind a magyar nyelvterületen az angol „counsellor” kifejezést. Bár a counsellor fogalom mögött ugyanaz a történeti fejlődés áll, mint akár a német, akár a magyar nyelvterületen, mert a szó egy ige és a főnév összevonásából keletkezett, de az angol nyelv sajátossága miatt itt a szó jelentése kevésbé kemény határokat szab, mint akár „Berufsberatung” vagy a „tanácsadás” fogalma.

Az angol nyelvterületről érkező legegyszerűbb definíció az angol értelmező szótárban található, amely a következő. Tanácsadás „olyan kapcsolat, amelyben az egyik személy arra törekszik, hogy segítse a másikat eldöntendő problémáinak megértésében és megoldásában...” A definíció kifejtésében azonban már megjelenik a sokszínűség. Úgy véljük, hogy a tanácsadás átfogó értelmezéseként elfogadhatjuk az angol értelmező szótár definícióját, és kiegészíthetjük azzal, hogy a tanácsadás elsősorban normális, egészséges személyek támogatására szolgál, és csak minimális mértékben jelenik meg a személyiség megváltoztatására való törekvés ebben a folyamatban. A tanácsadás általános definíciójából kiindulva megfogalmazhatjuk a munka- és pályatanácsadás definícióját is, amely kiindulópontként szolgálhat a munkaügyi területen szerveződött humán szolgáltatás számára a továbbgondolkodásban.

A munka- és pályatanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, amely személyes kontaktuson keresztül valósul meg a tanácskérő és a tanácsadó között. A folyamat célja, hogy egy meghatározott kérdéskör tisztázódjék a tanácsadó segítségével úgy, hogy interperszonális kapcsolatban információáramlás történik. Az információátadás olyan minőségben, olyan interakciókon keresztül valósul meg, ahogyan ezt tanácskérő igénye meghatározza.

Szilágyi Klára

## Tanácsadási elméletek<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Tanácsadási elméletek

---

<sup>1</sup> Dr. Szilágyi Klára: A tanácsadási elméletek Jegyzet munkavállalási tanácsadó szakosoknak Gödöllő, 1993; 81–83.



A tanácsadás olyan tevékenység, amely interperszonális kapcsolatokon keresztül valósul meg olyan interakciókon keresztül, amelyek fő célja a tanácskérő igényeinek kielégítése, információadás segítségével. Ez a definíció a bevezetésben írtak ismételése, ezen belül pontosítanunk kell a pálya, illetve munkatanácsadás meghatározását. E kérdéskörök szempontjából igen jelentősek az olyan humán szolgáltatások, ahol a személyközi kapcsolatokon keresztül információadás történik azért, hogy a tanácskérő igényeinek megfelelő pénzkereső tevékenységhez jusson. Ez a tanácsadás általános célkitűzéseit kissé leszűkíti, de épp ennek a szűkített meghatározásnak fényében fontos azokat az alapelveket leszögezni, amelyet a tanácsadónak követnie kell. Operacionált formában átfogó, vagy keret elméletként a Super-konceptiójából indultunk ki, amelyhez a magyar kutatási eredményeket illesztettük. A tanácsadás során a munkát alkotó tevékenységnek fogjuk fel, függetlenül a munka tartalmától. Úgy véljük, hogy a személyiség számára esély, ha az élménytartalom alkotó tevékenység dimenzióban jelenik meg, amely végül is azt jelzi, hogy az életpályán különböző aktivitásokat fejtünk ki, és ezeknek a tevékenységeknek a hatása miatt a cselekvések kifejtése közben megjelenő nehézségek, kérdések, bizonytalanságok során kerülhet sor a tanácsadásra. Ha az életpályát jelentő aktivitásokat, mint alkotó tevékenységet definiáljuk, akkor nyilvánvaló, hogy ennek a sorozatnak idődimenziója van, és ez az idődimenzió végül is folyamatként jelenik meg az életútban. Azt véljük, hogy ezeket meghatározott elvek alapján érthetjük meg. Lényegében a szocializáció folyamatának tevékenységben megnyilvánuló vetületét ismerjük meg, illetve elemezzük a tanácsadás során. A tanácsadás során meghatározott alapelveket érvényesítünk:

- dinamikusság,
- szakaszosság,
- plaszticitás,
- szilárdság.

A dinamikusság, mint alapelv azt jelenti, hogy az életpályában egyfajta elmentétpár jelenik meg, a mozgás és az állandóság azokban a folyamatokban, amelyet a személyiség az életpályán megél. Azokban a tevékenységekben jelenik egy változatosság és egy állandóság, amelyet végez.

Az alkotó tevékenység folyamatában megjelenik a szakaszosság, vagyis az ismétlődés. Más minőségben, de ismétlődhetnek ugyanazok az élmények, események, körülmények. Ezek egymással szorosan összefüggő szakaszokat vagy éles átmenettel elkülönülő szakaszokat is jelenthetnek. Lényeges eleme az ismétlődés.

A tevékenység feltételeként szükséges azoknak a személyiségjellemzőknek a megjelenése, amelyek ezt biztosítják. Az életút idődimenziójában ezek a személyiségjellemzők fokozatosan szilárdulnak meg, és csak a megszilárdult, a személyiségre jellemző tulajdonságok azok, amelyek az aktivitás folyamatát, a tevékenységet meghatározzák vagy befolyásolják.

Plaszticitás elve azt jelenti, hogy azok a mozgássémák, viselkedéssémák, amelyek a tevékenységhez szükségesek, megfelelő (adekvát) rendszert alkotnak. Ez végül az alkotó tevékenységhez elengedhetetlenül fontos megragadható elemeket mutatja a tanácsadó számára.

Miután a tanácsadáshoz szükséges alapelveknél a tevékenység folyamatának idődimenzióban való leképzését fogadtuk el, ezért fontos azt megfogalmaznunk, hogy ebben a folyamatban érvényesül a fejlődés-elv. Ez a fejlődés-elv azt jelenti, hogy a szocializációs folyamatot előrevivő elem maga az individualizáció. Ha ez a folyamat elakad, akkor diszharmónia lép fel, és a diszharmónia felszámolását hivatott a tanácsadási folyamat megtámogatni. A fejlődés-elv alapján a tanácsadás mindig aktuális helyzetben jelenik meg, és ezért tudnunk kell, hogy fejlődését tekintve az egyén aktuális állapotban van. Ezt természetesen csak az egyén élettörténetéből fejthetjük vissza. Ennek megértését segítheti, hogy az emberiség történetében is és az adott társadalom szokásrendszerében is vannak visszatérő sémákra épülő megoldások.

Az alkotó tevékenység kibontakozásában, az életútban benne van az eredmények lehetősége. Az eredményekhez állandó döntés- és állásfoglalási helyzetek ismétlődése szükséges, és ezekben a személyiség úgy érlelődik, hogy döntési és állásfoglalási készségei kialakulnak. Ezek azután a tevékenységek folyamatában való helytállást nagymértékben befolyásolhatják. A tanácsadási elméletek többnyire nagymértékben hangsúlyozzák, – különösen a magyar kutatók –, hogy a pályaválasztás, pályorientáció, munkavállalás a személyiségerési folyamatával párhuzamosan történik. Ha ezt a koncepciót pontosítjuk a tanácsadás folyamatára, akkor azt is meg kell fogalmaznunk, hogy a személyiség egyéni és szociális karakterének felépítéséhez mindazok a tapasztalatok hozzájárulnak, amelyeket a világban eddig szerzett. Így az aktuális, átmeneti és tartós állapotok befolyásolják az életpálya a sikerességét és eredményességét.

Ezek természetesen lehetnek az életpálya szempontjából pozitív, illetve negatív tartalmúak. A tanácsadás fő funkciója az, hogy megkönnyítse mindazok számára az életút és ezen belül a saját személyiségük felépítését, megőrzését, akik problémájukkal a tanácsadókhoz fordulnak.

Szilágyi Klára

## Csoportos foglalkozás tanácsadók számára<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Csoportos foglalkozás tanácsadók számára

---

<sup>1</sup> Dr. Szilágyi Klára: A foglalkozási rehabilitációs tanácsadáshoz kapcsolódó elméletek;7–10. oldal  
Gödöllő, 1997.

A rehabilitációs tanácsadásban alkalmazott elméletek gyökerei McDaniels 1963-ban publikált elméletéig nyúlnak vissza. McDaniels három lépésre osztotta a tanácsadást:

1. Törekedjünk arra, hogy az ügyfél definiálni tudja új korlátait, és próbálja elfogadni megváltozott öndefinícióját
2. Korlátait figyelembe véve az ügyfél próbálja ki önmagát a valóságban.
3. Keressük meg azokat az utakat, melynek során az egyén érvényesülni tud.

Ezt a folyamatot befolyásolhatják a betegséget vagy balesetet megelőző munkatapasztalatok, a személyi és szociális körülmények, a sérülés okozta speciális tünetek, a megváltozott döntési képesség, az információ és a támogatások elérhetősége.

A későbbi elméletek Maslow szükséglet-hierarchia modelljét vették alapul. Maslow szükségletpiramis elméletét Lassiter operacionalizálta, és adaptálta a megváltozott munkaképességű emberek pályafejlődési folyamatára. A szükségletpiramis alapján próbálta leírni azokat a szükségleteket és törekvéseket, melyek jellemzőek lehetnek a rehabilitációra szoruló emberek reszocializálódásában:

### 1. BIOLÓGIAI, FIZIOLÓGIAI SZINTEN MUTATKOZÓ SZÜKSÉGLETEK:

- megtanulni tolószékekben közlekedni és dolgozni (pl. használni a fürdőszobát, megtanulni elutazni otthonról a munkahelyre, munkatársakkal kávézni és a szünetekkel bánni, megoldani különböző, a munkával kapcsolatos feladatokat),
- megtanulni újra hatékonynak és produktívnak lenni (pl. megbirkózni azzal, hogy más időbeosztásban kell dolgozni, mint mások, megtanulni a speciálisan kialakított eszközök és gépek használatát),
- elfogadni a személyes higiéniára vonatkozó szükségleteket (pl. wc használati igények, testápolási igények, fertőzések és más betegségek elkerülése, melyek gyengíthetik a munkateljesítményt és hiányzásokhoz vezethetnek).

### 2. A BIZTONSÁGRA VALÓ TÖREKVÉS:

- erős vágy a munka és a munkahely megtartására,
- kapcsolatban kerülni a munkahelyen vagy a munka közben megismert emberekkel, kollégákkal,
- olyan munkahely megtalálása, mely időben tartósnak bizonyul és elég stabil ahhoz, hogy anyagi fedezetet biztosítson az egészségügyi kiadásokhoz, az önálló életvitelhez vagy a nyugdíjazáshoz,
- igény a zökkenőmentes munkavégzésre és megfelelő státuszra.

### 3. A VALAHOVA-TARTOZÁS ÉS A SZERETET SZÜKSÉGLETE:

- megtalálni azt a módot, ahogy kapcsolatba lehet kerülni másokkal és megtanulni hogyan kell beilleszkedni egy új közösségbe,
- kapcsolatban kerülni olyan emberekkel, akik a folyamatos gondozást biztosítják.

### 4. AZ ÖNIGAZOLÁS SZÜKSÉGLETE:

- a kompetencia és önbizalom érzésének újra átélése, melyet az ügyfél új kapcsolatokban és új feladathelyzetekben tapasztalhat meg.

### 5. AZ ÖNMEGVALÓSULÁS SZÜKSÉGLETE:

- az önismeret és önaktualizáció szükséglete,
- a megváltozott munkaképességgel való együttélés elfogadása és az életvitel optimalizálása.

A legtöbb rehabilitációról szóló tanácsadási elmélet alapja az a megközelítés, mely szerint mindannyiunkat meghatároz egy ún. munka-szükséglet. Ez a munka során, a foglalkoztatottság kapcsán nyer kielégítést, és megerősítéssel bír az egyén számára.

Más szóval az egyén a munkakörnyezet és a munkatársakkal való interakció során érzi jól magát és alkalmazkodik a munka világához. Ezen a filozófián alapul az a vonáseleméleti megközelítés is, melyet Lynch és Maki dolgozott ki. A szerzők a rehabilitációs tanácsadás során a következő tanácsadási lépéseket ajánlják:

1. Analízis: gyűjtsünk össze minden információt a tanácskérőtől,
2. Szintézis: értelmezzük a tanácskérővel kapcsolatos információt,
3. Diagnózis: értelmezzük az adatokat a tanácskérő egészségügyi korlátainak tükrében, majd ennek alapján tárjuk fel a tanácskérő erősségeit és személyi tőkét, amelyekkel a továbbiakban gazdálkodhat.
4. Prognózis: határozzuk meg a tanácskérő új lehetőségeit, és dolgozzuk ki az akciótervet.
5. Tanácsadás: segítsük a tanácskérőt abban, hogy jobban megismerje önmagát, támogassuk őt, hogy minél jobban kiaknázza személyiségének forrásait céljainak elérésében.
6. Követés: a közvetítés utáni követés (monitoring).

Borgen és Amudson vizsgálatokat végzett a megváltozott munkaképességű egyének munkanélküliséggel kapcsolatos érzelmi élményét illetően. 35 fizikailag sérült (agysérülés, vakság, bénulás) emberrel készítettek interjút.

A vizsgálat eredményei azt mutatták, hogy a munkanélküliség érzelmi átélését mutató görbe eltérő érzelmi reakciókat mutat a megváltozott munkaképességű

ségű ügyfelek körében. Úgy tűnik, hogy azonos vagy hasonló sérülésekkel bíró egyének is más-más módon reagálnak a munka elvesztésére.

A negatív érzelmeket kiváltó okok felsorolásában első helyen említették a munkaadók tehetetlenségét és elutasítását. A meg nem értettség mellett szintén gondot okozott az együttműködésben a nem kielégítő fizikai állapot. Ezek a negatív hatások felerősödtek, ha a család nehezen fogadta el a megváltozott körülményeket.

Nagy visszahúzó erőként élték meg a pénzhiányt és az álláskeresési nehézségeket.

Az álláskeresésből adódó negatív élményeket az elutasítás mellett az jelentette, hogy a munkaadók nem voltak elég nyíltak, nem kommunikáltak direkt módon velük, így sosem tudták miért nem sikerült megkapniuk az állást.

A pozitív attitűd, a tanácsadók segítségével, a képzésben való részvétel volt az a legfontosabb tényező, amely az ügyfeleket az átlendülésben segítette. A család és a barátok támogatása szintén sokat jelentett számukra. Többen említették, hogy a rehabilitációs központok és szervezetek is sok segítséget nyújtottak a mindennapi élet megszervezésében.

Az idő strukturálásában a napi tevékenységek közül a gyógytorna gyakorlatok bizonyultak hatékonyak. Többen említették az interjú során, hogy az otthonról történő önálló kimozdulás (pl. elmenni a képzésbe vagy a csoportfoglalkozásra) szintén sokat segített. Azok, akikre a strukturálatlan időbeosztás volt jellemző, gyakran tévénézéssel ütötték el az időt, és indokolatlanul sokat aludtak.

A megváltozott munkaképességű ügyfelek elmondták, hogy a tanácsadás során akkor érezték a támogatást, amikor látták, hogy a tanácsadó gyakorlati szempontból is ismeri betegségüket vagy sérülésüket, és ennek tükrében tud olyan pályát vagy munkát javasolni, ami egészségi állapotuknak megfelelő. A sikeres álláskeresést az is meghatározta, hogy a munkaadó milyen információkkal rendelkezett. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a rehabilitációra szoruló egyénekkal folytatott tanácsadás során csak nagyon kis lépéseken keresztül lehet elérni a végső célt: az önálló életvitelt. Ezek a lépések azonban nemcsak a tanácsadói tevékenységeket jelentik, hanem az ügyintézésre és a pénzügyi megoldásokra vonatkozó információkat is.

Szilágyi Klára

## Tanácsadás módszertana<sup>1</sup>

(Jegyzet  
a munkavállalási tanácsadó szakos hallgatók számára)

---

1 Dr. Szilágyi Klára: A tanácsadás módszerei I–II. Gödöllő, 1996. ;5–10. oldal



A munka- és pályaválasztási tanácsadás, mint önálló feladat a humán szolgáltatásokban, illetve a segítő szakmákon belül speciális helyet foglal el. Egyrészt érvényes erre a feladatkörre és az ezt végző személyre is mindaz, amit a tanácsadás általános elveiről, a tanácsadó etikai normáiról tudnunk kell. Másrészt speciális abból a szempontból, hogy a munkavállalási tanácsadónak nemcsak az általános tanácsadási elveket kell betartani, hanem speciális ismeretekkel kell rendelkeznie a munka világáról és a munkaerőpiac helyzetéről. Ezen a megközelítésen belül is különbség van a munka-, illetve a pályatanácsadás folyamatában, amely részben az életkorból következik. Ez azt jelenti, hogy a pályatanácsadás dominanciáját a pálya kiválasztásához, illetve pályakorrekcióhoz segítő döntések uralják, amíg a munkatanácsadásban hangsúlyosabbá válik a munkaerőpiacon való eligazodás, illetve az ehhez vezető út kialakítása.

Ebben az összefüggésben a pályaválasztók személyisége, egyénisége, sokszínűsége nagymértékben meghatározza a tanácsadási folyamatokat, és általánosítható szabályokat kevésbé állíthatunk fel.

A tanácsadási folyamatban a módszerek kiválasztása nagymértékben függ a tanácsadó ismeretétől, szakmai (tanácsadói) gyakorlatától, általános felkészültségétől. Ez az áttekintés segít abban, hogy megismerkedjenek a munkatanácsadásban és a pályaválasztási tanácsadásban alkalmazható leggyakoribb módszerekkel.

A tanácsadás olyan munkafolyamat, amely személyközi kapcsolatokon keresztül valósul meg, és ezért igen nagy hangsúlyt kell fektetnünk a tanácsadó személyiségére, és azokra a normákra, amelyeket a tanácsadási folyamatban be kell tartani.

A tanácsadás általános normái – különös tekintettel a Super elméletére, illetve a magyar kutatók eredményeire (Ritoókné, Völgyesy, Szilágyi) – személyiségközpontú alapelvekre épülnek.

Kiindulópontunk, hogy a tanácsadás folyamata a tanácskérő igényeiből építkezik, és a tanácskérő igényei által kijelölt határok között mozog.

A pályaválasztási, illetve munkavállalási tanácsadás problémamegoldó folyamat, amelynek középpontjában a tanácskérő kérdéseinek meghatározása, illetve tisztázása áll, és az együttműködés a probléma megoldására irányul.

Harmadik alapelvként megfogalmazhatjuk, hogy a munka-, illetve pályatanácsadás folyamatában a problémamegoldásban kínálkozó döntések körének szűkítésében, és a döntés meghozatalában támogatjuk a tanácskérőt.

Ez a három fenti alapelv részben eltér az általános tanácsadási elvektől, és egyfajta elkötelezettséget mutat a személyiség és a társadalom igényeinek, illetve lehetőségeinek összekapcsolására.

Mint már az elméleti tanulmányaink során tisztázódott, a pálya-, illetve munkaválasztás olyan folyamata az életünknek, amely párhuzamos a személyiségfejlődéssel, és szükségszerűen újabb és újabb alternatívákat jelenthet az emberi életútban. Az alternatívák közötti keresésben egy olyan rutinra tesz szert a személyiség a fejlődés folyamán, amely segíti abban, hogy újabb és újabb döntéseket hozzon, újabb és újabb szerepeket vállaljon a munka világá-

ban, vagy felkészüljön ezeknek a szerepeknek a szakmai ismeretanyagából. Ha ebben a folyamatban a személyiség elakad, diszharmónia jelenik meg az igényei és lehetőségei között vagy diszharmónia jelentkezik az életút által társadalmilag megkívánt szerepek, és a személyiség teljesítőképessége között, akkor elbizonytalanodik a személyiség, és nem képes önmaga eligazodni a körülötte kialakult helyzetben.

A pályaválasztás, illetve munkavállalás folyamatában előrevetíthető, hogy az egyénnek a felnőtt társadalomban való belépése meghatározott időben bekövetkező esemény lesz. Miután a munka világába való belépésre, mint bekövetkező eseményre számíthatunk, ezért ennek az előzményét, folyamatát támogathatjuk meghatározott felkészítő módszerekkel, és ha ennek a döntésnek a meghozatalában elbizonytalanodott a személyiség, akkor támogathatjuk tanácsadással.

Ezért a munka-, illetve pályaválasztási tanácsadás annyiban speciális része a tanácsadó munkának, hogy meghatározott társadalmi összefüggésekben ágyazottan, meghatározott időbeli keretek között biztosan számíthatunk a pálya-, illetve munka kiválasztásának aktusára a korosztályok nagyobb részénél. Míg az általános tanácsadási folyamatokban, mint például iskolai nehézségek, magatartási rendellenességek, családi nehézségek, nem fogalmazhatjuk meg azt, hogy szükségszerűen és biztosan bekövetkező lépésekről van szó. A cél – az egyén és a társadalom kapcsolatának minél kiegyensúlyozottabb alakulása, meghatározható ebben a tanácsadási munkában. Ez azonban nemcsak keretet, hanem konfliktusokat is jelenthet a tanácsadó számára. A pálya-, illetve munkavállalási tanácsadói munkában az egyén és a társadalom, az egyén és a munkalehetőségek összeillesztésében, harmonikus együttműködésének támogatásában két pólus dominál: A személyiség lehetőségei, igényei és a munkaerőpiac lehetőségei, igényei. Ez a tanácsadó számára sok esetben nehézséget jelenthet. A pálya-, illetve munkaválasztásakor meghatározott keretben működik a tanácsadó, és ebben az esetben e két pólus között ingadozása meghatározhatja a tanácsadás egész folyamatát. Ezért kell tudatosítanunk azt, hogy a pálya-, illetve munkaválasztási és munkavállalási tanácsadási folyamatoknak mi a célja.

Szilágyi Klára

## Egyéni tanácsadás<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Egyéni tanácsadás

---

1 Dr. Szilágyi Klára: A tanácsadás módszerei I–II. (Gödöllő, 1996.)

## Tartalom

1. Az ügyfél igényének meghatározása – probléma-definíció:	169
2. Tisztázás – mint általános keret, a tanácsadás folyamatosságát hangsúlyozza	169
3. Elemzés – az objektív adatok és szubjektív szempontok összegyűjtése	169
4. Szintetizálás – az adatok és az információk egybevetése	169
5. Megállapodás	170
Az egyéni tanácsadási folyamat tartalmi megközelítése	170
Konkrét témakörök	170
1. Az ügyfél igényének meghatározása – probléma-definíció	170
2. A tisztázás	170
3. Az elemzés	172
4. Szintetizálás	172
5. Megállapodás	174

Az egyéni tanácsadás sikeressége igen nagymértékben függ a tanácskérő és a tanácsadó személyes kontaktusának minőségétől. Az egyéni tanácsadás folyamatában mindazonáltal arra kell törekedni, hogy a befolyásoló szubjektív elemek mellett egy tudatosan végigvezetett, jól megtervezett tanácsadási munka folyjék. A tanácsadó részéről ennek a munkának világosan átgondoltnak, megtervezettnek, a célnak megfelelően kell folynia. A tervezett cél, a probléma-megoldás (pl. a pályaeorientáció támogatása, vagy a pályaválasztási döntés kialakítása, vagy a munkavállalás elősegítése).

A tanácsadás – a folyamatszémleletnek megfelelően – az életút egy meghatározott szakaszában történik, és a tanácsadónak mindig tisztában kell lennie azzal, hogy a tanácsadás egy kiemelt, rövid szakasza a személyiség életútjának. Ennek megfelelően nagymértékben építeni kell mindazokra az előzményekre, amelyeket a tanácsadónak módja van feltárni, illetve mindazoknak a várható jövőbeni esélyeknek a meghatározására, amelyek még a tanácskérő előtt nyitva állnak.

1. A tanácsadási folyamatban a pályaválasztó vagy a munkát kereső pályakezdőket, tehát összességében a fiatalokat az alábbi lépéssoron kell végigvezetnie a tanácsadónak. Ennek a lépéssornak megfogalmazása azért fontos, mert ez a kerete a tanácsadás tartalmi összetevőinek.
2. A pozitív én-kép megismerése, fenntartása, és hatékonyságának megfogalmazása, és annak megítélése, hogy ezek az ismérvek mennyire fordíthatók át a munka világára.
3. Az önpusztító magatartások veszélyének felismerése, valamint ezek hatásának csökkentése a pályatervvel kapcsolatos döntésekben.
4. A tanulási és foglalkozási felkészülés lehetőségeinek összeegyeztetése a pályalehetőségekkel, illetve az erre való képesség megítélése.
5. A pályalehetőségekről szerzett információ megértésének, értékelésének és feldolgozásának a képessége.
6. A munka megtalálásához, a pálya kiválasztásához, illetve megtartásához szükséges készségek szintjének megismerése.
7. Döntési képesség a tanulási célok, illetve a pályacélok vonatkozásában.
8. A család és az egyén kapcsolata a pályaválasztás vonatkozásában.
9. A pályaterv fejlesztésének esélyei.

Különbözik bizonyos értelemben a felnőtt munkavállalási tanácsadásban kitűzött célok köre a fiatalokétól, de természetesen igen sok átfedés is található ezek között. Mindenekelőtt meg kell fogalmazni, hogy a felnőtteknek már van munkahelyi tapasztalatuk, és a munkával kapcsolatos előtörténetük meghatározza a foglalkozáshoz kapcsolódó elvárásukat is. Bár vannak olyan felnőttek, akik még sohasem dolgoztak, éppen ezért itt sokszínűbb munkával fogunk találkozni.

Külön csoportot képeznek az életpálya középső szakaszában pályát váltott emberek, vagy az átirányított dolgozók, a hosszabb ideje munka nélkül lévők, vagy a munkaerőpiacra újra belépő nők, vagy azoknak a felnőtteknek a csoportja, akiknek az iskolázottsága alacsony fokú, vagy a hátrányos helyzetű felnőttek, akik marginalizálódott rétegből származnak vagy más gátló tényezők jellemzik őket.

A felnőtt tanácsadásban megjelenő csoportok tehát rendkívül különbözőek, és sok esetben az általuk megfogalmazott problémák közeli megoldást kívánnak. A felnőttek számára nyújtott pályatanácsadási és fejlesztési munkának tehát sokkal több válasz repertoárt kell tartalmaznia, mint azt eddig a fiatalok esetében hangsúlyoztuk. A felnőttek esetében pontosan körvonalmazni kell mindazokat a megszerzett információkat, tudást és készségeket, amellyel egy felnőtt munkavállaló hatékonyan képes bánni, de emellett figyelembe kell venni eddigi döntéseinek minőségét és irányát, s a következő, meghozandó döntésének a lehetséges következményeit is. Mindezek előrebecsátásával a felnőtteket az alábbi kérdéskörök tisztázásának segítségével lehet támogatni munkakeresésben.

1. A pozitív én-kép fenntartása, valamint ennek a munkadimenzióba történő transzferálása, illetve a tapasztalatok elemzése.
2. A felnőtt számára is szükséges felmérni önpusztító magatartásformákat, illetve ezek összefüggését a pálya, illetve munkavállalási esélyeivel.
3. A teljesítmény megjelenési szintjét definiálni szükséges, különösen az oktatási és képzési szituációkkal összefüggésben.
4. A pályalehetőségek felmérése, illetve az ide kapcsolható információk értékelésére, interpretálására, lokalizálására való készség.
5. Azon tulajdonságok felszínre hozása, amelyek a munka megtalálására, megszerzésére, megtartására, és egy munkahelyi folyamatos előrehaladásban segítséget nyújthatnak a felnőtt számára.
6. A döntéshozatal mikéntjének tisztázása, különös tekintettel a képzésre, oktatásra a karriercélokkal összefüggésben.
7. Az egyéni és családi élet kapcsolata az életpályák, illetve a választott munka vonatkozásában.
8. A pályaváltások, munkaváltások véghezviteléhez, kivitelezéséhez szükséges energiák mobilizálási szintje.
9. A nyugdíjba vonulás megtervezésével kapcsolatos készségek kialakítása.

A feni szempontoknak, mint a személyiség olyan képességeinek és készségeinek a kimunkálása, amely a pályafutás során hasznosítható, igen széleskörű munkát igényel mind a tanácskérő, mind a tanácsadó részéről. Sok esetben ezeknek a szempontoknak a részletes kimunkálása és kidolgozása nem is történhet meg a tanácskérő és a tanácsadó személyes kontaktusában, hanem a munkaügyi szolgáltatások területéről más kapcsolatokat is igénybe kell és lehet venni. Így például, ha kevés a pályainformáció, vagy igen gátolt a döntéshozatali képessége az ügyfélnek, akkor olyan kiegészítő fejlesztő programokat is beiktathatunk, amelyek ezt nagymértékben támogathatják, és erre, mint egy kitérőre tekintünk az egyéni tanácsadás folyamatában. A pálya-, illetve a munkatanácsadás általános modellje szerint fiatalokra és felnőttekre külön felsoroljuk azokat a témákat, amelyeket a tanácsadói munka során szükséges érinteni. Mielőtt ezeket részleteznénk, áttekintjük a tanácsadás feladatait a munkavállalási tanácsadás általános modellje alapján.

## 1. AZ ÜGYFÉL IGÉNYÉNEK MEGHATÁROZÁSA – PROBLÉMA-DEFINÍCIÓ:

Ezen a szinten belül a tanácskérőről rendelkezésre álló adat összeállítása, mint előzetes felkészülés a tanácskérővel folytatott beszélgetésre, valamint a beszélgetés légkörének biztosítása. A bizalmat, hitelességet, tiszteletet árasztó légkörnek a biztosítása a tanácsadó oldaláról, valamint annak az időkeretnek a biztosítása, amely szükséges az egyéni beszélgetés megkezdéséhez (ez fél óránál kevesebb nem lehet, de helyes ha körülbelül egy órát szán a tanácskérővel folytatott beszélgetésre). A bemutatkozás, a tanácsadás kereteinek kijelölése, amely jelzi a tanácskérő számára a tanácsadási folyamat időbeni lefutását (többszöri találkozás esélyét, az együtt munkálkodás, az együtt gondolkodás, esetleg önálló feladatok megoldásának lehetőségét).

## 2. TISZTÁZÁS – MINT ÁLTALÁNOS KERET, A TANÁCSADÁS FOLYAMATOSSÁGÁT HANGSÚLYOZZA

A folyamat-jelleg kiemelése, amely a beszélgetés vezetésben az előző információkra való visszautalásban jelentkezik. Az aktuális élmények hívása, amely azt a célt szolgálja, hogy meggyőződjék a tanácsadó, hogy a tanácskérőt élményszinten foglalkoztatja-e az előzőekben már végigvezetett probléma-definíció, vagy közben olyan élménysor halmozódott fel, amely a probléma-definíciót elnyomja, illetve erősebb problémával került szembe a tanácskérő. Jelentős szempont az érzelmi állapot felmérése.

Az előző beszélgetés folyamatosságának biztosításához hozzátartozik, hogy a tanácskérőt sikerül-e olyan érzelmi minőségben megközelíteni, mint az előző beszélgetésben, illetve ezt mélyíteni sikerül-e a tanácsadás ezen szakaszában. Ehhez azonban meg kell ismerni azt az érzelmi állapotot, amelyben az aktuális beszélgetés folyik, és differenciálni kell, hogy eltér-e vagy nem tér el az előzőtől.

## 3. ELEMZÉS – AZ OBJEKTÍV ADATOK ÉS SZUBJEKTÍV SZEMPONTOK ÖSSZEGYŰJTÉSE

Mind a három előző szempontot (folyamatosság, érzelmi állapot, probléma-definíció képessége) szem előtt tartjuk, de kiegészítődik az objektivitás hangsúlyozásával. Ebben a lépésben a tanácsadónak a konkrét információkat értékelés nélkül össze kell rendeznie. Így az iskolai végzettség vagy az anyagi helyzet, családi környezet, tudásszint, képességek, mint objektív elem megjelenik a beszélgetés vezetésben. Ide sorolható az ügyfél önmagáról szerzett információinak (pl. érdeklődéstípus, képességszint) rendszerezése is.

## 4. SZINTETIZÁLÁS – AZ ADATOK ÉS AZ INFORMÁCIÓK EGYBEVETÉSE

Itt megjelenik, mint elengedhetetlen elem a probléma-definíció visszaidézése, hiszen szintetizálás a probléma-definícióra épül, és felerősödik a hipotetikus megoldások lehetősége és a probléma-definíciókra adható válaszok mérlegelésének folyamata, a megoldások sokfélesége jellemző.



## 5. MEGÁLLAPODÁS

Az ügyfél problémamegoldási útját foglalja magában. A zárásra jellemző, hogy a tanácsadó a tanácskérővel való rendszeres találkozás befejezését jelzi, ugyanakkor a kapcsolat folytatásának lehetőségét is megajánlja, de csak szorosan a probléma-definícióhoz kapcsolódóan.

A formális búcsúzás, amelynek érzelmi töltése a beszélgetés minőségéhez kapcsolódik.

## Az egyéni tanácsadási folyamat tartalmi megközelítése

### Konkrét témakörök

#### 1. AZ ÜGYFÉL IGÉNYÉNEK MEGHATÁROZÁSA – PROBLÉMA-DEFINÍCIÓ

Ebben a szakaszban a tanácsadó a fentebb megfogalmazott általános elvek betartása után meghallgatja az ügyfelet. Fő elve enne a beszélgetési szakasznak, hogy segítsen a tanácskérőnek a probléma körében gondolkodni. Ebben a szakaszban nagyon fontos hangsúlyozni a jó légkört, biztatást, türelmet a tanácsadó részéről. A túl korai parafrázisok vagy összefoglalások kifejezetten késleltetik a probléma-definíció megfogalmazását.

#### 2. A TISZTÁZÁS

Az előzetes probléma-definíciótól függ, hogy mely területeket kell rendszerint további információk szerzése révén mélyebben tisztázni. Itt az alapvető szempont, hogy a kérdéskörhöz kapcsolódó egyéni személyiségtényezők, így a pályaválasztási érettség, a képességek minősége, érdeklődés, értékek megbeszélésre kerüljenek, valamint valamilyen módon körvonalazódjék a pályaismeret, iskolarendszer, munkaerő-piaci lehetőségek ismeretének szintje. Jelentős hangsúlyt kell fektetnünk azokra az információkra, amelyeket motivációs szint néven foglalthatunk össze. Ennek az a lényege, hogy megértsük, melyek azok a tendenciák, amelyek a tanácskérőt mozgatták, illetve jelenleg vezérlik. Különösen vonatkozik ez az érzelmi beállítódásokra. Érdeklődés feltérképezése mellett meg kell értenünk, hogy milyen érzelmi igényeket akar kielégíteni munkája (pályája révén). Itt az alábbi területekről kell információt kapnunk:

- a) a családhoz való kapcsolata  
kivel a legbizalmasabb, testvérekkel való viszonya, van-e kedvenc a családban, ki szereti őt a legjobban, kit szeret legjobban stb.
- b) az otthoni munkában való részvétel  
mit segít, mit, mennyire szívesen végez, melyek az önálló feladatai stb.

- c) ha jelenleg tanul, szeret-e iskolába járni, milyen tantárgyakkal volt jó viszonyban, mely tantárgyakkal nem, mennyit tanult vagy mennyit tanul naponta, hol tanul, milyen körülmények között, egyedül tanul-e stb.
- d) iskolán kívüli elfoglaltság  
különórák, szakkör, sport stb.
- e) szabadidő felhasználás  
olvasás, játék, színház, mozi, tv, tánc, sport, melyek azok amelyekre nem jutott ideje, és mi az, amit nem szívesen végez, szeretne elhagyni, baráti kör, iskolában és iskolán kívül, közös programok jellemzése stb.
- f) érdeklődése az alkotó tevékenység iránt  
így például művészet, számítástechnika stb.
- g) pályaválasztása és jövőtervei  
milyen általános elképzelései vannak a jövővel kapcsolatban, tervek, részletebben hogyan akarja azokat megvalósítani, milyen pályák érdeklik, ha semmi akadály nem lenne, mit szeretne csinálni, mi minden szeretett volna lenni, miért hagyott fel ezekkel a gondolatokkal, milyen pályán nem tudná magát elképzelni, szüleinek mi a véleménye a pályaválasztásával kapcsolatban, barátai véleménye stb.

(Ez a tematika a 13-20 éves fiatalokra vonatkozik, felnőttek esetén mindezek kiegészülnek a tevékenység, különösen a munkában eltöltött idő tapasztalataival. Ha megkérdezik, miért van szükség a gyermekkori események, sajátosságok felidézésére, fontos megmondanunk, hogy a személyiség életének eseményei és tapasztalatai, nagy hatással lehetnek az egész életvitelére, és néhány probléma megjelenésének pedig meghatározója. Még felnőttek esetében is célszerű némi felvilágosítást kapni a szülők karakteréről.)

*A felnőtteknél az alábbi kérdéskörök felvetését javasoljuk:*

- a) munkatevékenységek, amelyeket eddig végzett, ezekhez kapcsolódó érzelmi tapasztalatok
- b) pénzhez való viszonya („sok pénzt keresnék”, kölcsön ad-e, gyűjt-e pénzt vagy valami mást stb.)
- c) az emberekhez való kapcsolata a munkarelációban (új ismeretségek száma, szeret-e új arcokat látni maga körül, bosszankodás nélkül bírja-e mások panaszkodását, összeütközéseket és nézeteltéréseket hogyan simít el, könnyen megbocsájt-e, meg tudja-e nyerni bizalmát másnak, rendre tud utasítani másokat anélkül, hogy megbántaná őket stb.)
- d) nehézségek, döntési helyzetek jellemzése (gyorsan és erélyesen szembe tud nézni váratlanul előforduló helyzetekkel, vannak-e olyan élményei amikor szorong, szédül, például ha utcán, téren, hídon kell átmennie, magasban, mélyben stb.)
- e) milyen anyagokkal dolgozik szívesen, fával, fémmel, melyek a legnagyobb sikerei a munkában, és melyek, amelyek kevésbé okoztak örömet számára

Mindkét tanácsadási folyamatban fontos a munka világáról eddig összegyűjtött információk minőségének ismerete, amelyet a pályakeresés, vagy munkakeresés folyamatához kapcsolhatunk. Itt az alábbi tényezőkről kell információt kapni:

- a) pályaismeret minősége, mélysége, a pályák száma, foglalkozások hierarchiája, presztízse
- b) iskolarendszer, iskolán kívüli oktatási formáknál milyen ismeretei vannak
- c) a munkaerő-piaci lehetőségek, illetve ezeknek jövőbeni folyamata

### 3. AZ ELEMZÉS

Az eddigi élettapasztalatokból, életútból, reális adatokból következő eredmények, hiányosságok számbavétele. Ehhez néhány konkrét adat tisztázása is szükséges, amelyek kevésbé az érzelmi és élményszintű beállítódásra, inkább a pontos adatokra vonatkoznak.

Ide az alábbi témakörök tartoznak:

- a) Szülőkkel vagy a családtagokkal kapcsolatos adatok, életkor, foglalkozás, szakképzettség, családi állapot, válás, a szülők egészségi állapota. Ugyanez természetesen a testvéréről, a férjről, a feleségről, illetve a gyermekekről.
- b) Az önálló családban élő tanácskérőnél a saját családra vonatkozó adatok, így a saját gyermekek száma, a házastárs testvéreinek száma, neme, kora, foglalkozása.
- c) A lakáskörülmények, illetve az ehhez kapcsolódó anyagi terhek.
- d) A tanácskérő iskolai végzettsége, ezen belül a konkrét eredmények.
- e) A tanácskérő egészségi állapota. Ez utóbbi témához tartozik a család egészségi állapota, különös tekintettel, ha felmerülnek különlegességek, például öngyilkosság veszély, alkoholizmus, születési körülmények, terhesség alatti betegségek, a szülési nehézségek, az esetleges egyéb károsodások. Különös tekintettel a retardációra, a betegségek konkrét megnevezése, műtéti beavatkozások, esetleg szövődmények.

Ebben a részben konkrétan meg kell beszélni azokat a gazdasági szorításokat is, amelyek a tanácskérő realitásában való esélyeit korlátozhatják, illetve mindazokat az időbeni korlátokat, amelyek összefüggenek a tanácskérő anyagi helyzetével (e mögött meghúzódó érdek megértése, nagyon nagy mértékben befolyásolhatja a tanácsadási folyamatot).

### 4. SZINTETIZÁLÁS

Összekapcsolását jelenti a probléma-definícióhoz tartozó egyéni, illetve a realitásadatoknak, amelyeknek a középpontjában a tanácskérő önfogadása és öndefiníciója áll. Az adatok csoportosítása és interpretálása a munka, illetve a pálya szubjektív jelentőségéhez viszonyítva. Ezt a pályaválasztási érettséghez is kapcsolhatjuk azzal a céllal, hogy elő lehessen segíteni a személyiség öndefinícióját. Itt végig kell venni a tanácskérővel mindazokat az adatokat, amelyeket a megoldás szempontjából ő fontosnak vélt vagy fontosnak fogad el, és el kell

vetni azokat az adatokat, amelyeket nem fogad el. Így például az összegyűjtött adatokat csoportosítani lehet meghatározott szempontok szerint, például a fejlődéselv szerint, különösen akkor, hogyha egy előrevívő, egy jó minőségű életutat bemutató adatsorról van szó. Lehet természetesen tevékenységfajták szerint is, vagy a szakmai végzettségek szerint is csoportosítani. Igyekezni kell azokat a csoportosítási szempontokat megtalálni, amelyek pozitív szintetizálásra adnak lehetőséget. Minden egyes olyan adathoz, amelyet a tanácsadó interpretál, meg kell nyerni a tanácskérő egyetértését, és csak azokat az adatokat helyes a tanácsadásban a megoldás alapjául kezelni, amelyeket a tanácskérő érzelmileg és intellektuálisan is elfogad. Itt azoknak az adatoknak a rendszerezéséről van szó, amelyek az előző három szakaszban felmerültek. Azokat az adatokat, amelyek az aktuális tanácsadási problémamegoldási folyamatban nem lényegesek, bár szóba kerültek, zárjuk ki a beszélgetésből (hiszen mindazoknak az adatoknak az ismételt összegzése úgyszintén lehetetlen, amelyek az előző többórás beszélgetés keretében felszínre kerültek). Az akceptálásnak (elfogadásnak), mint megjelenési formának javasolható, hogy a felmerült és értékelhető adatokat megpróbáljuk összegyűjteni és leírni. A tanácsadó stílusától és a tanácskérő intellektuális igényétől függően ezeket különböző jelekkel láthatjuk el, mint pl. amelyek fontosak – kevésbé fontosak. Így az akceptálás minőségével is megismerkedhetünk a tanácskérő részéről, nem csupán egy elfogadásról, egy rábólintásról van szó az adott érzelmi helyzetben, hanem valóban egy végiggondolt vállalásról (például engem ez érdekel, vállalom a tanulást, nem mondok le a sok pénzről stb.)

Ebben a részben nagyon fontos, hogy a tanácsadónak elképzelése legyen arról, hogy melyek azok az adatok, amelyek az ügyfél számára fontosak, és ezért a szintetizáló beszélgetésre komolyan fel kell készülnie. Ebben a felkészülésben vezérlő elv az, hogy az öndefinícióhoz próbálja eljuttatni a szintetizálás szakaszában a tanácskérőt, és ezért szükséges az öndefinícióhoz fontos elemeket számba venni az előzmények alapján.

Az öndefiníció több részelemből épül. Így az öndefiníció kialakulását a felfedezés szakaszával kezdhethetjük, de kötődik a saját testi és szellemi képességeknek a definíciója vagy körvonalazása, és ezeknek a társadalmi környezet követelményeihez és elvárásaihoz való kapcsolása. Elemezzük az öndefiníció folyamatát elősegítő lépéseket, amelyek az én-azonosság elnyeréséhez vezetnek. (Az én és a környezet megkülönböztetése.) Melyek azok, amelyeket én adok magamból, és melyek azok, amelyeket a környezet tesz hozzám. Ez különösen fontos az iskolaválasztásnál vagy a szakképzés kiválasztásakor. Harmadik összetevő a szerep kipróbálása. A megfogalmazott én-képet kipróbálta-e különböző szerepekben a tanácskérő. A korai szerepvállalások elemzése, és az ezekhez kapcsolódó sikerek vagy kudarcok összegyűjtése lehetővé teszi a személyiség számára, hogy korábbi önmagát definiálni tudja. Ezután következhet a transzformáció, amely a tanácskérő életkorától függően változik. (A transzformáció a megállapodás szakaszához is tartozhat.) Ez azt jelenti, hogy egy foglalkozási szerep többé-kevésbé véletlenszerű átvételéből nyert személyes tapasztalatok hogyan befolyásolták a tanácskérő pályával kapcsolatos elővétele-

zett elvárásait. (Vö. Tanácsadási stratégiák. IV. fejezet) A példaadó személyeket, felnőtteket vesszük sorra, illetve azokat a sikeres saját élményeket, amelyek befolyásolhatják a további lépést.

## 5. MEGÁLLAPODÁS

A tanácsadás folyamatának lezárását jelenti.

Itt fogalmazódik meg az a szint, ahová a tanácskérő eljutott. Ez lehet egy döntés, pontosabban annak a tervnek a kimunkálása, amely a döntést realizálja. Itt a pályával kapcsolatos öndefiníció alakulása adta lehetőségek alapján beszélünk a megállapodás tartalmáról. Itt a szakmai siker és sikertelenség, a pályával kapcsolatos öndefiníció konszolidálását vagy módosulását eredményezi. Itt az öndefiníció aktualizálását kérjük a tanácskérőtől. Ezért nagyon fontos, hogy az előző tanácsadási lépésben a tanácskérő elfogadja önmagát a saját maga által definiált módon. A megállapodásban a problémadefinícióra épülő részmegoldások is megtalálhatóak. Ebben a szakaszban manifesztálódik a tanácskérő és tanácsadó közös munkájának eredménye, a problémamegoldás szintje. A hipotézisek közül annak kiválasztása, amelyet a tanácskérő elfogad, és az ehhez kapcsolódó kivitelezési lehetőségek sorra vétele, időbeni lefutásának elemzése, határidők megfogalmazása történik. A megállapodás véglegesítése a tanácskérő oldaláról jelzi a tanácsadó számára, hogy a tanácsadási folyamat befejezhető. (A tanácsadó kötelessége a nyomon követés előkészítése, a tanácskérő értékelése, a megállapodás realizálásának figyelemmel kísérése, a munkatársakkal való egyeztetés, valamint az önellenőrzés is.)

Az egyéni tanácsadás bemutatott folyamata nem tartalmazza azokat a lehetőségeket, amikor a tanácskérő rövidebb vagy hosszabb ideig kilép a tanácsadási folyamatból. Ekkor a kimaradt idő mennyisége meghatározó lehet a folytatáshoz szükséges tervezés szempontjából.

Ebben a jegyzetben nem foglalkoztunk azokkal a speciális módszerekkel, amelyek a tanácskérők pályaismeretét bővíthetik. Az ide kapcsolódó módszertani ismereteket a Pályaismeret tárgy anyagára építve abban foglalhatók össze röviden, hogy a tanácsadó feladata, a tanácskérő információiból kiemelni azokat az ismereteket, amelyek a pálya tartalmát tudatosíthatják. A tanácsadó rendszerezi az elemzésben ezeket tevékenységek, eszközök stb. szerint (lásd a Choices szempontjait) építve a Foglalkozási Kézikönyv információira. Ha itt fedez fel jelentős hiányt a tanácsadó egyéni munkával segít pótolni, vagy megszerezni a pályáról szóló információt.

Szilágyi Klára

## Főbb tanácsadási típusok<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Főbb tanácsadási típusok

---

1 Dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás, mint professzió Budapest 2007. 229–232.

A személyiségközpontú tanácsadási munkát a folyamatelv és a fejlődéselv jellemzi. Mint már többször megfogalmaztuk, a pálya kiválasztása, a munka megtalálása, a munka kiválasztása az emberi életútban előreláthatóan bekövetkező fordulópontok, így tervezhetőek. Miután az ember életútban meghatározott ismétlődések révén ezek a fordulópontok megjelennek, az erre való felkészülés és az erre való orientálás természetes folyamata lehet a nevelésnek és a tapasztalatszerzésnek. Miután ismétlődő, meghatározott időpontban, meghatározott életkorban történnek a választások, így ezeknek a törvényszerűségei felrajzolhatók. Miután a pályafejlődés folyamata nem választható el a személyiség fejlődésének folyamatától, így a személyiség aspektusából nyomon követhetőek azok a történések, ahol a tapasztalatszerzés és információfeldolgozás történt és ami alapján a pálya kiválasztása, a munka megtalálása vagy a munka vállalása létrejött. Ezek, a személyiségre jellemző élmények teszik lehetővé – a modern pályalélektani kutatásoknak megfelelően – minden munkavégzésnél, minden munkavállalásnál és foglalkozásválasztásnál a munkában való önmegvalósítást. Megfogalmazhatjuk, hogy a tanácsadásban az önmegvalósítás támogatása, mint távlati célkitűzés mindig jelen van. Ha a munkás életpályát az életút egy meghatározott – 14-65 év közé eső – szakaszának fogjuk fel (az időpontok változtathatók) 2 főszakaszt különböztethetünk meg a képzés, illetve a szakmai tevékenység szakaszait. A képzésen általános képzést és szakmai képzést értünk. Ha valaki az általános képzésből a szakmai képzésbe átlép, akkor a személyiségfejlődésnek egy meghatározott szintjén kell lennie ahhoz, hogy pályaválasztási folyamatról beszéljünk. A pályaválasztási érettség szintje az, ami az általános képzésből a szakmai képzésbe történő átmenet minőségét meghatározza. A szakmai képzés befejeződésével a személyiség megszerzi az első szakmai képesítést, amely jó esetben lehetővé teszi, hogy munkát vállaljon, szakmai képesítésének megfelelően dolgozzon. A lépések sikeressége, a szakmai képzettségnek megfelelő munka megtalálása, szintén nagymértékben függ a személyiség fejlődésétől, amelyet a pályaeérettség fogalmával jelölünk. E fogalom jelöli, hogy milyen mértékben fontos a személyiség számára az, hogy megkezdje a szakmai munkát és a pályaeépítést. A szakmai tevékenység ismét két szakaszra bontható: a szakmai beilleszkedésre és a hasznos szakmai tevékenységre. (Csirszka, 1966.)

A munka megkezdése a szakmai beilleszkedés folyamatával kezdődik, itt végez először a személyiség a pálya jellegének megfelelő tevékenységet. A szakmai beilleszkedés időszaka is függ a pályaeérettség minőségétől, mert ezen alapul a szakmai identifikáció. A szakmai tevékenység második szakasza a hasznos szakmai tevékenység, amely a személyiség számára az önmegvalósítás lehetőségét kínálja. Ennek a lehetőségnek a felismerése, a lehetőség megragadása függ a személyiség önmegvalósítási érettségétől. (Szilágyi, 1982.) Ha a személyiség kész önmaga kifejezésére a szakmai tevékenységen keresztül, akkor életpályájának egy meghatározott szakasza lezárult. Mint a környezeti hatások ezt nagymértékben sugallják, itt két lehetőség nyílik a további fejlődésre. Ha a hasznos szakmai tevékenységre szükséges van a társadalomnak, akkor az első szakmai tevékenység keretén belül épül a személyiség, ez teszi lehetővé



önmegvalósítását. Ehhez további szakmai információkat, képezéseket, képzettséget, tapasztalatot szerez, és így van esélye a szakmai életút továbbfejlesztésére. Azonban nagyon sok esetben a hasznos szakmai tevékenység esélye elvész. A szakmai tevékenység önmagában, mint pozitív tevékenységforma létezik, de hasznossága, vagyis munkaerő-piaci értéke elveszik. Ebben az esetben a személyiség az önmegvalósítási érettségének, igényének megfelelően kényszerül váltásra. Ha szükségét érzi annak, hogy hasznos legyen a szakmai tevékenysége, akkor olyan fejlődési, szakmai és képzési utakat választ, amelyek esetleg egy új szakmai beilleszkedést és egy új szakmai tevékenységsor lehetőségét hordozzák, vagy lemond a hasznos szakmai tevékenységről (munkavégzésről is) és passzivitásba kényszerül. Ez az önmegvalósítási érettség függvényében állandósulhat vagy pedig változhat. Az életpálya ezen felfogása természetesen elakadási pontokat is magában foglal. A folyamat bármelyik pontján váltásra kényszerül a személyiség, pl. az általános képzés befejezésekor új képzési formát kell választania. Nincs feltétlenül egybeesés a személyiség felkészültsége és a váltás időpontja között. A pályaválasztási érettség lassabban is alakulhat, mint ahogy a személyiség az általános iskolát elhagyni kényszerül. Természetesen minden fejlődési szakaszban bekövetkezhet ez a különbség a pályafutásban előálló váltások szükségessége és a személyiség fejlődési folyamata között. A tanácsadási típusokat elsősorban a személyiségfejlődésben és az életpálya alakulását befolyásoló szakma-pályafutás folyamata közötti elakadások tipizálására építettük. Azt tételezzük fel, hogy az életpálya alakulásában bekövetkező elakadások, a fordulópontokban fellépő bizonytalanságok, függenek a személyiség érettségi állapotától. Úgy tűnik, hogy ezt a feltételezést sok kutatás alátámasztja. A kutatók közül Völgyesy, 1996; Ritoókné, 1977; Szilágyi, 1982. kutatásai vagy Amudson 1995. elemzése az életpálya szemlélethez kapcsolódóan az elakadások (válságok) meghatározását, jellemzését írták le. Már a korábbi kutatások is jelzik, hogy az életút meghatározott szakaszában megjelennek tipikusnak mondható elakadások, amelyekre Vittner 1970-ben felhívta a figyelmet és tanácsadási típusokat fogalmazott meg. A hazai, 1991 óta folytatott kutatások azt mutatják (GATE Tanárképző Intézet), hogy az életút elakadásának leggyakoribb típusait azon fordulópontok okozzák,

- amikor a személyiség kevés és/vagy elégtelen információval rendelkezik,
- amikor döntési helyzetbe kerül,
- amikor önmaga újradefiniálására vállalkozik,
- amikor konkrét munka- vagy munkahely-keresésre kényszerül.

A főbb csoportok összhangot mutatnak a fejlődéselvű, a teljes életutat figyelembevevő szemléletünkkel. A fentebb vázolt szakmai beilleszkedést és fontos szakmai tevékenységet és a szakmai felkészülést is magában foglaló pályávkonceptióban minden egyes váltásnál szüksége van a személyiségnek információra, amellyel a választását, döntését megalapozni tudja. Az információt követheti egy orientálódó szakasz, amikor tájékozik döntésének várható következményéről, vagy kipróbálja a döntés esetleges következményének egyes

elemeit. Az életút bármely szakaszában felmerülhet az újragondolás igénye, és mint Erikson már megfogalmazta (1992), ez periodikusan vissza is térhet. A személyiség önmagához való viszonyát egy újfogalmazott öndefinícióban realizálja. Az öndefiníció újfogalmazásához szüksége van arra, hogy jobban megismerje önmagát. Így az önmaga felé fordulás igénye, az önmagára való figyelés igénye határozza meg azokat az elakadási pontokat, amelyeken az új öndefiníció segítségével azután túl tud lépni. Az életútban a konkrét lépéseket, választásokat, vállalásokat kell megtennünk, s többnyire a választást, vállalat azonnal realizálni kell. Ebben a folyamatban sokszor érezhet a személyiség megtorpanást, elbizonytalanodást, és ezek azok az elakadások, amelyekre a tanácsadás irányul.

A tanácsadási tevékenységben a fenti gondolatmenet szerint az információt igénylő elakadások megoldásakor

- informáló,
- orientáló,
- döntéselőkészítő tanácsadási típust különíthetünk el.

A személyiség önmaga ismeretének igényéből következő elakadásokban a

- pályaválasztási,
- pályakorrekciós,
- öndefiníciót támogató,
- pályaismereten alapuló tanácsadás különböztethető meg.

A konkrét döntési helyzetben fellépő elakadásokra irányuló tanácsadási tevékenységeket az

- elhelyezkedést segítő,
- realizáló tanácsadási típusba sorolhatjuk.

Az elakadásnak egy speciális formája az, amikor állandósult vagy ideiglenes akadályozó tényező, elsősorban egészségügyi akadályozó tényező merül fel, és ennek révén kell egy új vállalat vagy egy új élethelyzetet megteremteni, ez a tanácsadói tevékenység a

- rehabilitációs tanácsadás.

Szilágyi Klára

## Rehabilitációs tanácsadás<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Rehabilitációs tanácsadás

---

<sup>1</sup> Dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás, mint professzió Budapest, 2007.

A rehabilitációs tanácsadás típusát azok a tanácskérők alkotják, akiknek velük született vagy az életútban fellépő egészségügyi károsodásuk van. A károsodás irreverzibilis, és a károsodás mértékének megfelelő munka vagy pálya megtalálása egyedül, intézményes segítség nélkül nem, vagy alig lehetséges számukra. Itt nem különítjük el azon fiatalokat, akik iskolát, pályát és ehhez kapcsolódóan képzést választanak, illetve azokat a munkavállalókat, akiknek az életútjukban bekövetkezett változás, például baleset, munkahelyi károsodás következtében kell új szakmát vagy munkát találniuk. Maga a rehabilitáció hosszú folyamat és több szakaszból áll. A rehabilitációs tanácsadás elsősorban a tanácskérők problémafelvetésére alapozottan különíthető el a többi tanácskérőtől. Így a rehabilitációs tanácsadás típusába soroljuk jelenleg mindazokat a tanácskérőket, akik magukat a munkaerőpiacra való visszakerülésben gátoltnak vélik egészségügyi állapotuk miatt. Fontos, hogy az egyéni megközelítés jelentőségét külön hangsúlyozzuk. A problémadefiníció teljes sora megjelenhet a rehabilitációs tanácsadáson belül, hiszen egy balesetet szenvedett munkavállalónak bármelyik problémadefiníció mentén merülhetnek fel kérdései (1-13) és bármelyik alapján végigvezethető a tanácsadási folyamat.

Rehabilitáción azt az újratanulási folyamatot értjük, amelynek során a megváltozott munkaképességű emberek alkalmassá válnak az önálló életvitelre. A megváltozott munkaképességű emberek közé tartoznak mindazok, akik fizikai, fiziológiai, neurológiai vagy pszichológiai értelemben nem merítik ki az egészség fogalmát.

A megváltozott munkaképességet okozó betegségeket vagy sérüléseket két nagy csoportba oszthatjuk: a veleszületett és a szerzett betegségek, sérülések. A veleszületett betegségek csoportjába tartoznak a születési rendellenességek, melyek a mozgásban vagy az érzékelésben okoznak nehézségeket, melyek a mozgásban vagy az érzékelésben okoznak nehézségeket. A szerzett sérülések baleset, betegség következtében alakulnak ki. Ismert tény, hogy a megváltozott munkaképességű emberek alacsony önértékeléssel rendelkeznek, és többnyire kirekesztettnek érzik magukat. Ezt az élményüket erősíti a társadalom torz megítélése és viszonya, miszerint a sérült emberek csoportját kisebbségként kezeli, ezzel is máságukat hangsúlyozva. A sérült emberek fizikai és mentális értelemben ugyan segítségre szorulnak, de nem mások, csak másként kell alkalmazkodniuk környezetükhöz és a környezetnek is hozzájuk.

Ha ezt az új alkalmazkodási formát kölcsönösen megtalálják, akkor ők is egyenlő eséllyel tudnak létezni és működni a munka világában.

## A TANÁCSADÁS TÍPUSÁNAK KÓDJAI

1. Informáló tanácsadás.
2. Orientáló tanácsadás.
3. Döntéselőkészítő tanácsadás.
4. Pályaválasztási tanácsadás.
5. Pályakorrekciós tanácsadás.
6. Öndefiníciót támogató tanácsadás.

7. Pályaismereten alapuló vagy pályaismeretre épülő tanácsadás.
8. Elhelyezkedést segítő tanácsadás.
9. Realizáló tanácsadás.
10. Rehabilitációs tanácsadás.

Szilágyi Klára

## Munkavállalási tanácsadás a foglalkozási rehabilitációban<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Munkavállalási tanácsadás a foglalkozási rehabilitációban

---

<sup>1</sup> Szilágyi K. (szerk.): A mentori tevékenység elmélete és módszertana oktatási segédanyag Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Gödöllő, 2009.: 21–31.

## Tartalom

1. A beszélgetés mint a mentori tevékenység fő eszköze	184
1.1 célzott beszélgetés: Bang és Rogers megközelítése	185
1.2. Szókratészi beszélgetés	186
1.3. Super elmélete a beszélgetésről	186
2. A beszélgetés típusai	188
2.1. Az első beszélgetés	188
2.2. Exploráció	189
2.3. Egyéni mélyinterjú	190
3. Az ügyfél élethelyzetben történő megfigyelése	190
4. Mediáció	190



A foglalkoztatás elősegítését szolgáló tevékenységek a pszichológiai alapú pályaválasztási tanácsadásból fejlődtek ki. A munka-pályatanácsadás ma már Magyarországon is önálló szakmaként funkcionál. A tanácsadás egyik fő eszköze a beszélgetés, ezért tartjuk fontosnak a beszélgetéstípusok áttekintését

A *tanácsadás* olyan pszichológiai ismereteken alapuló eljárás, amely a tanácskérőt tovább kívánja segíteni saját életútjának építésében. A tanácsadás mint fogalom többféle jelentéssel is felruházzható, és az erre vonatkozó tudományos kutatások is igen széles kitekintést nyújtanak. A tanácsadás a segítő szakmák területén alapfunkciójában egy meghatározott kérdésre adott meghatározott válasz volt, amely nagymértékben hasonlított a jogi vagy adótanácsadáshoz. A fogalom átalakulása azonban az elmúlt fél évszázadban olyan jelentősen változott, hogy nagyon sok tanácsadó el szeretné határolni magát „a tanácsok adásától”, ezért nagyon szívesen használják mind a német, mind a magyar nyelvterületen az angol „counsellor” kifejezést. Az angol nyelvterületről érkező legegyszerűbb definíció a következő: a tanácsadás „olyan kapcsolat, amelyben az egyik személy arra törekszik, hogy segítse a másikat eldöntendő problémáinak megértésében és megoldásában”. A tanácsadás átfogó értelmezéseként elfogadhatjuk ezt a definíciót, és kiegészíthetjük azzal, hogy a tanácsadás elsősorban egészséges személyek támogatására szolgál, és csak minimális mértékben jelenik meg a személyiség megváltoztatására való törekvés ebben a folyamatban.

A tanácsadás általános definíciójából kiindulva megfogalmazhatjuk a munka- és pályatanácsadás definícióját is. A munka- és pályatanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, amely személyes kontaktuson keresztül valósul meg a tanácskérő és a tanácsadó között. A folyamat célja, hogy egy meghatározott kérdéskör tisztázódjék a tanácsadó segítségével úgy, hogy interperszonális kapcsolatban információáramlás történik. Az információátadás olyan minőségben, olyan interakciókon keresztül valósul meg, ahogyan ezt tanácskérő igénye meghatározza.

Ha a tanácsadási folyamat a személy foglalkoztatási rehabilitációjára irányul, akkor ennek eredménye beépül a rehabilitációs tervbe.

## 1. A beszélgetés mint a mentori tevékenység fő eszköze

A beszélgetés mindennapjaink része, és így igen sok szempont szerint határozhatjuk meg e kommunikációs forma tartalmát. A beszéd és a beszélgetés a mindennapi élet általános eszköze, ezért nehéz elválasztani a hétköznapi beszéd folyamatát a beszélgetésnek mint módszernek az alkalmazásától. A legegyszerűbben ezeket úgy különíthetjük el egymástól, ha a segítő szakmákban használt beszélgetéstípusokat úgy tekintjük, mint különleges, professzionális szabályszerűségek alapján *irányított* beszélgetéseket, amelyek jelentős mértékben különböznek a hétköznapi élet spontán vagy tervezett beszélgetéseitől.

A beszélgetésnek mint eszköznek a tanácsadásban, a segítő szakmákban hosszú története van a pszichológiában az 1900-as évek elején már „beszélge-

téssel” gyógyítottak. Azokban az években, amikor a tanácsadási munka tudományos megalapozása történt (az 1970-es években), a beszélgetést metodikai eszközként határozzák meg. A rehabilitációs tervben meghatározott folyamatban akár a tanácsadás által kidolgozott terv, akár az ügyfél egészségi állapota alapján módosított terv szerint végzi támogató munkáját a mentor, ismernie kell a beszélgetésvezetés alapszabályait.

### 1.1. Célzott beszélgetés: Bang és Rogers megközelítése

A szakmai munkában alkalmazott beszélgetést célzott beszélgetésnek nevezte el Bang<sup>2</sup>, amelynek szabályait Rogers dolgozta ki.

A célzott beszélgetés ideális modellje Rogers alapján:

- a) Előítélet nélkül, teljesen rendelkezésére állunk, folyton bátorítjuk spontán kifejezését.
- b) Magatartásunk nem megítélő, az ügyfél mindent megkaphat, amire szüksége van, és elfogadjuk őt anélkül, hogy kritizálnánk, vétkesnek nyilvánítanánk, tanácsot adnánk.
- c) Nem akarjuk irányítani vagy ellenőrizni, nem keresünk benne valamit, a beszélgetést az ügyfél kezdeményezi és irányítja.
- d) Nyilvánvalóan az a szándékunk, hogy a másikat saját nyelvén értsük meg, hogy az ő terminusaiban gondolkodjunk, hogy felnyílják az ő szubjektív világlátása.
- e) Folytonos erőfeszítéseket teszünk annak érdekében, hogy objektívek maradjunk, hogy kezünkbe tartsuk érzelmeink ellenőrzését az egész beszélgetés során.

Rogers szerint ez az ideál nem csupán jóakaratot igényel, hanem képzettséget és jó módszereket is. Egy fiatal vagy felnőtt esetében az ügyfélre összpontosított beszélgetésnek várhatóan nagy szerepe van. Meghatározott munkafolyamatokban azonban elképzelhető, hogy az ügyfélre összpontosított beszélgetés nem használható, így például a törvényes rendelkezések alkalmazásával kapcsolatos felvilágosításban, vagy akkor, ha az ügyfél képtelen a befogadásra, például értelmi fogyatékos, vagy tudatosan, vagy aktuálisan elzárkózik a beszélgetés folytatásától.

A továbbiakban azt kell áttekintenünk, hogy a célzott beszélgetés milyen típusai váltak ismertté a tanácsadási munkában, amelyet a mentorálási tevékenységben is alkalmazhatunk. Német nyelvterületen 1941-ben Jucker fogalmazta meg a szisztematikusabb beszélgetés iránti igényt, amit *szókratészi módszernek* nevezett el. Ez a megközelítési mód különösen Svájcban tett szert nagy jelentőségre.

2 Ruth Bang, A célzott beszélgetés, Tankönyvkiadó, Budapest, 1976.

## 1.2. Szókratészi beszélgetés

A szókratészi módszer lényege abban rejlik, hogy feltétel nélkül, de tiszta és szilárd akarattal keressük az igazságot, kiderítjük a problémát, és mindenféle szenvedélytől mentes kérdez-felelek játék keretében a partnerek közösen kialakítják a megoldást, olyan egyértelműen, hogy annak elfogadása mindkettőjük részére tartós és magától értetődő legyen.

Ebben az esetben a mentor mindaddig kérdőleg veti fel a pályával kapcsolatos döntésre vonatkozó témákat, amíg a tanácskérő el nem szánja magát a helyes értékelésre. Ennek az eljárásnak az a lényege, hogy a mentor előre végiggondolja a beszélgetés anyagát, és a megtárgyalandó témát úgynevezett alapkérdéssel vezeti be, majd minden egyes megbeszélés után a tanácsadó röviden összefoglalja az eredményt, és ezt jóváhagyatja a tanácskérővel. Például: „Most az egészségedre vonatkozóan azt kívánjuk összefoglalni, ami a pályaválasztásnál fontos lehet számodra. A pályasiker nagymértékben függ az egészségi állapottól. Életkorodhoz képest erős és nagy vagy, nincsen testi fogyatékságod, amelyet a pályaválasztásnál figyelembe kell venni. A rövidlátás szemüveggel tökéletesen korrigálható.” (Jucker, 1941.)

A mentor feladata az, hogy a tanácskérő felfogásának szubjektív megítélésével szemben az objektív tényeket állítsa. A beszélgetés technikája az, hogy mindaddig annál a témánál marad, amíg a tanácskérő szubjektív felfogását az objektív tényeknek megfelelően nem korrigálja. Ez a beszélgetés témacentrikus, és természetesen a szókratészi módszer alapvető feltételét jelenti az, hogy a tanácsadó megfelelő ismeretekkel rendelkezzen a foglalkozások világáról. Ez a módszer beszélgetési technikaként úgynevezett kettős kapcsolatot foglal magában. Egyik oldalon feltételezzük a tanácskérőről az önálló döntésre való képességet, másik oldalon a tanácsadó magát olyan fórumnak tekinti, aki végül is illetékes a helyes döntés megítélésére.

A szókratészi módszer mellett nagyon sokan intenzíven síkra szálltak, ugyanakkor a kutatók egy része erősen elutasította a módszert. A szókratészi módszer elméleti kiindulásához tartozik a nagykorúság feltételezése, azaz a tanácskérő döntésre és belátásra való képessége.

## 1.3. Super elmélete a beszélgetésről

Super tanácsadási modelljének igen jelentős része a beszélgetés mint technika alkalmazása. Ő is kétféle értelemben használja a fogalmat, egyrészt a beszélgetések során nyert adatokból való értékeléskészítéshez eszközként kezeli a beszélgetést, másrészt magának a beszélgetésnek a felépítését taglalja. Most ez utóbbit elemezzük egy 1980-ban megjelent tanulmánya alapján. Super kiemeli, hogy a beszélgetés technikáit a tanácsadók tudatosan alkalmazzák, így fontos a beszélgetési technikáknál a tanácsadók saját korlátait megfogalmazni. Super véleménye szerint a beszélgetés folyamán váltakozva alkalmazott technikák azt szolgálják, hogy az egyént döntési képességének fejlődésében segítsük, és e

folyamatban vezessük is őt (Szilágyi, 2000). A beszélgetést három fő fázisra osztja.

Az *első fázis*, amely általában az első beszélgetéssel esik egybe, a tanácsadó oldaláról azt a követelményt hangsúlyozza, hogy a személy megnyilvánuljon, beszéljen a problémáiról, a jövőt illető kétségeiről, bizonytalanságairól, azokról a kérdésekről, amelyek foglalkoztatják. E beszélgetés a tanácskérő oldaláról néha nehezen kezelhető szituációnak tűnik, és esetleg érthetetlen. Miután a tanácskérő nem ismeri a tanácsadás folyamatát, zavarba lehet attól, hogy nem tudja, mit kell tennie ebben a számára új helyzetben. A tanácsadó oldaláról ez egy elfogadó szakasz, és inkább passzív, míg a tanácskérő oldaláról aktív szakasz. Super hivatkozik Rogers, Robinson és mások kutatásaira, akik azt mondják, hogy a beszélgetésnek ebben a fázisában a leghatékonyabb technikák: a nem specifikus kérdések, az érzelem-visszatükrözés és a parafrázis. A nem specifikus kérdéseket nyitott vagy általános kérdéseknek is nevezhetjük. A beszélgetés elején arra kell törekedni, hogy a tanácsadó olyan formában tegye fel a kérdést, hogy a tanácskérő választhassa meg a konkrét beszélgetés témáját. Abban azonban a tanácsadónak kell döntenie, hogy ezeket az általános kérdéseket milyen formában teszi fel. (Például a legáltalánosabb kérdés lehet a következő: Miről beszéljünk ma? Vagy: Mondana nekem egy konkrét példát arra vonatkozóan, ami foglalkoztatja Önt? Vagy: Beszélne nekem többet erről a tapasztalatáról? Vagy: Beszélne nekem a továbbiakban még az Ön által felvetett kérdésről?)

Az első beszélgetési fázisban ki kell nyilvánítani az egyén elfogadását, jelezve, hogy mind racionálisan, mind érzelmileg követjük őt. Ennek bátorító magatartásként kell megjelennie a tanácsadó viselkedésében. Itt a megerősítés formái az érzelmi visszatükrözések, mint például igen, látom, a hümmögés és a parafrázis (a visszamondás). Ezek lehetnek azok a formák, amelyekkel a tanácskérőt önkifejezésre serkentjük.

A *második fázis* a beszélgetésben az előrehaladás szakasza. Az elfogadás itt érzelmi visszatükrözést jelent, és a parafrázis vagy visszamondás csak annyi esélyt ad a tanácsadónak, hogy a tanácskérő számára a lényegesnek vélt pontokat visszamondja.

A *harmadik fázisban* a megvilágítás a domináns módszer, mely a személyt hozzásegíti döntéshez. A megvilágítás formailag nagyon sok esetben az összegzés technikájával érhető el, mert ekkor a tanácsadó megpróbálja tisztábban, rövidebben, világosabban kifejezni azt, amit maga a személy mondott. Az összefoglalás nagyobb hatókörű, mint a megvilágítás, mert a beszélgetések sorozatát öleli fel, míg a megvilágítás csak egy épp ekkor elhangzott kifejezésre vagy gondolatra tér vissza.

A Super-i beszélgetés három fázisához rendelt beszélgetésvezetési technikák természetesen keveredhetnek a különböző tanácsadási fázisokban, ezért inkább azt hangsúlyozzuk, hogy az egyes fázisok között a különböző elemek dominanciája, gyakorisága vagy ismétlődése jelenti a különbséget.

## 2. A beszélgetés típusai

### 2.1. Az első beszélgetés

Az első találkozás az ügyféllel, miként ez más kapcsolatainkban is jellemző, kitüntetett jelentőséggel bír. Ilyenkor szerezzük meg kölcsönösen első benyomásainkat a másiktól, melynek tartalma és minősége sok esetben erőteljesen befolyásolja a későbbi együttműködés folyamatát. A másik félben keltett bizalom vagy épp félelem, a biztonság vagy ennek ellenkezője, a kiszolgáltatottság élménye már a találkozás első néhány percében megalapozódik, így ennek tudatos alakítása a mentor részéről saját munkája szempontjából kulcsfontosságú.

Az emberek számára általában kihívást és sokszor szorongást keltő helyzetet jelent a kapcsolatfelvétel egy addig ismeretlen emberrel, s különösen igaz ez, ha a másik féltől segítséget, szakmai támogatást várnak. A bizonytalanságot és szorongást tovább fokozhatja, ha saját személyes problémánkat kell megosztanunk a szakemberrel, s további nehezítő körülmény lehet, ha fogyatékoságunkról, korábban meglévő képességeink elvesztéséről, kudarcokról kell beszámolnunk. Akkor, amikor a rehabilitációs mentor egy új ügyféllel lép kapcsolatba, e félelmekre, szorongásokra és az ebből fakadó bizalmatlanságra, zárkózottságra feltétlenül számítani kell. A mentoráltak jelentős része alacsony iskolai végzettségű, önértékelési problémákkal küzdő, számos személyes kudarcot átélt, és éppen ezért fokozottan érzékeny ember, így a megfelelő kapcsolat kialakítása mindkét fél számára kihívást jelent(het). Az első találkozás egyszerre ad esélyt a feszültségek oldására, egy bizalomteljes, jó munkakapcsolat kialakítására, de egy lehetséges új ügyfél elvesztésére is, amennyiben nem sikerül megnyernünk a másik fél együttműködését. A segítő szakemberek gyakran emlegetik úgy az első találkozást, mint amelynek az az egyik legfőbb célja, hogy legyen folytatás. A mentor és ügyfele között létrejött kapcsolat legfontosabb ismérvei között kell szerepelnie: a másik ember iránti feltétlen tiszteletnek, a megértésnek és az elfogadásnak, a beleérző képességnek (empátia), a bizalmas légkörnek, valamint a mentor őszinte és hiteles magatartásának, kommunikációjának. Mindennek megteremtéséért elsődleges felelősség terheli a mentort, hiszen ő az, aki szakmai felkészültsége teljes birtokában, és ennek tudatos alkalmazásával lép be a kapcsolatba, bármilyen jellemzőkkel is bír a hozzá érkező ügyfél. A mentornak az ügyféllel való együttműködés során nem elég kifejezésre juttatnia elfogadó attitűdjét, hanem úgy is kell tevékenykednie a mentorálás során, hogy abban az ügyfél szükségletei legyenek mindvégig a középpontban.

Tekintettel arra, hogy a megismerkedés során a nonverbális jelzések kitüntetett jelentőséget kapnak, a mentornak az ügyféltől érkező jelzések értékelésére, saját jelzésrendszerének kellőképpen tudatos kialakítására, valamint a megfelelő kontrollálására feltétlenül szüksége van. Mindennek a legfontosabb összetevői a következők:



*Szemkontaktus:* a beszélgetés alatt ennek szinte folyamatos fenntartására törekszünk, kifejezve ezáltal is, hogy érdeklődünk a mondanivaló iránt, jelen vagyunk a másik fél számára

*Testbeszéd:* enyhén előre dőlt törzs, az ügyfélre fordított figyelmet hangsúlyozó arckifejezés és gesztusok (bólogatás, együttérző arckifejezés vagy épp mosoly, ha az tükrözi vissza leginkább az ügyfél aktuális érzelmi állapotát), a helyzethez illeszkedő laza tartás, megfelelő fizikális távolság kialakítása az irodában (nem túl szoros, de nem is eltávolító a székek elhelyezkedése), nincsenek zavaró gesztusok (például: türelmetlenség kifejezése az ujjak dobolásával).

*Megfelelő beszédstílus:* barátságos és nyugodt hangszín, jól megválasztott beszédtempó, optimális hangerő.

*A megfelelő helyszín kialakítása:* lehetőség a négyszemközti, intim beszélgetésre, barátságos környezet, akadálymentesség, a figyelmet elterelő hang- és vizuális hatások kerülése (mobiltelefon csörgése, családi fotók az íróasztalon stb.).

Mindezen kommunikációs eszközök alkalmazása során azonban külön gondolnunk kell arra, hogy a mentoráltak egy része éppen ezen információk hatékony felvételére képtelen (mert például nem lát vagy hall tökéletesen), így e lehetőségek adott esetben nem állnak rendelkezésünkre a bizalomteljes kapcsolat kiépítéséhez.

A megismerkedés alkalmával mindazonáltal nemcsak megfelelő kapcsolati háttérter teremtünk a mentori munkához, hanem fontos információkat is gyűjtünk az elvégzendő feladatok megállapítása, az ezt meghatározó személyes, illetve környezeti tényezők feltárása érdekében.

A legfontosabb információk összegzését segíti a mellékelt *adatlap*, melynek alkalmazása kapcsán meg kell jegyezni, hogy az adatgyűjtés során mindenképpen érdemes elkerülnünk a kikérdezős technikát. Az ügyféllel való egyenrangú kapcsolat kialakítása és fenntartása érdekében minden esetben törekedjünk arra, hogy az információkat egy többé-kevésbé irányított, ugyanakkor a lehetőségekhez képest oldott hangulatú beszélgetés keretében ismerhessük meg. A partneri viszony megtapasztalása által ügyfeleink sokkal motiváltabbá válnak ugyanis az együttműködésre, s ez mindkét fél számára megkönnyíti a kitűzött szakmai cél elérését.

## 2.2. Exploráció

Az exploráció azt jelenti, hogy kikérdezés. A kifejezést eredetileg az orvosi gyakorlatban használták, majd átkerült a pszichológia tudományterületére is. Az explorációt az anamnézissel együtt az ügyfél kikérdezésére, az előzmények feltárására használták a pszichológusok. A mentorálási gyakorlatban azt javasoljuk, hogy az explorációs technikát adatlap segítségével végezzék, mert ez megkönnyíti, hogy a mentor a legfontosabb adatokat valóban megkérdezze az egyéntől. Az exploráció folyamatát ugyanakkor beszélgetés jellegűvé is lehet tenni. Ez nagyobb figyelem-összpontosítást igényel a mentortól, hiszen az ügy-

fél bővebben kifejtett gondolataiból kell kiemelni azokat az információkat, amelyeket az adatlapra fel kell jegyeznie.

Feltételezésünk szerint sok esetben a rehabilitációs megállapodás, illetve a rehabilitációs terv készítésekor az adatok nagy része már dokumentálásra került, így helyesebb az adatokat onnan átemelni az adatlapra és csak a kiegészítő információkat megkérdezni.

(...)

### 2.3. Egyéni mélyinterjú

A rövid bemutatás célja, hogy ha pszichológus szakember segítségét kérjük, a mentorált számára is ismertetni tudjuk a várható helyzetet. Ez az interjútípus a pszichológiai interjúk egyik speciális formája. A mélyinterjú négy szemközt zajló kvalitatív eljárás, amelynek során az interjúalany legmélyebb motivációinak, tudattalan (nem tudatos) indítékainak megismerése a cél. Az egyéni mélyinterjút az erre kiképzett szakember végezheti. Az eljárás a klinikai pszichológia, illetve a pszichoanalízis fontos módszere, melyre hatással volt a humanisztikus pszichológia is. Ezt az eszközt akkor használjuk, amikor olyan ismeretek feltárására törekszünk, amelyek nem igényelnek számszerűsített adatokat (kvantifikálást).

A mélyinterjú segítségével emocionális értékeléseket, élményfeldolgozásokat, motivációkat, egyéni értékeket, pszichés folyamatokat is megérthetünk. A vizsgálat tárgyát, illetve a vizsgált személyek egyéni viselkedését jobban megismerjük segítségével, mint például a személytelenebbnek ható kérdőív segítségével. E módszer négy szemközti, bensőséges hangulatával megteremti a lehetőséget arra, hogy az interjúalany megnyíljon, s a legmélyebb motivációit, érzéseit, véleményét is feltárja.

## 3. Az ügyfél élethelyzetben történő megfigyelése

A pszichológia, a pedagógia kedvelt módszere a *megfigyelés*, amely tekintettel jellegére, nem kíván szükségszerűen technikai felszerelést vagy egyéb eszközöket. A pszichológiai megfigyelés különbözik a mindennapos megfigyeléstől. Legfontosabb jellemzője: a *rendszeresség*, a *céltudatosság* és a *tervszerűség*. Fontos, hogy e módszer alkalmazására külön alkalmat teremtsünk. Határozzuk meg a célt, mit figyelünk meg és hány alkalommal kívánjuk megtenni azt. Helyes ezeket feljegyezni és folyamatában értékelni.

## 4. Mediáció

A mediáció latin kifejezés, amely közvetítést jelent. Eredeti funkciója a nemzetközi vitában való közvetítés volt egy harmadik, a vitán kívül álló állam részéről. Majd a mediáció mint módszer is megjelent a XX. század konfliktus-



megoldási technikáiban. A mediációt Magyarországon az igazságszolgáltatásban és a pedagógia területén az alternatív vitarendezés eszközeként használják. Fő célja a konfliktus elkerülése, illetve a további ellenérzések kialakulásának megakadályozása.

### 1. TÁBLÁZAT

#### A MEDIÁCIÓ FOLYAMATA A MENTORÁLT ÉS A MUNKÁLTATÓ (INTÉZMÉNY) KÖZÖTT

	A lépés leírása	Észrevételek, megjegyzések
1. A terület előkészítése	Kapcsolatfelvétel a munkáltatóval, az intézménnyel Az időpont, a helyszín, valamint a bennünket váró személy stb. egyeztetése	
2. A találkozás létrehozása	A mentorált személy eljuttatása az intézményhez, ennek megszervezése (utazás, költségek, segítők stb.)	
3. A folyamat ismertetése	Ismertetjük a felekkel a találkozó célját: ez a munkáltatás. Ismertetjük a folyamatot: – mindkét fél mondja el az álláspontját; – megoldásokat fogunk keresni; – próbáljunk közösen elfogadható megoldást találni.	
4. A helyzet megismerése	A helyzet részletes ismertetése abból a szempontból, hogy 1. A munkáltató mit tud ajánlani? (a munka jellemzői, követelmények, környezet, juttatások stb.) 2. A mentorált mit tud elfogadni? (a sérülés jellege, mértéke, a munka jellege, környezet stb.)	

5. A közös érdekek feltárása	A munkáltató érdeke A mentorált érdeke	
6. Közös gondolkodás a lehetséges megoldásokon	Minél több lehetséges megoldás felvázolása, előzetes mérlegelés nélkül.	
7. A megoldás kiválasztása	A megoldási lehetőségek közötti mérlegelés eredményeként a legjobb megoldás (mindkét fél számára) kiválasztása.	
8. A történetek dokumentálása	A megbeszélés rövid leírása, jegyzőkönyvszerűen.	
9. A hivatali teendők elvégzése	A munkáltatáshoz szükséges iratok rendezése, beszerzése, a hivatali ügyek intézése.	
10. Megerősítés	Gratulálunk magunknak, ha sikerült végrehajtunk a mediálás folyamatát!	

Szilágyi Klára

## Tanácsadónapló<sup>1</sup>

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Szilágyi Klára: Tanácsadónapló

---

1 Dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás, mint professzió Budapest, 2007.;241-243.

Sorszám:

## TANÁCSADÓNAPLÓ

TANÁCSKÉRŐ NEVE:

LEÁNYKORI NEVE:

NYILVÁNTARTÁSI SZÁM:

	Találkozások	Időpontok
1.		
2.		
3.		

TANÁCSADÓ NEVE:

KIRENDELTSÉG HELYE:

### I. PROBLÉMADEFINÍCIÓ

Objektív elemek	Szubjektív elemek
-----------------	-------------------

Problémadefiníció:

Kód:

### II. TISZTÁZÁS

Tervezett témák	Hozott témák:
-----------------	---------------

### III. ELEMZÉS

Realitás

Tisztázott szubjektív

### IV. SZINTÉZIS

Hipotézisek:

Feladat (önálló munka a realításban):

### V. MEGÁLLAPODÁS

Tanácsadói megjegyzések (a kódolás indoklása):

## A foglalkozási szakember mérlegelési szempontjai<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Útmutató a foglalkoztatási szakértői tevékenységhez 2009. FSZH készült a Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program 1.2 támogatásával létrejött „Útmutató” felhasználásával





Orvosi útmutató a szakmai munkaköri alkalmasság véleményezéséhez és a pályaválasztási tanácsadáshoz (szerk.: Brunner Péter 1998.)	206
FIT/RIC mappák	206
„Bérek és keresetek a nemzetgazdaságban” (www.afsz.hu)	206
„KERIN” program (www.afsz.hu)	206
„ORIENT” program (www.afsz.hu)	206
Az innovatív módszerek, eljárások honlapjainak gyűjteménye.	206
Munkakörök, munkakörcsoportok terheléséről információt adó joghelyek	207
A./ A tevékenységek foglalkozás-egészségi osztályba sorolása	207
B/Fokozottan baleseti veszéllyel járó munkakörök, tevékenységek	209
C/Fokozott pszichés terheléssel járó tevékenységek	209
Pszichoszociális kóroki tényezők hatásának kitett munkavállalók	210

## I. A rehabilitálhatóság személyes feltételeinek vizsgálata

### EGÉSZSÉGÜGYI ELŐZMÉNYEK (INPUT INFORMÁCIÓ)

- egészségi státusa kialakulatlan, lényeges orvosi beavatkozások vannak hátra, tulajdonképpen keresőképtelen
- összetett egészségi problémái vannak, ezek egyenként nem súlyos mértéke a foglalkozás megválasztását jelentősen leszűkíti
- egészségi státusa kialakult, vezető egészségkárosodásának kezelése (szükséges orvosi rehabilitációja) befejezett
- egészségi állapotának helyreállítása nem fejeződött be, azonban foglalkozási rehabilitációja ügyében együttműködésre képes és hajlandó, a hátralévő beavatkozások a foglalkozási rehabilitáció megkezdését lehetővé teszik

### FOGLALKOZÁSI ELŐZMÉNYEK<sup>2</sup>

- statikusak – ugyanazt, vagy ugyanazt a néhány készséget terhelő tevékenységet végzett (ez piacképes / nem piacképes)
- dinamikusak – változatos, összefüggő, egymásra épülő tevékenységek, sokrétű terhelés (vannak benne piacképes elemek?)
- dinamikus, összefüggéstelen – többféle, egymástól független tevékenység (vannak benne piacképes elemek?)
- átlagostól eltérő munkaszervezési, illetve munkakörülmények (önkéntes munka, változó munkahely, több műszakos munkarend)
- nincs mértékadó munkaerő-piaci előzmény
- közösségi (alkalmazotti) munkaerő-piaci tapasztalata van / csak családi vállalkozásban dolgozott / önállóan dolgozott
- személyes közreműködés nélküli jövedelemszerzési lehetősége van
- legalább 1 évig ellátott munkatevékenységi területek (nem munkaviszonyosak is!)

### TANULÁSI (KÉPZÉSI) ELŐZMÉNYEK

- iskolai végzettség szintje
- szakképzettség(ek)
- szakmaváltások száma eddigi élete során
- felnőtt életében szerzett képzettségek szintje, száma
- felnőtt életében elért végzettség szintje
- jártasságok (hobby is)

2 Szempontjai részletesen a 12. sz. mellékletben

## SZEMÉLYISÉG, ÉRDEKLŐDÉS ÖSSZHANGJA, VAGY ELLENTÉTE A LEHETSÉGES FOGLALKOZÁSSAL

### ÉLETPÁLYA KARAKTERE, MUNKÁRA SZOCIALIZÁLTSAĞ

Általában: van-e aktuális képe, ismerete a munka világáról, illetve reális önértékelése

- folyamatos munka, rövid távollét a munkaerőpiactól
- folyamatos munka, utoljára hosszú távollét a munka világától (több mint 2 év)
- instabil foglalkoztatási helyzet, sok munkahely, hosszabb-rövidebb idővel tarkítva, vagy többségében támogatott előzmények (alkalmi munka is)
- még nem dolgozott

### ÉLETKOR

- 45 év feletti életkor – az előző feltételek negatív elemeinek túlsúlya esetén – akadálnak tekinthető
- 50 éves kor felett idősödő – akadályozó tényező
- 25 év alatti (felsőfokú végzettség: 30 év alatti) életkor – gyakorlat hiányában – hátrány

### LAKÓHELY (MOBILITÁSI KÉPESSÉG)

- tömegközlekedési lehetőség – képesség (fizikai, anyagi)
- személygépkocsi van/nincs
- ha van: munkába járásra használható, finanszírozása gondot okoz/nem okoz gondot

### SPECIÁLIS FELTÉTELEK SZÜKSÉGLETÉNEK LÉTE – NEM LÉTE

- foglalkoztatása során speciális feltételeket igényel-e (környezet, segítő, munkaszervezés stb.),
- csak egyszeri megoldásokat/folyamatosan

### TERHELHETŐSÉG

- felkészítéssel átlagos
- csak részmunkaidőben
- csak távmunka keretében
- az elérhető foglalkozásokhoz szükséges készségek egyike, vagy többsége csak időlegesen terhelhető (napi 4 órát el nem érően)
- piaci viszonyok között/szociális foglalkoztatás keretében foglalkoztatható

- csak védett foglalkoztatása lehetséges
- csak különleges körülmények és egyéni erőfeszítések árán foglalkoztatható

### CSALÁDI, JÖVEDELMI VISZONYOK

- családban él/egyedülálló
- családban: keresők száma, jövedelem, tulajdonosok száma, eltartottak
- aktuális jövedelemforrás, mérték
- személyes eltartási, illetve gondozási kötelezettség (kiskorú, idős vagy fogyatékos hozzátartozó)

### ÉLETMÓD: TÁMOGATÓ / NEM TÁMOGATÓ

- sport, más rendszeres hobby tevékenység
- káros szenvedélyek
- társadalmi kapcsolatok (hány csoport tevékeny tagja, résztvevője)

### KÖZVETLEN KÖRNYEZET

- mobilitáshoz igényel-e segítséget (elérhető-e?)
- lakásviszonyok (lakhatás megoldott-e?)
- földszint – emelet (a lakásból való kijutás megoldott-e, önállóan/segítséggel)

### EGYÉB HÁTRÁNYOS HELYZETŰ CSOPORTHOZ TARTOZÁS

- életkor (... év feletti, ... év alatti)
- pályakezdő
- etnikai kisebbséghez tartozó
- kisgyermekes (különösen, ha gyermekeit egyedül neveli)
- alulképzett
- tartós munkanélküli
- régóta (legalább 2 éve) inaktív

### A REHABILITÁLHATÓSÁG MEGÁLLAPÍTÁSÁNAK NINCS ESÉLYE, HA A KÉRELMEZŐ

- állapota a munkavégzést kizárja,
- tartósan keresőképtelen,
- állapota kialakulatlan,
- gyógyítása befejezetlen,
- esetében I-II. csoportos rokkantság vélelmezhető,
- 2009. szeptember 1-jét követően benyújtott igény esetén a 2016. december 31-ig az öregségi nyugdíjkorhatárt elérő személy kevesebb, mint 5 évvel fiatalabb az irányadó öregségi nyugdíjkorhatárnál, illetve az átmeneti szabályoktól függetlenül, aki 55 évnél idősebb (ORSZI eljárásrend),

- esetében a szempontok többségére adott válasz negatív, illetve jelentős korlátozásokat tartalmaz,
- halmozott hátrányokkal rendelkezik. és a rendelkezésre álló eszközökkel rehabilitációja nem valósítható meg
- a rehabilitáció, illetve később a kérelmező számára elérhető tartós kereső tevékenység átlagos feltételek között rendkívüli erőfeszítést jelent (megoldhatatlan feltételeket támaszt).
- élethelyzete miatt a komplex rehabilitációs eljárásban közreműködni nem tud, illetve ezt követően tartós elhelyezkedésére nincs esély.

Összefoglalva: az a rehabilitálható, aki el tud jutni a munkahelyre és ott egyenletes teljesítménnyel tartósan terhelhető

## II. A foglalkozási rehabilitációs esélyek munkaerő-piaci mérlegelése

### MEGLÉVŐ, FELAJÁNLHATÓ FOGLALKOZÁS MUNKAERŐ-PIACI POZÍCIÓJA

- a rehabilitációt követően egyetlen munkakör, kevés munkakörben gyakorolható szakma, vagy széles körben, többféle foglalkozásban szükséges képzettség segíti az elhelyezkedést
- az adott foglalkozás, munkakör egy éven belüli forgalmi adatai az érintett kirendeltségben, ill. a közlekedéssel elérhető térségekben
- adott paraméterekkel elérhető kereset a térségben ([www.afsz.hu](http://www.afsz.hu))

### A FOGLALKOZÁS GYAKORLÁSÁNAK LEHETŐSÉGEI

- csak munkavállalóként
- vállalkozásban (a vállalkozás tőkeigényes, kevésbé, egyáltalán nem az)
- közszolgáltatásban és a gazdasági szférában egyaránt
- közszolgáltatásban és a non profit szférában

### A TÉRSÉG FOGLALKOZTATÁSI HELYZETE

- a piac jellegzetességei: dinamikus, megújulni képes, vagy statikus, függő (jellemzően betanított munka és bér munka)
- van-e a térségnek saját növekedési potenciálja?
- a munkanélküliségi ráta aktuálisan és az előző évben (alakulása)
- adott pozíciójú munkanélküli (álláskereső) elhelyezési esélyei (átlagos idő)
- a helyi munkaerő prognózisok jelzései

## PERSPEKTÍVÁK

- a foglalkoztatók száma, jellege
- van-e a térségben húzó ágazathoz tartozó tevékenység? (munkaerőigény-munkaerő leadás a jellemzője),
- van-e folyamatban az adott személy számára potenciális munkakínálatot jelentő beruházás (mérete, munkaerőigény összetétele)?
- van-e ismert projekt, aminek következménye jelentős foglalkoztatás bővüléssel jár?
- lehet-e a térség foglalkoztatási szerkezetében jelentős kedvezőtlen változásra számítani?

## A foglalkoztatási szakértő megállapításainak fogalmi háttere, minősítési lehetőségek

*Komplex rehabilitációja javasolható* annak, akinek egészségi állapota kialakult, és

- figyelembe véve
  - személyi adottságait (munkavállalási szándéka, rugalmassága, érdeklődése, együttműködési szándéka),
  - szakmai adottságait (képzettség, gyakorlat stb.) és lehetőségeit,
  - szociális helyzetét (a rehabilitációban való részvétel, később a munkába járást lehetővé tevő életkörülmények, megoldott, vagy megoldható lakhatás, gondozási kötelezettség hiánya, illetve kiváltás lehetősége),
  - a tőle reálisan elvárható, teljesítményt befolyásoló közvetlen és tágabb fizikai és társadalmi környezetet (mobilitás képessége, beleértve a közlekedési feltételeket, menetrendet is),
  - a munkaerő-piaci környezetet és annak perspektíváit,
- a jogszabályban előírt rehabilitációs intézkedések segítségével,
- a rendelkezésre álló időkeretben
- és eszközrendszerrel

rehabilitációs szükségletei kielégíthetők és ezzel alkalmassá tehető átlagos erőfeszítéssel ellátható teljes értékű munka végzésére, amely számára várhatóan tartós kereső tevékenységet biztosít

*Rehabilitálható az, aki*

- egészségi állapota alapján 40-49%-os egészségkárosodott,
- rendelkezik a rehabilitáció feltételeivel, és
- rehabilitációs szükségletei kielégíthetők és ezzel a munkaerő piaci környezet és annak perspektívái figyelembe vételével, az ÁFSZ megváltozott munkaképességű álláskeresőt megillető szolgáltatásai és támogatásai segítségével együttműködése esetén alkalmassá tehető átlagos erőfeszítéssel ellátható teljes értékű munka végzésére, amely számára várhatóan tartós kereső tevékenységet biztosít.

*Rehabilitálható, de rehabilitációja nem javasolt 40-79% egészségkárosodás esetén annak, aki*

- nem rendelkezik a rehabilitáció, illetve a komplex rehabilitáció feltételeivel, azaz egészségi állapota, személyes és szakmai adottságai, valamint a munkaerő-piaci környezet és annak perspektívái alapján
  - a jogszabályban előírt rehabilitációs intézkedések segítségével,
  - a rendelkezésre álló időkeretben
  - és eszközrendszerrel
- nem tehető alkalmassá átlagos erőfeszítéssel ellátható teljes értékű munka végzésére, amely számára várhatóan tartós kereső tevékenységet biztosít, azaz rehabilitációs szükségletei nem elégíthetők ki vagy
- a munkaerő piaci környezet és annak perspektívái figyelembe vételével, az ÁFSZ megváltozott munkaképességű álláskeresőt megillető szolgáltatásai és támogatásai segítségével nem tehető alkalmassá átlagos erőfeszítéssel ellátható teljes értékű munka végzésére, amely számára várhatóan tartós kereső tevékenységet biztosít.

*Rehabilitációja nem szükséges (szakmai munkaképessége megtartott) annak,*

- akinek az esetében a funkciók állapota az előadó orvos szakértő szerint az általános munkavégző képesség szempontjából megtartott,
- aki munkaviszonyban áll, vagy kereső tevékenységet folytat, vagy álláskereső és
- eddig ellátott munkájának illetve a szakképzettségével, jártasságával ellátható kereső tevékenységek többségének folyamatos ellátásában egészségkárosodása nem akadályozza, (beleértve a munkahelyre való eljutást és a foglalkozásban szokásos munkarendet is) és rehabilitációs szükséglete nincs. Ebből a szempontból kell megítélni a védett munkahelyen dolgozó, komplex minősítésre kerülő kérelmező helyzetét is.
- A jelenlegi munkahelyre vonatkozó információ forrása a foglalkozás-egészségügyi szakorvos véleménye, a munkakörök, munkakörcsoportok terheléséről információt a 11.sz melléklet nyújt.

#### LEHETSÉGES MINŐSÍTÉSEK

- Komplex rehabilitációja javasolt (50-79% közötti ÖEK)
- Rehabilitálható, rehabilitációja javasolt (40-49% közötti ÖEK)
- Rehabilitációja (komplex rehabilitációja) nem javasolt (bármilyen mértékű egészségkárosodás esetén)
- Foglalkozási rehabilitációja nem szükséges (szakmai munkaképessége foglalkoztatási szempontból is megtartott)



## **A foglalkoztatási szakértő számára ajánlott módszer- és eszköztár**

**IRÁNYELVEK A FUNKCIÓKÉPESSÉG, FOGYATÉKOSSÁG, MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉG MINŐSÍTÉSÉHEZ (WWW.ORSZI.HU)**

Az ORSZI-ban folyó szakértői munka alapidokumentuma

### **A FOGLALKOZÁSI SZAKEMBER MÉRLEGELÉSI SZEMPONTJAI (3. SZ. MELLÉKLET)**

Segédanyag a feltételek számbavételéhez, és a megfelelő következtetés levonásához.

- szempontsor a rehabilitálhatóság személyes feltételeinek megítéléséhez
- szempontsor a munkaerő-piaci mérlegeléshez

### **AZ IR „ÉLETÚT NAPLÓ” ADATAI**

A munkaerő-piaci esélyek mérlegelésében és a rehabilitáció eszközrendszerének megválasztásában segít: megismerhető a munkanélküli, álláskereső státuszban töltött idő hossza, gyakorisága, a nyújtott szolgáltatások és támogatások, a kiment jellege, eredménye, tartóssága megismerése.

### **RÉGIÓ, KIRENDELTSÉG MUNKAERŐ-PIACI PROGNOZIS ADATAI**

### **„FOGLALKOZÁSOK EGÉSZSÉGI TÉNYEZŐI” PROGRAM (WWW.AFSZ.HU)**

Segít az adott egészségi állapottal betölthető foglalkozások kiválasztásában, a munkavállalás szempontjából korlátozó és a kizáró tényezők ismeretében, valamint a FEOR KSH által használt, és az ÁFSZ által használt szakmaleírásokat tartalmaz.

### **TANÁCSADÓI PROGRAMOK**

A tanácsadói programok nem minősülnek pszichológiai tesztnak (objektív „mérőeszköznek”), ezért csak támpontokat adhatnak a személy jellemzőinek megítéléséhez: milyen a kérelmező munkaérdeklődése, munkamotivációja, képességei és személyiségének bizonyos aspektusai, amelyek fontosak lehetnek a rehabilitációs irány megjelölésénél.

### **„EPÁLYA” HONLAP (WWW.AFSZ.HU)**

Támpontot ad a kiválasztott képzés objektív feltételeinek megítéléséhez.

### **„SZAKKEPESÍTÉS.HU” HONLAP**

Szintén a képzés objektív feltételeinek, követelményeinek megítéléséhez nyújt segítséget. A képzéseket az új és régi OKJ szerint is rendszerezi.

**ORVOSI ÚTMUTATÓ A SZAKMAI MUNKAKÖRI ALKALMASSÁG VÉLEMÉNYEZÉSÉHEZ ÉS A PÁLYAVÁLASZTÁSI TANÁCSADÁSHOZ** (szerk.: Brunner Péter 1998.)

A foglalkozásokhoz kapcsolódó tevékenységek orvosi szempontú leírásával, és az egészségügyi kizáró tényezők megjelölésével segít a rehabilitáció irányának meghatározásában.

**FIT/RIC MAPPÁK**

Segítséget nyújtanak az adott szakképzettséggel kapcsolatos munkatevékenységek, szükséges kompetenciák, követelmények, és betölthető munkakörök megítélésében.

**„BÉREK ÉS KERESETEK A NEMZETGAZDASÁGBAN” (WWW.AFSZ.HU)**

Régiós, ezen belül megyei táblái információt nyújtanak a kiválasztott foglalkozásban dolgozók létszámáról és keresetéről a tárgyévet megelőzően két évvel (adott szakma piacát jellemzi).

**„KERIN” PROGRAM (WWW.AFSZ.HU)**

Általános tájékoztatást ad az adott kirendeltségre évente beadott munkaerőigények, valamint a regisztrált álláskeresők érintett és záró létszáma vonatkozásában, FEOR számonként, grafikus, diagramm-szerű megjelenítésben.

**„ORIENT” PROGRAM (WWW.AFSZ.HU)**

A KERIN programhoz hasonló felépítésű, azonban itt a munkaerőpiacra vonatkozó adatok nem a FEOR, hanem a szakképzettség alapján kérdezhetők le.

**AZ INNOVATÍV MÓDSZEREK, ELJÁRÁSOK HONLAPJAINAK GYŰJTEMÉNYE.**

Pl.: „Hasznos tudnivalók a munka világáról” (www.afsz.hu)

## **Munkakörök, munkakörcsoportok terheléséről információt adó joghelyek**

### **A./ A TEVÉKENYSÉGEK FOGLALKOZÁS-EGÉSZSÉGI OSZTÁLYBA SOROLÁSA**

(4. melléklet a 89/1995. (VII. 14.) kormányrendeletéhez)

#### **„A” foglalkozás-egészségi osztály**

*gazdasági tevékenységek*

ágazati számjelek

1. Bányászat

C 10-14

2. Kohászat

D 27

fizikai munkakörei, valamint azon nem fizikai munkakörök munkavállalói, akik az „A” foglalkozás-egészségi osztályt indokló munkakörnyezetben töltik munkaidejük több mint 50%-át.

3. Ugyanebbe a foglalkozás-egészségi osztályba sorolandó:

3.1. rákkeltőkkel exponáltak,

3.2. sugárzó anyagokkal,

3.3. ismeretlen (mérgező hatásuk szempontjából kivizsgálatlan) anyagokkal dolgozók,

3.4. állatkísérletes munkakörökben foglalkoztatottak,

3.5. kordedvezményre jogosító munkakörökben foglalkoztatottak,

3.6. munkaidő-kedvezményre jogosító expozícióban alkalmazott munkavállalók,

3.7. a vasúti közlekedésben a forgalom lebonyolításával közvetlenül összefüggő, a légi és vízi közlekedésben szakszolgálati vizsgához kötött munkakörökben alkalmazott munkavállalók,

függetlenül a tevékenység ágazati osztályától.

#### **„B” foglalkozás-egészségi osztály**

*Gazdasági tevékenységek*

ágazati számjelek

1. Mezőgazdaság, vadgazdálkodás és erdőgazdálkodás

A 01-02

2. Építőipar

F 45

3. Élelmiszerek és italok gyártása

D 15

4. Dohánytermékek gyártása

D 16

5. Textíliák gyártása

D 17

6. Ruházati termékek gyártása, szőrmekikészítés és -festés

D 18

7. Bőrkikészítés, bőrtermékek és lábbeli gyártása

D 19

8. Fafeldolgozás

D 20

9. Kőolaj-feldolgozás és kokszyártás

D 23

10. Vegyi alapanyagok és termékek gyártása

D 24

11. Gumi és műanyag termékek gyártása

D 25

12. Nemfém ásványi termékek gyártása

D 26

13. Nyersanyag visszanyerése hulladékból

D 37

14. Szárazföldi és csővezetékes szállítás

I 60

15. Vízi szállítás	161
16. Légi szállítás	I 62
17. Bútorgyártás	D 361
18. Egészségügyi és szociális ellátás	N 85
19. Állategészségügyi tevékenység	N 852
20. Nyomdaipari termékek gyártása	D 2221

fizikai munkakörei, valamint azon nem fizikai munkakörök munkavállalói, akik a „B” foglalkozás-egészségi osztályt indokló munkakörnyezetben töltik munkaidejük több mint 50%-át.

### **„C” foglalkozás-egészségi osztály**

Ebbe a foglalkozás-egészségi osztályba sorolandók az „A” foglalkozás-egészségi osztályba nem tartozó ág, ágazat, alágazat, szakágazat

1. ipari,
2. szolgáltató,
3. kutató,
4. számítástechnikai tevékenységgel kapcsolatos

fizikai munkakörei, valamint azon nem fizikai munkakörök munkavállalói, a „C” foglalkozás-egészségi osztályt indokló munkakörnyezetben töltik munkaidejük több mint 50%-át.

### **„D” foglalkozás-egészségi osztály**

Ebbe a foglalkozás-egészségi osztályba sorolandók a

1. kutatás-szervezési,
2. kulturális,
3. oktatási,
4. egyéb adminisztratív

tevékenységet végző munkavállalók, továbbá az „A”, a „B” és a „C” foglalkozás-egészségi osztályba sorolt tevékenységek nem fizikai munkaköreiben dolgozó, más osztályokba nem sorolt munkavállalói.

## B/FOKOZOTTAN BALESETI VESZÉLYEKEL JÁRÓ MUNKAKÖRÖK, TEVÉKENYSÉGEK

(4. számú melléklet a 33/1998. (VI. 24.) NM-rendeletéhez)

1.	Magasban végzett munka	
2.	Földalatti bányászati, kőolaj- és földgázbányászati mélyfúrási munkakörök	
3.	Tűz- és robbanásveszéllyel járó munkakörök	A 35/1996. (XII. 29.) BM-rendelettel hatályba léptetett Országos Tűzvédelmi Szabályzat szerinti az „A” fokozottan tűz- és robbanásveszélyes, a „B” tűz- és robbanásveszélyes és a „C” tűzveszélyes osztályba tartozó létesítményben, helyiségben végzett tevékenységek, valamint a vállalati „tűzvédelmi utasítás”-ban meghatározott munkakörök: az ipari robbantóanyagok gyártásával, tárolásával, szállításával és felhasználásával kapcsolatos tevékenységek
4.	Villamosüzemi munkakörök	A vonatkozó külön előírás (MSZ 1585) Erősáramú üzemi szabályzat alapján erősáramú villamos berendezéseken feszültség alatti, feszültség közelében és veszélyes közelségben végzett tevékenység
5.	a) Feszültség alatti munkavégzéssel járó munkakörök (FAM)	Külön jogszabályban meghatározott tevékenység
	b) Egyéb feszültség alatt végzett tevékenységek	
6.	Fegyveres biztonsági őrség, személy- és vagyonvédelmi tevékenység	
7.	Egyéb baleseti veszéllyel járó munkakörök	Mozgó munkaeszközök, munkaeszközök mozgó elemei, haladó (mozgó) termékek, alapanyagok, félkész és késztermékek mellett vagy közelében végzett munka
<i>Időszakos orvosi vizsgálatot kell végezni</i>		
A)	Az 1-4. és a 6-7. pontban megjelölt munkakörökben dolgozóknál 40 éves korig háromévenként, 40-50 életév között kétévenként, 50 év felett évenként	
B)	Az 5. pontban megjelölt munkakörökben dolgozóknál évenként	

## C/FOKOZOTT PSZICHÉS TERHELÉSEL JÁRÓ TEVÉKENYSÉGEK

(5. számú melléklet a 33/1998. (VI. 24.) NM-rendeletéhez)

- Különösen nagy felelősség viselése emberekért, anyagi értékekért.
- Döntés szükségessége
  - nehezen áttekinthető helyzetben,
  - új helyzetekben,
  - hiányos információk alapján,
  - ellentmondó információk alapján,
  - bonyolult szabályok, összefüggések utasítások alapján,
  - egymást gyorsan követő problémákban.

3. Alkotó szellemi tevékenység
  - a) zavaró ingerek környezetében,
  - b) különösen bonyolult szabályok, utasítások alapján.
4. Rutin szellemi munka
  - a) időkénszer viszonyai között,
  - b) rövid idejű, egyszerű feladat változtatás nélküli állandó ismétlésével,
  - c) tartósan szükséges akaratlagos figyelemmel.
5. Különböző munkaeszközök, technológiai folyamatok pontos, gyors váltogatása időkénszer vagy különleges figyelmi követelmény, illetve fokozott felelősség eseteiben.
6. Képernyős munkahelyeken történő munkavégzés.
7. Emberekkel foglalkozás kötelezettsége konfliktusveszélyes helyzetben.
8. Testi, érzékszervi, értelmi, beszéd- és más fogyatékos személyek nevelési-oktatási, ápolási-gondozási, rehabilitációs intézményeiben, javító intézetekben nevelési, oktatási tevékenységet végzők.
9. Szakképzett ápolói munkát végzők elmeosztályokon, elmeszociális otthonokban, súlyos fogyatékosok szociális intézményeiben, szociális otthonok munkavállalói, traumatológiai, intenzív osztályokon, krónikus és baleseti belgyógyászati osztályokon (öngyilkossági kísérletet tett betegeket ellátó osztályokon), onkológiai osztályokon, detoxikálóknban, krónikus elmeegógyászati osztályokon, valamint drogambulancián, illetve -osztályokon.

#### PSZICHOSZOCIÁLIS KÓROKI TÉNYEZŐK HATÁSÁNAK KITETT MUNKAVÁLLALÓK

(6. számú melléklet a 33/1998. (VI. 24.) NM-rendeletéhez)

1. A gazdálkodó szervezet hierarchizáltságából, belső kapcsolatrendszeréből adódó konfliktusszituációk érintettjei.
2. Családtól távol, országon belül vagy kívül tartósan munkát végzők, a túlmunka esetenkénti igényével, rendszertelen étkezési, komfortot nélkülöző pihenési lehetőséggel.
3. Hajléktalan munkavállalók.
4. Külföldről áttelepült munkavállalók, az áttelepülést követő első 2 évben.
5. Állami gondozásból kikerült, munkába állt személyek, a munkába állást követő 3 évben.

Munkácsi Ildikó

## A megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációjának módszertani lépései

REHABILITÁCIÓS (MUNKAVÁLLALÁSI) TANÁCSADÁS  
Munkácsi Ildikó: A megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációjának módszertani lépései



A munkaerő-piaci rehabilitáció végső célja az egyén munkába állítása, azonban ennek a célnak a megvalósítása komplex és többlépcsős folyamat.

Az Egészségügyi Világszervezet definíciójából kiindulva a Rehabilitációs Szakmai Kollégium a következőkben határozza meg a rehabilitációt:

**1. „Rehabilitáción** azt a szervezett tevékenységet értjük, amelyet a társadalom biztosít a huzamosan vagy véglegesen fogyatékos vagy rokkant embereknek, hogy megmaradt képességeikkel ismét elfoglalhassák helyüket a közösségben. A rehabilitáció orvosi, nevelési, foglalkoztatási és szociális intézkedések tervszerű, együttes és összehangolt, az egyénre szabott alkalmazása, amelyben a rehabilitálandó ember tevételes részvétele nélkülözhetetlen.”

Ebből a definícióból levezethetők a *rehabilitáció alapelvei*:

- A rehabilitáció *csapatmunka*, nem köthető egyetlen szakterülethez sem, több szakember együttes és összehangolt működését igényli.
- Fontos hangsúlyozni, hogy a rehabilitáció egy *folyamat*, lépések sorozatából áll. A kívánt cél a foglalkoztatás csak fokozatosan az eredmények elemzésével és értékelésével valósítható meg.
- A rehabilitáció mindig *egyéni szabott*. Az ügyféllel (a klienssel) közösen kell kialakítani a célokat és a hozzájuk vezető utat és eszközöket.
- Az egyéni szabott rehabilitációs terv kialakítása elengedhetetlen ahhoz, hogy az ügyfél kellő *motiváltsággal* vegyen részt a folyamatban, hiszen akarat nélkül senkit sem lehet rehabilitálni. Az aktív szerepvállalást elősegítő programokat, támogatásokat kell erősíteni.
- A rehabilitációs folyamat során mindig szemelőt kell tartanunk az *autonómia* tiszteletben tartását, vagyis amit tud, amire képes az ügyfél azt ne akarjuk tőle elvenni, csak a hiányok pótlására vagy a meglévő, de még fel nem ismert lehetőségekre fókuszáljunk.

Ezen alapelveket szemelőt tartva, két fontos cél összehangolását, illesztését kell megvalósítanunk ahhoz, hogy egy megváltozott munkaképességű személy munkaerő-piaci reintegrációja megvalósuljon:

Ismernünk kell a megváltozott munkaképességű emberek szoci-kulturális, demográfiai jellemzőit, a munkavállaláshoz szükséges képességeket, készségeket, pszichológiai állapotukat. Mindezek ismeretében olyan módszereket, és eljárásokat kell kidolgoznunk, melyek elősegítik a „munkára kész” állapot kialakulását.

Információkat kell gyűjtenünk a munkáltatókról, hogy milyen attitűdökkel, elvárásokkal, lehetőségekkel rendelkeznek, mit kell tenniük abban az esetben, ha megváltozott munkaképességű embereket foglalkoztatnak.

**2. A célcsoport szocio-kulturális helyzetéről a vizsgálatok egyértelműen azt támasztják alá, hogy többszörösen hátrányos helyzetű rétegről van szó.**

A Hajdú-Bihar Megyei Munkaügyi Központ és a Debreceni Egyetem Pszichológiai Intézet, Szociál-és Munkapszichológiai Tanszékének 2006-ban készült

felmérése során 300 megváltozott munkaképességű embert kérdeztünk meg szociális helyzetéről.

Az általunk szerkesztett 40 kérdésből álló kérdőívben az alábbi témakörök szerepeltek:

- Betegség/sérülés milyensége, időtartama
- Családi állapot
- Anyagi helyzet , szociális támogatások
- Életviteli sajátosságok
- Képzettség
- Munkatapasztalat
- Munkavállalási szándék
- Egészségügyi és orvosi ellátás
- Közlekedési és utazási sajátosságok
- Továbbképzés lehetőségei
- Rehabilitációs tapasztalatok
- A pályázati programmal kapcsolatos további együttműködés esetén elérhető ségi adatok (minta kérdőív mellékelve)

Többségük alul iskolázott (33%-uk általános iskolai végzettséggel rendelkezik, 39%-uk szakmunkás képzőt végzett), az egy főre jutó nettó havi jövedelmük kevesebb mint 30 ezer forint. Orvosukat általában havonta keresik fel ellátás vagy ellenőrzés céljából, mely a gyógyszer ára mellett utazási költséget is jelent. A megbetegedés típusát tekintve a legtöbben mozgásszervi problémák miatt váltak megváltozott munkaképességűvé. A második helyen a szív és érrendszeri megbetegedések állnak.

A megkérdezettek majdnem 60%-a egyedül álló, így társas támasz nélkül kell megoldaniuk nehéz élethelyzetüket.

A kérdőív eredményeinek elemzése azt a várt eredményt hozta, miszerint az érintetteknek komoly problémát jelent a munkaerőpiacra történő visszatérés, és nemcsak eredeti munkahelyüket nem tudják megtartani, hanem új foglalkozás választására, pályamódosításra is kényszerülnek. A megkérdezettek döntő többsége arról számolt be, hogy munkaerő-piaci integrációjukhoz nem kapnak kellő segítséget és önállóan nem képesek az új helyzetükből fakadó problémáikkal megküzdeni, hiszen újra kell definiálniuk magukat.

Felmérésünk azt igazolta, hogy ezen célcsoport rehabilitációja, csak rendkívül átgondolt, szisztematikusan egymásra épülő támogató rendszer kidolgozásával és alkalmazásával valósítható meg.

### 3. A megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációjának lépései:

#### A/ ELSŐ INTERJÚ, ISMERKEDÉS

Az első találkozás akár személyesen akár számítógépes segítséggel történik is mindenképpen az ügyfelek alapos megismerését, kell hogy szolgálja. Az alap

adatok felvétele után meg kell ismernünk a személy eddigi munkaerő-piaci életútját, milyen munkahelyeken és milyen munkakörökben dolgozott, milyen területen volt sikeres, mely feladatok jelentettek nehézséget. A betegségről, sérülésről, csak ezek után célszerű beszélgetni, hiszen ez a legtöbb ember számára (főleg a nem veleszületett rendellenességek esetén) fájdalmas, lehetséges, hogy még fel nem dolgozott probléma.

Azonban erről mindenképpen beszélnünk kell nem csak a végső cél a megfelelő munkakör kiválasztása miatt, hanem azért is, mert saját egészségügyi problémájáról történő beszámolás módja sok mindent elárul lelki erőnlétéről, továbblépésének realitásáról.

Az interjút készítőnek ismernie kell az alapvető interjú technikákat.

Itt most a teljesség igénye nélkül két interjú technikát említenénk meg.

Az egyik az úgynevezett *cselekvéses* interjú, melynek lényege, hogy arról kapjunk információt, hogy az interjú alany bizonyos szituációkat, hogyan oldott meg eddigi életében. „Elmondana nekem egy olyan esetet, amikor a főnöke hibát talált a munkájában?”, ekkor egy megélt szituációt kell elmondania, így a kérdezett valódi viselkedésének megismeréséhez közelebb kerülünk.. Ha viszont a kérdést úgy tesszük föl: „Mit tenne Ön, ha a főnöke hibát találna a munkájában? ekkor a *szituációs* interjútechnikát alkalmazzuk, mely esetben általában az elvárt, a jó feleletet fogjuk kapni,

## B/ MUNKAÉRDEKLŐDÉS ÉS MUNKAÉRTÉKEK MEGISMERÉSE

A rehabilitációs folyamat e szakaszában arra keressük a választ, hogy az ügyfél milyen munkaterületek iránt érdeklődik és mi az ami értéket képvisel számára, amit szívesen végez.

Ennek vizsgálatára John Holland (1997 Self-Directed-Search) által kidolgozott kérdőívet használhatjuk.

Holland hat érdeklődési típust különített el:

- *gyakorlatias* érdeklődésű az az ember aki szeret tárgyakkal, eszközökkel dolgozni, szereti ha munkájának közvetlen kézzel fogható eredményét látja. Szeret megjavítani dolgokat, a különböző anyagok megmunkálása jelent számára kihívást.
- *kutatói* érdeklődésű ember szeret problémákat tanulmányozni,
- ok-okozati összefüggéseket elemezni, általában az innovatív megoldásokat keresik.
- A *művészi* beállítottságú emberek, olyan tevékenységeket szeretnek végezni melyek segítségével önmagukat kifejezhetik. Fantáziájukat, gondolataikat gyakran művészi produktumokban mutatják meg. A monoton, egyhangú, rutin feladatokat nem kedvelik
- A *társas* típusú emberek szeretnek emberekkel foglalkozni, segíteni problémáik megoldásában. Általában jó kommunikációs készséggel rendelkeznek, könnyen teremtenek kapcsolatokat, tudnak teamben dolgozni.

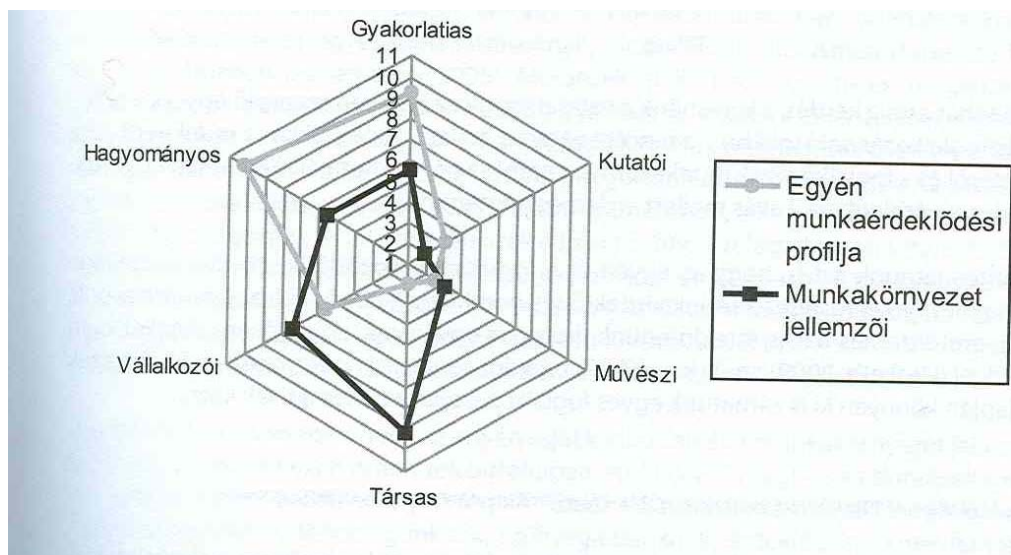
- A *vállalkozó* érdeklődésű emberek, szeretnek másokat irányítani, mások számára feladatokat kijelölni, ellenőrizni. A döntéshozatal nem jelent problémát számukra. A feladatokat szeretik megszervezni, parancsokat, utasításokat adnak. Általában törekvők és energikusak.
- A *hagyományos* típusú emberek, nem kedvelik a hirtelen változásokat maguk körül, a jól bevált, szervezett munkatevékenységeket részesítik előnyben. Igénylik hogy az általuk végzendő munkafolyamat pontosan körülhatárolt legyen, szeretik tudni a pontos határidőket.

A típusok jellemzőiből jól látszik, hogy az egyes munkatevékenységekhez személyiség vonások társulnak, azaz a habituális vonások nagyban meghatározzák, hogy milyen munkafolyamatot végzünk kellő motivációval, nyilvánvaló, hogy az ilyen munkavégzés eredményezi a legjobb teljesítményt.

Ezek a típusok természetesen nem önállóan léteznek, valaki nemcsak gyakorlatias, vagy társas munkaérdeklődésű, hanem ezen kategóriák kombinációja a lényeges számunkra. A kérdőív kitöltése után egy egyénre jellemző profilt kapunk, melynek elemzéséből megtudhatjuk, hogy melyek a domináns, vagy éppen a kevésbé hangsúlyos kategóriák. Természetesen a hat kategória nem azt jelenti, hogy munkaérdeklődés szempontjából hatféle ember van. A profil ezen dimenziók kombinációját mutatja. Elemzéséből, a főbb irányokat tudjuk megállapítani, melyeket ezek után a foglalkozások jellemzőivel kell összevetnünk.

### 1. ÁBRA

#### AZ EGYÉN MUNKAÉRDEKLŐDÉSE ÉS A FOGLALKOZÁS KÖZÖTTI INKONGRUENCIA PÉLDÁJA



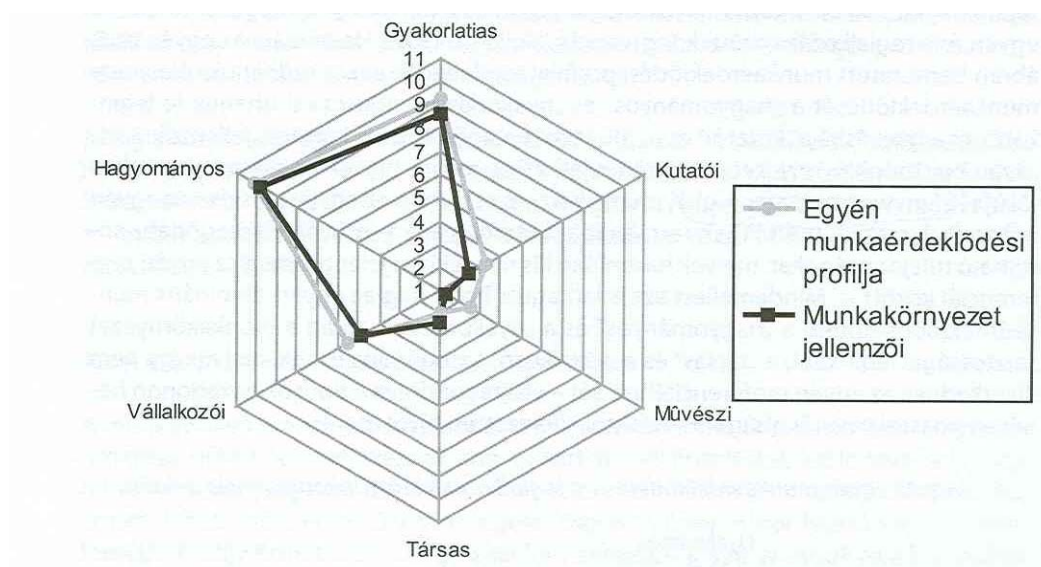
Ezen az ábrán azt látjuk, hogy a személy munkaérdeklődési profilja inkongruens a munkakörnyezet jellemzőivel, mivel a „hagyományos” és „gyakorlatias” típusú foglalkozások érdeklik elsősorban, de ő a pincér foglalkozást jelölte meg vágyott foglalkozásként. Azonban a pincér, munkakörnyezet jel-

lemzői nem esnek egybe az ő munkáérdeklődésével, mert a pincér foglalkozás inkább a „társas” „vállalkozói” típusba tartozó foglalkozás.

A következő ábra azt mutatja, hogyha a személy inkább az óraleolvasói foglalkozást választja az már kongruens, egybeesik saját munkaéérdeklődésével.

## 2. ÁBRA

### AZ EGYÉN MUNKAÉÉRDEKLŐDÉSE ÉS A FOGLALKOZÁS KÖZÖTTI KONGRUENCIA PÉLDÁJA



(Ezek az ábrák a Gyakorlati megfontolások és kutatási tapasztalatok a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásához c. tanulmány kötet 109–110. oldalán található.)

A munkaéérdeklődés kérdőív eredménye általában nem okoz különösebb meglepetést a kitöltő számára, hiszen az a tudás, hogy például a kihívást jelentő feladatok érdekelnek leginkább, és a monoton helyhez kötött feladatokat nem kedvelem, általában tudat közeli információk. Azonban egy ilyen objektív profil sokat segít a megfelelő foglalkozás(ok) kiválasztásában.

### C/ SZEMÉLYES TANÁCSADÁS ÉS IGÉNYFELTÁRÁS.

A rehabilitáció ezen szakaszában szükséges a tanácskérővel egy személyes találkozó, hiszen most már az életút adatok és preferenciák ismeretében, közös konszenzusra kell jutni, hogy mely foglalkozások jöhetnek szóba a pályamódosítás során. A tanácsadónak ezen ismeretek birtokában meg kell fogalmaznia javaslatait, hogy milyen képzés, vagy képesség felmérés szükséges ahhoz, hogy az ügyfél céljai megvalósuljanak.



## D/ A SIKERES SZAKMA VÁLASZTÁS ÉRDEKÉBEN A KÉPESSÉGEK ÉS KÉSZSÉGEK , KOMPETENCIÁK MÉRÉSE, VIZSGÁLATA

A megváltozott munkaképességű ügyfélről a rehabilitáció ezen szintjén már sok adat, ismeret van a birtokunkban: ismerjük a személy munkaerő-piaci életútját, végzettségeit, a betegség, sérülés mértékét , tudjuk milyen típusú munkaköröket részesít előnybe.

Feladatunk most az, hogy megvizsgáljuk, hogy milyen, talán eddig még nem is ismert képességekkel, készségekkel, vagyis kompetenciákkal rendelkezik.

„A kompetencia gyűjtő fogalom, magában foglal minden olyan készséget, képességet, ismeretet, személyiségjellemzőt és egyéb személyes tulajdonságot- a társas készségektől a szakmai ismereteken keresztül a nyelvtudásig- amelyek szükségesek a hatékony teljesítmény eléréséhez, azaz bejósolják a későbbi beválást.”

A kompetenciák ismerete segíti elő, hogy a legmegfelelőbb embert találjuk meg az adott munkakörre, tehát a toborzáshoz, kiválasztáshoz elengedhetetlenül fontos. Természetesen egyedül a kompetenciák ismerete még nem eredményez kiváló munkateljesítményt ,ehhez még szükséges az is hogy a személy akarja végezni az adott munkafeladatot, azaz motivált legyen, és szükséges még az is , hogy a munkaadó rendelkezzen a megfelelő lehetőségekkel. Például a Hajdú-Bihar Megyei Munkaügyi Központ és a Debreceni Egyetem Szociál- és Munkapszichológiai Tanszék által kidolgozott projektben az Amerikai Egyesült Államok Munkaügyi Minisztériumának megbízásából kifejlesztett O\*NET (Occupational Information Network) rendszert használtuk a kompetencia rendszer kidolgozásához.

Ezek alapján 8 kompetencia csoportot különítettünk el:

- **Motivációs tényezők**  
Korábban említettük, hogy igen fontos szerepet játszik a motiváltság abban, hogy az elvégzendő feladat mennyire lesz eredményes. Ismeretes , hogy vannak úgynevezett külső (extrinsic) és belső (intrinsic) motivációk, külső tényező lehet a dicséret, vagy pénz jutalom elérése, belső tényező lehet az érdeklődés, a kíváncsiság , vagy éppen a lelkiismeretesség.
- **Kognitív stílus** tulajdonképpen annak leírása, hogy hogyan is gondolkodik az illető. Például lehet zárt, vagy nyitott a kognitív stílusa.  
Akit a nyílt gondolkodás jellemez az kíváncsi és hajlandó más nézőpontokat is megvizsgálni, elfogadni. Ugyanakkor a zárt gondolkodású ember nem kedveli, ha egy problémának több megoldása is van ,hajlamos a jól bevált , megszokott információkat előnyben részesíteni.
- **Kognitív képességek,**” segítenek számunkra a külvilágból érkező ingerek és információk feldolgozásában, elemzésében, strukturálásában, rendszerezésében, tárolásában, előhívásában, és ezek segítségével az eseményekre való adekvát gondolati reakciók megvalósításában.”  
Például a kognitív képességek körébe tartozik a logikus gondolkodás, akinek ez a képessége magas szintű könnyen talál szabályszerűségeket a jelenségek között, látja az ok okozati összefüggéseket. Ez a képesség fontos olyan mun-

kakörök esetében ahol törvények szabályok szövevényét kell átlátni, ahol fontos a problémamegoldás.

Kognitív képesség a kreatív gondolkodás is, mely segítségével szokatlan, újszerű eredményekre jutunk. Ezen képesség fontos lehet olyan munkakörök betöltésénél, ahol ötleteket, innovatív megoldásokat várnak tőlünk. Például, reklám szakmák, művészeti tevékenységek.

- *Figyelmi képességek* esetében vizsgálhatjuk annak gyorsaságát, vagyis pl. milyen gyorsan vagyunk képesek ingerek sokaságából bizonyos szabályszerűség szerint kiválasztani a nem oda illőt (szám párokból melyek a különbözőek). Természetesen a jó eredmény eléréséhez gyorsaság mellett a figyelem pontossága is lényeges, tehát a gyorsaság és a pontosság együttes mérése fontos kíváncsi adott tesztől.
- *Szenzoros képességek*, esetén érzékszerveink látás, hallás, szaglás tapintás működését vizsgáljuk. Célunk és feladatunk nem az, hogy az egészség és betegség kategóriájában vizsgálódjunk, ez az egészségügyi ellátó rendszer dolga. Azonban egy szemüveggel, vagy anélkül jól látó embernek milyen mértékű a perifériás látása, mely egy hivatásos gépkocsivezetőnél fontos követelmény, vagy mennyire megbízhatóan tud hallási és látási ingereket összekapcsolni, mely képesség megbízható működése pl. egy repülőtéren irányító toronyban dolgozó ember számára fontos, a munkalélektani műszeres vizsgálatok feladata.
- *Motoros képességek*, a szenzoros képességekhez hasonlóan, vannak olyan szakmák amelyek betöltéséhez, az átlagnál jobb finommotoros képesség szükséges pl. chip összeszerelő, vagy gyöngyhímző.
- *Fizikai képességek*, *hirtelen*, vagy éppen hosszú távon nagy erő kifejtést igénylő munkák esetében is vizsgálhatjuk az erre való képességet.
- *Társas készségek* körébe tartozik a verbális kommunikáció, hogy mennyire vagyunk képesek domináns vagy éppen alárendelt szerepet felvállalni, vagy éppen tudunk-e másokkal együtt működni.

Egy munkakör betöltéséhez természetesen legtöbbször több képesség együttes megléte szükséges. A munkakör elemzések során azt állapítjuk meg, hogy az adott foglalkozás ellátásához, melyek a legfontosabb képességek, melyek nélkül a sikeres munkavégzés nem lehetséges.

#### E/ SZEMÉLYES KONZULTÁCIÓ, KÉSZSÉGFEJLESZTŐ PROGRAMOK, TRÉNINGEK, ILLETVE KÉPZÉSEK KIVÁLASZTÁSA.

A rehabilitációs folyamat ezen pontján ismét szükség van arra, hogy az ügyfél és a tanácsadó közösen összegezzék az eddigi eredményeket, melynek alapján munkaterületeket, foglalkozásokat ajánlunk. Tisztáznunk kell, hogy a szóba jöhető foglalkozásokhoz kell-e valamilyen speciális képzés, esetleg milyen képességfejlesztő tréning segíthetné a biztosabb és sikeresebb elhelyezkedést. Speciális tréning tematikákat dolgoztunk ki a projekt keretében pl: munkahelyi



beilleszkedést, egészségmegőrzést segítő tréning, mobbing (a pszichoterror kezelése), kommunikáció fejlesztése.

#### **F/ MUNKÁRA KÉSZ ÁLLAPOT, ÁLLÁSKERESÉS ÖNÁLLÓAN, VAGY INTÉZMÉNYESEN.**

Optimális esetben a vizsgálatok és konzultációk eredményeként ügyfelünk kész a munkavállalásra, önismerete gazdagabb és megalapozottabb, tisztában van használható képességeivel. Igény szerint álláskereső tréningen való részvételt is ajánlhatunk.

Természetesen, ahhoz, hogy a végső cél a tényleges munkaerő-piaci integráció megvalósuljon a munkaadók elfogadó-befogadó hozzáállására is szükség van.

## Függelék

## 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ftt.) 8. §-ának (5) bekezdésében, valamint 13/A. §-ának (3)–(4) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján – a foglalkozási rehabilitációt segítő szolgáltatások tekintetében a szociális és családügyi miniszterrel egyetértésben – a következőket rendelem el:

### ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. § A rendelet hatálya kiterjed
  - a) a megyei (fővárosi) munkaügyi központnak (a továbbiakban: munkaügyi központ) az Ftt. 13/A. §-ának (2) bekezdésében meghatározott munkaerő-piaci szolgáltatásokkal és azok támogatásával kapcsolatos tevékenységére,
  - b) a munkaügyi központ támogatásával munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtó természetes személyeknek és szervezeteknek az e szolgáltatással kapcsolatos tevékenységére, valamint
  - c) azokra a természetes személyekre és szervezetekre, akik a munkaügyi központ által nyújtott vagy támogatott munkaerő-piaci szolgáltatást igénybe veszik.
2. § A munkaügyi központ által vagy támogatásával nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatást az veheti igénybe, aki hozzájárul adatainak e célból történő nyilvántartásba vételéhez.

## MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSOK

### MUNKAERŐ-PIACI ÉS FOGLALKOZÁSI INFORMÁCIÓ NYÚJTÁSA

3. § (1) Az információnyújtás célja, hogy elősegítse az elhelyezkedést és az üres álláshelyek betöltését.
- (2) Az Ftt. 13/A. §-a (2) bekezdésének a) pontjában meghatározott szolgáltatás a foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a régió, a megye, valamint a kistérség munkaerő-piaci helyzetére, a munkaerő-kereslet és -kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információk nyújtását, a foglalkoztatást elősegítő támogatások és a munkanélküli ellátásokra vonatkozó lehetőségek ismertetését, továbbá a foglalkoztatással összefüggő jogszabályokkal kapcsolatos tájékoztatást és az azokról szóló ismertető átadását tartalmazza (a továbbiakban: információnyújtás).
- (3) Az információnyújtás történhet önállóan vagy tanácsadás, állásbörze, továbbá munkaközvetítés keretében.

## MUNKA-, PÁLYA-, ÁLLÁSKERESÉSI, REHABILITÁCIÓS, HELYI (TÉRSÉGI) FOGLALKOZTATÁSI TANÁCSADÁS

- 4. §** Az Ft. 13/A. §-a (2) bekezdésének *b)* pontjában meghatározott szolgáltatás
  - a)* a munkatanácsadást,
  - b)* a pályatanácsadást,
  - c)* az álláskeresési tanácsadást,
  - d)* a rehabilitációs tanácsadást, továbbá
  - e)* az *a)–d)* pont alatti tanácsadó tevékenységhez, valamint a munkaerő-piaci képzéshez kapcsolódó pszichológiai tanácsadást, továbbá
  - f)* helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadást foglalja magában.
- 5. §** A munkatanácsadás célja az azt igénybe vevő személy elhelyezkedését akadályozó körülmények feltárása, valamint az azok megszüntetésére, a sikeres elhelyezkedés megvalósítására irányuló terv kidolgozása.
- 6. §** (1) A pályatanácsadás célja, az azt igénybe vevő személy pályaválasztásának, pályamódosításának elősegítése, és számára érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő-piaci igényeknek megfelelő pályaterv kialakítása.
  - (2) A pályatanácsadás formái:
    - a)* pályaválasztási tanácsadás,
    - b)* pályamódosítási tanácsadás.
  - (3) A pályaválasztási tanácsadás elősegíti a pályaválasztási döntés meghozatalát, az e döntésnek, valamint a munkaerő-piaci keresletnek megfelelő képzési lehetőség kiválasztását.
  - (4) A pályamódosítási tanácsadás segítséget nyújt új képzési irány vagy foglalkozás megtalálásához olyan személy számára, akinek a szakmai képzettsége a személyiségének, képességének, valamint a munkaerő-piaci keresletnek nem felel meg.
- 7. §** (1) Az álláskeresési tanácsadás célja azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel.
  - (2) Az álláskeresési tanácsadás formái:
    - a)* egyéni álláskeresési tanácsadás,
    - b)* álláskeresési technikák oktatása,
    - c)* álláskereső klub.
  - (3) Az álláskereső klub az (1) bekezdésben meghatározott célból, álláskeresőik részvételével rendszeresen tartott csoportos foglalkozás.
- 8. §** A rehabilitációs tanácsadás célja, hogy a 4. § *a)–c)* és *e)* pontjában meghatározott szolgáltatások nyújtásával elősegítse a foglalkozási rehabilitáció irányának meghatározását, olyan – az Ft. 58. §-a (5) bekezdésének *m)* pontjában meghatározott – megváltozott munkaképességű személyek számára, akik képzettségi szintjüknek megfelelő munkakörbe nem közvetíthetők.
- 9. §** (1) A munka-, pálya- álláskeresési és rehabilitációs tanácsadáshoz, továbbá a munkaerő-piaci képzéshez kapcsolódóan – amennyiben arra a szolgáltatás

céljának elérése érdekében szükség van – a szolgáltatást igénybe vevő személy részére pszichológiai tanácsadás is nyújtható.

- (2) A pszichológiai tanácsadás segít feltárni az álláskereső számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést akadályozó körülményeket.

**9/A. §** A munkaügyi központ mentori szolgáltatás igénybevételét biztosíthatja az álláskereső vagy a munkaügyi központ más szolgáltatását igénybevevő, illetőleg a munkaügyi központtól támogatásban részesülő személy számára, ha a személyes konzultáció alapján megállapítható, hogy az együttműködési kötelezettség teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételéhez, az állami vagy más szervekkel való kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez személyes segítségre van szüksége. A mentori szolgáltatást a mentor nyújtja. A rehabilitációs járadékban részesülő személy számára történő rehabilitációs mentor kijelölésének szabályairól külön jogszabály rendelkezik.

**10. §** A 4. §-ban meghatározott tanácsadások egyéni és csoportos formában a következő módon valósíthatók meg:

- a) egyéni tanácsadói beszélgetés,
- b) csoportos tanácsadás,
- c) strukturált csoportfoglalkozás,
- d) érdeklődés-, érték-, képesség-, valamint személyiségvizsgálat,
- e) pályaismeret bővítése.

### HELYI (TÉRSÉGI) FOGLALKOZTATÁSI TANÁCSADÁS

**11. §** (1) A helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás célja szakmai, módszertani segítségnyújtással hozzájárulni a térségben a foglalkoztatási helyzet javításához, a gazdasági élet résztvevői közötti együttműködés kialakulásához, a foglalkoztatási feszültségek kezeléséhez, a vállalkozási tevékenység élénkítéséhez, továbbá új munkahelyek teremtéséhez.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott cél elérése érdekében a helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás magában foglalja

- a) a térségben a munkaadók gazdasági foglalkoztatási helyzetének nyomon követését, a csoportos létszámcsökkentések, a foglalkoztatási feszültségek kialakulásának megelőzése érdekében a részükre történő információnyújtást, tanácsadást,
- b) programok kezdeményezését a csoportos létszámcsökkentéssel érintett munkavállalók újbóli elhelyezkedésének, a térségben tapasztalható foglalkoztatási feszültségek enyhítésének, a térség gazdasági foglalkoztatási szerkezet váltásának elősegítése érdekében, az ilyen programok kidolgozásában és megvalósításában történő közreműködést,
- c) kapcsolattartást a térség gazdasági életében részt vevő munkaadókkal, a térség helyi önkormányzataival, a térségben működő más szervezetekkel, közreműködésük elősegítését a gazdasági szerkezet átalakítását, a foglalkoztatási helyzet javítását célzó programokban, továbbá

- d) munkaerő-piaci információk nyújtásával történő közreműködést a térségben működő területfejlesztési tanácsok döntéseinek előkészítésében, az e testületek által indított programokhoz való csatlakozást.

## MUNKAKÖZVETÍTÉS

**12. §** (1) A munkaügyi központ kirendeltsége (a továbbiakban: kirendeltség) munkaközvetítő tevékenységét az álláskeresőként nyilvántartott [Flt. 58. § (5) bek. d) pont] és a közvetítést kérő személyekkel (a továbbiakban együtt: munkát kereső), valamint az álláskínálókkal együttműködve folytatja.

(2) A kirendeltség a munkaközvetítés keretében

- a) személyes beszélgetést folytat a munkát keresővel, amelynek során feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, tartózkodási hely, munkaképesség), továbbá tájékoztatja őt a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről, így különösen a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről,
- b) a foglalkoztatást akadályozó körülmény megállapítása esetén az (1) bekezdésben meghatározott személynek a megfelelő szolgáltatás igénybevételét tanácsolja,
- c) kapcsolatot tart azokkal az álláskínálókkal, akik természetes személyt, foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztatnak, vagy foglalkoztatni kívánnak, továbbá
- d) elősegíti a munkát keresők és az álláskínálók találkozását annak érdekében, hogy közöttük foglalkoztatásra irányuló jogviszony jöjjön létre.

(3) A munkaközvetítés

a) egyéni közvetítés és

b) csoportos közvetítés

formájában valósulhat meg.

**13. §** (1) A munkaközvetítés során tilos

- a) olyan személy közvetítése, aki – az erre vonatkozó jogszabály szerint – munkaviszonyban, valamint munkaviszonyon kívüli munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban nem foglalkoztatható,
- b) a közvetítés nem létező állásba, továbbá ha a munkaadónál a közvetítés tárgyát képező tevékenységet is érintő sztrájk van folyamatban,
- c) olyan munkaerőigényre közvetíteni, amely jogszabálysértő feltételeket tartalmaz, továbbá
- d) a közvetítés olyan foglalkoztatóhoz, ahol a foglalkoztatási feltételek nyilvánvalóan nem biztosítottak.

(2) A kirendeltségnek a munkaközvetítés során törekednie kell arra, hogy a munkát kereső számára feltárja a szakképzettségének, szakmai gyakorlatának, s egyéb körülményeinek megfelelő foglalkoztatási lehetőségeket, továbbá arra, hogy az álláskínálók részére a munkaerőigénynek megfelelő munkát kereső személyek kerüljenek kiválasztásra és közvetítésre.

(3) A (2) bekezdésben foglaltakat megfelelően alkalmazni kell abban az esetben is, ha a kirendeltség a munkanélküli ellátást, valamint egyes szociális ellátásokat kérő, illetőleg abban részesülő személyek számára a rájuk irányadó jogszabályok szerint megfelelő munkahelyet ajánl fel.

**14. §** (1) A kirendeltség a közvetítést kérő személy részére munkaközvetítést akkor végez, ha

a) rendelkezik a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel, és

b) a kirendeltséggel kapcsolatot tart.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott kapcsolattartás azt jelenti, hogy a közvetítést kérő személy

a) mérlegeli a számára javasolt foglalkoztatási lehetőség elfogadását, és ennek eredményéről tájékoztatja a kirendeltséget,

b) a kirendeltség által meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkezik a kirendeltségnél.

#### MUNKAEŐIGÉNY BEJELENTÉSE ÉS NYILVÁNTARTÁSA

**15. §** (1) A munkaadó köteles bejelenteni

a) az Flt. 8. §-a (5) bekezdésének b) pontjában foglaltak alapján az olyan be nem töltött álláshelyet, amelyben a foglalkoztatásra munkaviszony [Flt. 58. § (5) bek. a) pont] keretében kerül sor,

b) a külföldiek magyarországi foglalkoztatásának engedélyezéséről szóló külön jogszabályban meghatározott körben – az a) pontban foglaltakon túlmenően – az olyan álláshelyet, amelyben a foglalkoztatás munkaviszonyon kívüli, egyéb foglalkoztatásra irányuló jogviszony [29. § c) pont] keretében történik.

(2) A foglalkoztató munkát kereső közvetítését kérheti olyan foglalkoztatásra irányuló jogviszony [29. § c) pont] keretében ellátandó tevékenység ellátására, amelyre vonatkozóan az (1) bekezdés alapján bejelentési kötelezettség nem áll fenn.

**16. §** (1) A munkaadó a 15. § (1) bekezdésében meghatározott bejelentési kötelezettségének teljesítése során a következő adatokat jelenti be a székhelye (telephelye) szerint illetékes kirendeltség részére:

a) a cégbíróságon bejegyzett teljes név,

b) székhely (telephely) neve, címe,

c) adószám, közösségi adószám, adóazonosító jel,

d) gazdálkodási forma,

e) fő tevékenység megnevezése,

f) átlagos statisztikai állományi létszám,

g) vezető neve, beosztása,

h) a munkaadó képviselőjének neve, címe, telefonszáma,

i) a munkaadó e-mail címe,

j) a munkakör megnevezése, várható kereset,

k) a munkakörre vonatkozó foglalkoztatási jogviszony megjelölése, a végzendő tevékenység megnevezése,



- l)* a munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség,
  - m)* a munkaadó a bejelentett állásra kér-e közvetítést, továbbá az álláshely hirdethető-e,
  - n)* az *m)* pontban meghatározott kérdésre adott igen válasz esetén:
  - na)* a közvetítéssel betölteni kívánt létszám,
  - nb)* a közvetítés kezdete és vége,
  - nc)* a foglalkoztatás napi időtartama (teljes munkaidő, részmunkaidő),
  - nd)* munkarend, munkaidő-beosztás, napi munkakezdés időpontja,
  - ne)* a munkakör betöltéséhez szükséges ismeretek, készségek, a szükséges gyakorlati idő,
  - nf)* a munka természetéből adódó speciális körülmények,
  - ng)* a munkakörhöz kapcsolódó juttatások,
  - o)* a munkaerőigény-bejelentéshez várhatóan kapcsolódik-e külföldi állampolgár foglalkoztatására irányuló kérelem,
  - p)* várható-e a munkakör betöltéséhez kapcsolódóan munkaerő-kölcsönzés, kirendelés, kiküldetés,
  - q)* az állást kínáló kívánja-e az állást külön törvényben meghatározott szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy figyelmébe ajánlani.
- (2) A munkaadónak az (1) bekezdés *a)–i)* pontjában meghatározott adatait az első alkalommal történő munkaerő-igény bejelentésekor kell közölnie a székhelye (telephelye) szerint illetékes kirendeltséggel. Ezt követően ezekről az adatokról a munkaadó akkor tájékoztatja a kirendeltséget, ha azokban változás történik.
- (3) A munkaerőigény a bejelentés napjától számított legfeljebb 60 napig érvényes. A munkaerőigény érvényessége annak lejárta előtt meghosszabbítható.
- 17. §** (1) A munkaerőigényt annál a kirendeltségnél kell bejelenteni, amelynek területén a munkaerő foglalkoztatása történik.
- (2) Az (1) bekezdésben foglaltaktól eltérően a munkaerőigényt, ha
- a)* a munka természetéből adódóan a munkavégzés több kirendeltség területére terjedhet ki, a munkavégzés megkezdése szerinti kirendeltségnél,
  - b)* a munkaerő foglalkoztatása a foglalkoztató több – különböző kirendeltség területén lévő – telephelyén történik, a foglalkoztató székhelye szerinti kirendeltségnél
- kell bejelenteni.
- 18. §** (1) A kirendeltség a foglalkoztató részére közvetítést akkor végez, ha
- a)* munkaerőigényét a 16. § (1) bekezdésében meghatározott módon bejelentette, és
  - b)* a közvetítést kéri, továbbá vállalja, hogy
  - c)* fogadja a kirendeltség által kiállított közvetítő lappal megjelenő személyeket, és
  - d)* a közvetítő lapon igazolja a közvetítés eredményét, és
  - e)* fogadja a kirendeltség képviselőjét, valamint tájékoztatja őt a foglalkoztatás körülményeiről.

- (2) A kirendeltség az (1) bekezdésben meghatározott munkaerőigényt benyújtott állást kínálótól a tevékenységére és működésére vonatkozó tájékoztatást – így különösen alapító okiratának, a bejegyzésre vonatkozó okiratnak a becsatolása, adószámának bejelentését – kérhet, továbbá ezek beszerzése érdekében más hatóságot kereshet meg.

## 19. §

**20. §** (1) Ha a munkaerőigény által tartalmazott álláshely – a foglalkoztató nyilatkozata alapján – hirdethető, a kirendeltség az azzal kapcsolatos valamennyi adatot (pl. a foglalkoztató neve, címe, telefonszáma, az álláshelyről tájékoztatást nyújtó személy neve, az ellátandó munkakör, tevékenység megjelölése, várható kereset, alkalmazási feltételek) nyilvánosságra hozhatja.

- (2) Ha a munkaerőigény által tartalmazott álláshely – a foglalkoztató nyilatkozata szerint – nem hirdethető, és arra a foglalkoztató közvetítést sem kér, az álláshely adatai nem hozhatók nyilvánosságra.
- (3) Ha a foglalkoztató a munkaerőigény által tartalmazott nem hirdethető álláshelyre közvetítést kér, az álláshellyel kapcsolatos munkakör megnevezése, az ahhoz szükséges szakképzettség, a várható kereset hozható nyilvánosságra. Az előzőekben foglaltakon kívül egyéb adatok a kirendeltség által kiválasztott a munkaerőigénynek megfelelő személlyel közölhetők.
- (4) Ha a foglalkoztató nyilatkozata alapján az álláshely hirdethető, az az Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES) hálózatán megjelenik, és arra a külön törvényben meghatározott szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy is kiközvetíthető.

## TÁMOGATÁS MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK RÉSZÉRE

**21. §** (1) A munkaügyi központ központi szervezeti egysége az Ftt. 13/A. § (3) bekezdése alapján, pályázati eljárás eredményeként támogatást nyújthat olyan egyéni vállalkozó, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság részére, aki (amely) térítésmentesen

- munkaerő-piaci és foglalkozási információt nyújt elmaradott térségekben vagy a munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő rétegek számára,
  - munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs és pszichológiai tanácsadást nyújt azoknak a személyeknek, akiknek a munkaügyi központ e szolgáltatások igénybevételét felajánlotta,
  - a 9/A. §-ban meghatározott mentori szolgáltatást nyújt azoknak a személyeknek, akiknek a munkaügyi központ e szolgáltatások igénybevételét felajánlotta, vagy
  - a 11. §-ban meghatározott helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadást végez.
- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott támogatások nyújtásának további feltétele, hogy a támogatást kérő
- a pályázat benyújtását megelőzően legalább egy évig folytassa azt a szolgáltatási tevékenységet, amelynek támogatására a pályázatot benyújtotta,

- b) vállalja, hogy a pályázati felhívásban meghatározott dologi feltételeket a támogatott szolgáltatás nyújtásának teljes időtartama alatt biztosítja,
- c) vállalja, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban tudomására jutott adatokat rendeltetésszerűen használja fel,
- d) a munkaügyi központ által támogatott szolgáltatást nyújtó személyek rendelkeznek a *mellékletben* meghatározott feltételekkel, továbbá
- e) a támogatott szolgáltatást igénybe vevő személyeket a munkaügyi központtal kötött megállapodásban rögzített azonosításra alkalmas módon nyilvántartja,
- f) a rendezett munkaügyi kapcsolatoknak az államháztartásról szóló 1992. évi XXXVIII. törvény 15. §-ában meghatározott feltételeinek megfelel, és azok teljesülésének igazolására a külön jogszabályban meghatározott módon sor kerül.

(3) Az (1) bekezdés *b)* pontjában meghatározott támogatás természetes személy részére abban az esetben nyújtható, ha a támogatni kért szolgáltatási tevékenységre jogosító vállalkozói igazolvánnyal rendelkezik.

(4)

(5)–(7)

**22. §** A 21. § (1) bekezdésében meghatározott támogatás nyújtása esetén a támogatásban részesülő szervezet vagy egyéni vállalkozó által nyújtott szolgáltatás szakmai és módszertani ellenőrzését a munkaügyi központ látja el.

**23. §** A 21. § (1) bekezdésében meghatározott támogatásokra meghirdetett pályázati felhívásnak tartalmaznia kell

- a) a pályázat kiírásának célját,
- b) a pályázaton történő részvétel feltételeit,
- c) a támogatott szolgáltatás nyújtásának dologi feltételeit,
- d) a pályázat keretében nyújtható támogatás forrását, mértékét,
- e) a pályázat tartalmára vonatkozó előírásokat és az esetleges szükséges mellékleteket, továbbá
- f) a támogatásra vonatkozóan a más jogszabályokban, valamint az Európai Unió jogszabályaiban meghatározott feltételeket,
- g) a pályázat benyújtásának helyét és határidejét, a pályázatot elbíráló szerv megnevezését, valamint a pályázat elbírálásának határidejét.

**24. §** (1) A támogatás vissza nem térítendő formában legfeljebb 3 évre adható.

(2) A támogatásról szóló hatósági szerződésben az Ft. 21. §-ának (2) bekezdésében foglaltakon kívül meg kell határozni azt a szolgáltatást, amelynek nyújtásához a kirendeltség támogatást nyújt, a támogatás mértékét, a folyósítás időtartamát, az elszámolás módját, valamint a támogatás visszakövetelésének részletes feltételeit.

(3) A munkaügyi központ központi szervezeti egysége a támogatást kérő számára nem adhat át általa nyilvántartott személyes adatot, valamint nem hirdethető álláshelyre vonatkozó munkaerőigényt.

**25. §** (1) A 21. § (1) bekezdésében meghatározott támogatás összegének kiszámításánál a szellemi foglalkozásuk tekintetében a Központi Statisztikai Hivatal által a támogatás megállapításának évét mint tárgyévét megelőző

második évre vonatkozóan meghatározott havi bruttó átlagkereset és a tanácsadás típusának szorzóját kell alapul venni. Ennek megfelelően a költségnorma

- a) egyéni tanácsadás esetén a tárgyévet megelőző második évre vonatkozóan megállapított nemzetgazdasági átlagkereset x 0,026–0,035 Ft/fő/óra,
  - b) csoportos tanácsadás esetén a tárgyévet megelőző második évre vonatkozóan megállapított nemzetgazdasági átlagkereset x 0,02–0,03 Ft/óra,
  - c) mentori szolgáltatás esetén (ideértve a külön jogszabályban meghatározott rehabilitációs mentor tevékenységét is) a tárgyévet megelőző második évre vonatkozóan megállapított nemzetgazdasági átlagkereset x 0,01–0,015 Ft/óra.
- (2) Az (1) bekezdésben meghatározott szolgáltatások esetében a támogatott a támogatás 20 százalékára a munkaügyi központtal kötött megállapodásban meghatározott eredmény teljesítésekor jogosult.
- (3) A támogatásban részesülő az általa végzett szolgáltatási tevékenységről tájékoztatja a munkaügyi központ központi szervezeti egységét az általuk kötött megállapodásban meghatározott módon.

#### A MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KERESETPÓTLÓ JUTTATÁS

**26. §** Az álláskereső kérelmére keresetpótló juttatás állapítható meg a kirendeltség által a részére felajánlott, a 7. § (3) bekezdésében meghatározott csoportos foglalkozáson (álláskereső klub) történő részvétel időtartamára, ha a szolgáltatás időtartama legalább a 15 napot eléri, és a szolgáltatást a munkaügyi központ nyújtja, vagy nyújtásához támogatást állapított meg.

**27. §** (1) Az álláskereső részére keresetpótló juttatás a 26. § alapján egy naptári évben legfeljebb 90 napra állapítható meg.

(2) A 26. §-ban meghatározott keresetpótló juttatás összege megegyezik a munkaügyi központ által támogatott képzésben részt vevők részére nyújtható keresetpótló juttatás összegével.

(3) A keresetpótló juttatás az álláskereső részére a szolgáltatás igénybevételének igazolását követően folyósítható.

**28. §** A keresetpótló juttatás megállapításáról a kirendeltség a 26. §-ban megállapított szolgáltatást igénybe vevő álláskeresővel hatósági szerződést köt.

**29. §** E rendelet alkalmazásában

- a) *állást kínáló*: minden olyan foglalkoztató, aki munkaerőigényét bejelentette és a közvetítést kéri,
- b) *foglalkoztató*: aki részére természetes személy foglalkoztatásra irányuló jogviszony alapján munkát végez,
- c) *foglalkoztatásra irányuló jogviszony*: minden olyan jogviszony, amelyben a szolgáltatás tárgya természetes személy által ellenérték fejében végzett munka,
- d) *állásbörze*: a munkát keresők és az állást kínálók személyes információ cseréjét közvetlen formában elősegítő rendezvény,

- e) *közhasznú szervezet*: a közhasznú szervezetekről szóló 1997. évi CLVI. törvény 2. §-ának (1) bekezdésében meghatározott szervezet,
- f) *munkaerőigény*: a foglalkoztatónál olyan tevékenység jövőbeni ellátására felmerült igény, amelyben a munkavégzés foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében történik.

**29/A. §** E rendeletben szabályozott támogatások nyújtásával kapcsolatos mérlegelés során a munkaügyi központ figyelembe veszi

- a) a munkaerő-kereslet és -kínálat helyi jellemzőit,
- b) a térség foglalkoztatási helyzetét és munkanélküliségi mutatóit,
- c) a munkaügyi központtal való korábbi együttműködés tapasztalatait,
- d) a nyújtott szolgáltatások színvonalát, eredményességét, valamint
- e) a szolgáltatásokhoz kapcsolódó keresetpótló juttatás megállapítása esetén az igénybe vett szolgáltatás formáját, időtartamát.

**30. §** (1) Ez a rendelet a kihirdetését követő 30. napon lép hatályba, ezzel egyidejűleg a külföldiek magyarországi foglalkoztatásának engedélyezéséről szóló 8/1999. (XI. 10.) SzCsM-rendelet 7. §-a (1) bekezdésében j) pontja hatályát veszti.

(2)–(3)

- (4) A 21. § (1) bekezdésének a pályázati eljárásra vonatkozó rendelkezését, valamint a 23. §-t nem kell alkalmazni a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet 26/C. §-a szerint, e rendelet hatálybalépését megelőzően indított munkaerő-piaci program esetében.

## **Melléklet a 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelethez**

### **A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK SZEMÉLYI FELTÉTELEI**

A munkaügyi központ által támogatott szolgáltatást – az e) 3. pontban foglaltak kivételével – egyetemi vagy főiskolai szintű végzettséggel, illetve az új, többciklusú képzési rendszernek megfelelően alapfokozattal vagy mesterfokozattal rendelkezők nyújthatnak, ha a következőkben meghatározott szakképzettség valamelyikével rendelkeznek:

- a) munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása, valamint helyi (térségi, EURES) foglalkoztatási tanácsadás esetén bármely felsőfokú végzettség, továbbá munkaerő-piaci információnyújtás esetében ezen a területen szerzett egy év szakmai gyakorlat;
- b) munka-, pálya-, rehabilitációs tanácsadás nyújtása esetén
  1. munkavállalási tanácsadó végzettség, vagy
  2. szociálpedagógiai végzettség, vagy
  3. szociális munkás végzettség, vagy
  4. munka- és pályatanácsadó végzettség, vagy
  5. felsőoktatási diáktanácsadó posztgraduális végzettség, vagy

6. tanulási és pályatanácsadó pedagógus végzettség, vagy
  7. felsőfokú mentálhigiénés végzettség, vagy
  8. pályaorientációs tanár, vagy
  9. pszichológus végzettség, vagy
  10. tanácsadó szakpszichológus végzettség, munka- és pályatanácsadó specializációval, vagy
  11. munka- és szervezetszichológiai szakpszichológus végzettség, vagy
  12. szociális menedzser, vagy
  13. szociológus, vagy
  14. szociális szervező, vagy
  15. jogász, vagy
  16. andragógus, vagy
  17. személyügyi szervező, vagy
  18. szociálpolitikus, vagy
  19. gyógypedagógus, vagy
  20. bármilyen szakos tanár, vagy
  21. igazgatásszervező;
- c) pszichológiai tanácsadás esetén
1. pszichológus végzettség, vagy
  2. tanácsadó szakpszichológus végzettség, munka- és pályatanácsadó specializációval, vagy
  3. munka- és szervezetszichológiai szakpszichológus végzettség;
- d) álláskeresői tanácsadás esetén felsőfokú humán végzettség;
- e) munkaerő-piaci segítő (mentor) tevékenység esetében:
1. egyetemi szintű jogász, orvos, humánszervező, pszichológus, szociálpolitikus vagy szociológus szakképzettség; bölcsészettudományi vagy közgazdasági felsőoktatásban szerzett szakképzettség; egyetemen vagy főiskolán szerzett tanári végzettség, szociális munkás szakképzettség; igazgatásszervező, munkavállalási tanácsadó, munkaügyi kapcsolatok vagy személyügyi szervező szakképzettség,
  2. az 1. pontban fel nem sorolt egyetemi vagy főiskolai szintű végzettség és munkaügyi, társadalombiztosítási, személyügyi, személyzeti szakképesítés vagy szakirányú továbbképzésben szerzett személyügyi szakigazgatás-szervező szakképzettség,
  3. középiskolai végzettség és államilag elismert felsőfokú munkaügyi, felsőfokú személyzeti, felsőfokú személyügyi, felsőfokú társadalombiztosítási, középfokú munkaügyi, középfokú személyügyi, középfokú társadalombiztosítási, szociális ügyintéző vagy szociális asszisztens szakképesítés.