EFOP 1.1.1

EFOP-1.1.1-15 KIEMELT PROJEKT
"MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ EMBEREK TÁMOGATÁSA"

TANANYAG

Magyarország Kormánya

Európai Unió
Európai Szociális Alap

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZÉCHENYI 2020

ÉRTÉKES ÉLETEK
MEGVÁLTOZOTT
MUNKAKÉPESSÉGGEL

REHABILITÁCIÓS MENTOR képzés

2023

SLACHTA MARGIT
NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET

NSZI

A tananyag

a SLACHTA MARGIT NEMZETI SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET

EFOP-1.1.1-15 „Megváltozott munkaképességű emberek támogatása” kiemelt projekt

keretein belül készült

Szerkesztette:
Szűcs Dániel és Daczi Péter

Lektorálta:
Kovács Ibolya

Írta:
1. MODUL – Dávidné Hidvégi Júlia
2. MODUL – Orbán Péter
3. MODUL – Jakubinyi László
4. MODUL – Előd Ágnes
5. MODUL – Schmelcz Gézáné
6. MODUL – Kónya Miklósné
7. MODUL – Mészáros Andrea

A tananyag a szerzők által leírtakon túl kiegészítésre került az EFOP-1.1.1-15 projekt 7 éves működése során szerzett foglalkozási rehabilitációs tapasztalataival, valamint a projekt keretében készített kiadványok és az Érték Vagy! Portál egyes szakmai tartalmaival.

Felelős kiadó:
Dr. Tóth Tibor
főigazgató

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

EFOP-1.1.1-15 kiemelt projekt

Minden jog fenntartva.

Budapest
2022

Előszó

A tananyag a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet által megvalósított EFOP-1.1.1-15 „Megváltozott munkaképességű emberek támogatása” elnevezésű kiemelt projekt keretében készült.

A tananyag kidolgozásának célja, hogy megteremtsen egy egységes tudásbázist, amely hozzájárul a hazai foglalkozási rehabilitáció fontos szereplői, a rehabilitációs mentorok képzéséhez. A tananyag egyaránt szolgálja új, a foglalkozási rehabilitáció területén jártassággal nem rendelkező, de a mentori munkakört ellátni szándékozó személyek felkészítését, valamint a már rehabilitációs mentorként tevékenykedő szakemberek tudásszintjének emelését, szakmai tudásuk felfrissítését.

A tananyagban bemutatásra kerülnek a megváltozott munkaképességhez kapcsolódó főbb tudnivalók, hogy azok szükség esetén biztos alapot képezzenek a rehabilitációs mentor munkakörben dolgozó szakemberek számára. Ennek elérése érdekében a tananyagban szereplő, különböző témakörökhöz kapcsolódó információk a mentori munka minőségi ellátásához szükséges tudás egészét érintik, a fogyatékosság típusoktól kezdve a jogszabályi ismereteken át egészen a mentor által végzett fejlesztéshez kapcsolódó gyakorlati tanácsokig.

A tananyag fejlesztése során fontos cél volt, hogy a rehabilitációs mentor munkája minden aspektusából bemutatásra kerüljön. Így külön fejezet foglalkozik az úgynevezett munkaerőpiaci, azaz – jellemzően akkreditált – szolgáltató szervezetek alkalmazásában álló mentorokkal, akik feladata a megváltozott munkaképességű személyek munka világába történő (ismételt) belépésének elősegítése, és külön fejezet foglalkozik a vállalati rehabilitációs mentorokkal, akik azon munkaadóknál törekednek a megváltozott munkaképességű személyek munkahelyi beilleszkedésének és tartós foglalkoztatásának elérésére, ahol ők maguk is foglalkoztatásban állnak.

A tananyag szerkezeti felépítését tekintve tartalmaz elméleti és gyakorlati elemeket egyaránt, annak érdekében, hogy a megszerzett elméleti tudás gyakorlati feladatok során is alkalmazásra kerüljön, ezáltal a képzést elvégzők „műtermi” körülmények között tehessenek szert gyakorlati tapasztalatra.

A tananyagra épülő rehabilitációs mentor képzés gyakorlatorientált jellegét két, szintén az EFOP-1.1.1-15 projekt keretében kifejlesztett technikai eszköz is segíti. Egyfelől kialakításra került egy tematikus tudástár, ahol rendezett módon érhetők el a megváltozott munkaképesség témaköréhez kapcsolódó releváns szakmai tartalmak, másfelől a játékos tanulás eszközét segítségül hívva létrehozásra került egy online szerepjáték-szerű felület, ahol különböző szituációkat ismerhet meg a képzésen résztvevő vagy egy, a téma iránt érdeklődő felhasználó.

A tananyag olvasója, illetőleg a tananyagra épülő rehabilitációs mentor képzés résztvevője összességében egy olyan komplex ismerettel bővítheti tudását, amely elméleti vagy gyakorlati síkon hozzájárulhat a hazai foglalkozási rehabilitáció minél eredményesebb megvalósításához, végső soron a megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő személyek munkaerőpiaci, társadalmi és gazdasági helyzetének előmozdításához. Ennek megfelelően a tananyagot nem csak a rehabilitációs mentor munkakörben dolgozó vagy elhelyezkedni szándékozó személyek számára ajánljuk, hanem cégvezetők, HR munkatársak, valamint a megváltozott munkaképességű személyek rokonai, kollégái, ismerősei számára egyaránt.

Tartalomjegyzék

I. MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉG ÉS INDIVIDUUM (1. MODUL) 8

1. EGÉSZSÉG 8
2. BETEGSÉG, EGÉSZSÉGKÁROSODÁS 8
3. FOGYATÉKOSSÁG 9
   a. Fogyatékossági típusok ismerete 10
4. MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉG 20
5. KOMPLEX MINŐSÍTÉS – A „LESZÁZALÉKOLÁS" FOLYAMATA 21
6. ELLÁTÁS TÍPUSOK ISMERETE (JOGOSULTSÁGOK, KÖTELEZETTSÉGEK, FELTÉTELEK) 23
   a. Rehabilitációs ellátás 23
   b. Rokkantsági ellátás 24
   c. Rokkantsági járadék 24
   d. Fogyatékossági támogatás 25
   e. Vakok személyi járadéka 26
   f. Egészségkárosodási ellátás 26
   g. Baleseti járadék 27
   h. Bányászok egészségkárosodási járadéka 29
   i. Magasabb összegű családi pótlék 30

II. A KOMPLEX REHABILITÁCIÓ RENDSZERE 2022-BEN (2. MODUL) 32

1. A FOGLALKOZÁSI REHABILITÁCIÓ ÉS INTÉZMÉNYEI 32
   a) Állami koordináció - rehabilitációs hatóság 34
   b) Fejlesztő foglalkoztatás 35
   c) Civil szervezetek szerepe 36
2. IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK 41
   a) Szociális szolgáltatók 42
   b) Szakosított ellátások 44
   c) Speciális szakiskolák 46

III. ÁLTALÁNOS JOG(SZABÁLY)I ISMERETEK GYAKORLATA ÉS AZ INTEGRÁCIÓ ELŐSEGÍTÉSE (3. MODUL). 47

1. A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK FOGLALKOZTATÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK ISMERETE 47
   a) A munkához való jog 47
   b) Fogyatékossággal élő / megváltozott munkaképességű személyek 50
   c) Foglalkoztatáshoz kapcsolódó jogszabályok: 51
2. JOGSZABÁLYOK ALKALMAZÁSA A GYAKORLATBAN 53
   a) Szociális hozzájárulás adókedvezmény 53
   b) Rehabilitációs hozzájárulás 54
   c) További fontos gyakorlati fontosságú joghelyek 56
3. ESÉLYEGYENLŐSÉG 57
4. AKADÁLYMENTESSÉG 59
   a) Fogyatékosság típusokhoz kapcsolódó akadálymentesítés 61
5. TÁRSADALMI INTEGRÁCIÓ 67
6. MUNKÁLTATÓI ÉRZÉKENYÍTÉS, MUNKAHELYI ÉRZÉKENYÍTÉS 68
7. A MUNKAVÁLLALÓ ÉS A MUNKAKÖRNYEZET KÖZÖTTI KÖLCSÖNÖSEN ELFOGADÓ INTERAKCIÓ SEGÍTÉSE 71

IV. MUNKAERŐPIACI ALAPISMERETEK (4. MODUL) 74

1. MUNKA 74
   a) A munka fogalma 76
   b) A munka mint motiváció 76
2. MUNKAADÓI CÉLCSOPORT BEMUTATÁSA 78
   a) Nyílt munkaerőpiac 82
   b) Védett foglalkoztatás 83
3. MUNKAADÓI AKKREDITÁCIÓ FOLYAMATA 84
4. KÉPZÉSI ISMERETEK 86
5. MUNKAERŐ-KÍNÁLAT FELTÁRÁSA 86

6. A REHABILITÁCIÓS HATÓSÁG SZEREPE ÉS FELADATA A MUNKAERŐ-KÖZVETÍTÉSBEN 88
7. MUNKAERŐ-KERESLET BECSATORNÁZÁSA 89
a) Új állásajánlatok feltárása 91
b) Meghirdetett állásajánlatok csatornái 91
8. TOBORZÁS, KIVÁLASZTÁS, FELVÉTEL 92
9. MUNKAADÓK ÖSZTÖNZÉSE, ÖSZTÖNZÉS ESZKÖZEI 95

V. A REHABILITÁCIÓS MENTOR FELADATAI FUNKCIÓ SZERINT - FOGLALKOZÁSI REHABILITÁCIÓS MENTOR (MUNKAERŐPIACI INTEGRÁCIÓ) - (5. MODUL) 97

1. SZEREPFELFOGÁS ÉS FELADAT, A TEVÉKENYSÉG CÉLJA ÉS FOLYAMATA 97
a) Felmérés és fejlesztés 100
b) Munkára kész állapot elérése 101
c) Álláskeresés és munkavállalás segítése 102
2. ETIKAI ALAPELVEK 102
3. SZERVEZETI HÁTTÉR (REHABILITÁCIÓS HATÓSÁG, AKKREDITÁLT SZOLGÁLTATÓK, EURÓPAI UNIÓS PROJEKTEK) BEMUTATÁSA 103
4. SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS A GYAKORLATBAN 105
5. TEVÉKENYSÉG ÉS ALKALMAZOTT ESZKÖZÖK 107
a) A munkavállalási kompetenciák felmérése és a rehabilitáció tervezése 108
b) Kapcsolattartás és információnyújtás 115
c) Nyomon-követés, adminisztráció és dokumentáció 116
d) Ösztönzés és motivációs eszközök 116
e) Állásfeltárás, munkaadói kapcsolattartás, közvetítés, elhelyezés 119
f) Érték Vagy! Portál 121
g) Munkahelymegőrzés elősegítése 124
h) Egyéni rehabilitációt támogató, segítő szolgáltatások szervezése, az életvitelt, munkavállalást segítő eszközök hozzáférésének szervezése 125

VI. A REHABILITÁCIÓS MENTOR FELADATAI FUNKCIÓ SZERINT - MUNKAHELYI REHABILITÁCIÓS MENTOR (6. MODUL) 126

1. SZEREPFELFOGÁS ÉS FELADAT, A MŰKÖDÉS CÉLJA ÉS FOLYAMATA 126
a) Munkaadó célja 127
b) Munkahely megtartás 127
2. ETIKAI ALAPELVEK 127
3. TEVÉKENYSÉG ÉS ALKALMAZOTT ESZKÖZÖK 128
a) Információgyűjtés 128
b) Munkavállaló felmérése 128
c) Munkakör felmérése, illesztése 128
d) Beillesztés, munkahelyi integráció elősegítése 130
e) Munkaképességi index 132
f) Kapcsolattartás az ügyféllel, a munkavállalóval és a rehabilitációs hatósággal 133
g) Munkahelymegtartás támogatása 133
h) Mediáció és konfliktus kezelés 134
i) Karriermenedzsment 134
j) Nyomon követés, adminisztráció és dokumentáció 135
k) Outplacement 135
4. MUNKAADÓ TÍPUSA SZERINTI MENTORI SAJÁTOSSÁGOK 136
a) Akkreditált Rehabilitációs Mentor 136
b) Munkaerőpiaci Rehabilitációs Mentor 142

VII. MENTORI KOMPETENCIAFEJLESZTÉS (7. MODUL) 144

1. FOGLALKOZÁSI REHABILITÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK TÍPUSAI 144
a) Az egyénnek nyújtható foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások típusai: 144
b) Munkaadói kapcsolattartás és munkaadók számára biztosítható foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások 150
2. A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK MUNKAHELYI KIHÍVÁSAI ÉS AZ EZEKRE ADHATÓ SEGÍTŐI VÁLASZOK 155
a) Segítő-támogató kommunikáció 157

b) Életvezetési tanácsadás ... 163
c) Együttműködési és problémamegoldó képességek ... 165
d) A megmaradt funkciók felismerésének elősegítése, fejlesztése ... 167
3. EGÉSZSÉGÜGYI ALAPISMERETEK, PREVENCIÓ ... 168
4. TOLERANCIA ... 170

1. SZÁMÚ MELLÉKLET - GAMIFICATION ÉS TEMATIKUS TUDÁSTÁR ... 172

2. SZÁMÚ MELLÉKLET - INTERAKTÍV FELADATOK, SZITUÁCIÓS JÁTÉKOK GYŰJTEMÉNYE ... 175

3. SZÁMÚ MELLÉKLET - ESETTANULMÁNYOK GYŰJTEMÉNYE ... 192

4. SZÁMÚ MELLÉKLET - IRODALOMJEGYZÉK ... 219

5. SZÁMÚ MELLÉKLET - RÖVIDÍTÉSEK JEGYZÉKE ... 222

6. SZÁMÚ MELLÉKLET - ELLENŐRZŐKÉRDÉSEK ÉS MEGOLDÓKULCS ... 224

7. SZÁMÚ MELLÉKLET - REHABILITÁCIÓS MENTOR MUNKAKÖRHÖZ KAPCSOLÓDÓ IRATMINTÁK ... 232

I. Megváltozott munkaképesség és individuum (1. modul)

Összefoglalás:

A „Megváltozott munkaképesség és individuum" című modul tartalmazza az ember egyediségére és ajándék voltára vonatkozó gondolatok mellett mindazokat az információkat, amelyek rámutatnak a mentor saját személyisége által elérhető hatásokra. Felhívva a figyelmét arra, hogy mindegyikőnk különbözik személyiségében, képességeiben és tempójában a másiktól, azonban vannak olyan embertársaink, akiknél ez a különbség fogyatékosságuk vagy egészségkárosodásuk okán jelentős mértékben eltér az átlagtól. A hatékony mentori munka támogatása céljából bemutatásra kerülnek a legfontosabb fogalmak, mint a fogyatékosság, a megváltozott munkaképesség, a komplex minősítés, továbbá az ellátási típusok is, amelyekkel az állam növelni kívánja a többségtől egészségkárosodási okokból leszakadók esélyeit. A modul tartalmazza a vonatkozó jogszabályokat, azonban a mentor és a megváltozott munkaképességű emberek közötti kommunikációhoz szükséges optimális szabályokat az érintettől és családtagjaitól tudja a mentor csak beszerezni.

Kulcsszavak:

egészség, betegség, egészségkárosodás, fogyatékosság, komplex minősítés, ellátások típusai

1. Egészség

Hagyományos értelemben, aki nem beteg, arra azt szokás mondani, hogy egészséges.

Azonban az, hogy a mindenki mástól különböző individuum egészséges-e vagy sem, azt a belső és külső tényezők határozzák meg. Az örökletes tényezők, a szülés és születés lefolyása, a veleszületett vagy szerzett betegségek hiánya. Az egészség fogalma, akár a betegség vagy a fogyatékosság fogalma, dinamikus és változó, azonban 1946-ban New Yorkban, az Egészség (Világ)Konferencián 61 ország képviselőjének véleménye megegyezett abban, hogy az egészség a teljes testi, lelki és szociális jóllét állapota, és nem csupán a betegség hiánya. Ezt a fogalommeghatározást az 1948-ban megalakult Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization, a továbbiakban: WHO) az Alkotmányában is rögzítette. A WHO Alkotmánya kimondja továbbá, hogy fő célkitűzése minden nép számára a lehető legmagasabb szintű egészség elérése. A WHO fogalma maximalizmusa okán az individuum és a mindenkori társadalom által meghatározott célnak tekinthető, aminek elérése érdekében egyaránt cselekvő hozzáállással kell viszonyuljon az egyén, valamint az egyén szűkebb és tágabb környezete egyaránt.

A fenti hagyományos és maximalista fogalommeghatározás mellett Kincses Gyula nevéhez kötődik az egészség realista megfogalmazása, ami nem más, mint az egyén biológiai működése, valamint életkora és neme szerint elérhető és/vagy a társadalom által elvárt biológiai működés közötti megfelelés. Az egészség megítélése a funkciók működésén, a fájdalom létén, jellegén, és mindennek az egyén általi mentális feldolgozásán (elfogadásán, az elfogadás mértékén) alapul. Az egészségkép és annak megítélése minden esetben szubjektív, ami koronként és kultúránkként változik.

Az egészséges személyiség fejlődésének két alkotóeleme van, a szerkezet és a fejlődési tempó. A szerkezetet alkotó tényezők a biológiai, a pszichológiai és a szociális. A fejlődési tempó lehet átlagos, felgyorsult (akceleráció) és lelassult (retardáció).

Az egészséges személyiség stabil önismerettel és önértékeléssel rendelkezik, ebből adódóan bízik önmagában, képes tárgyilagosan megítélni és elfogadni saját külső és belső tulajdonságait, fel tudja fogni és meg tudja ítélni viselkedésének helyességét, képes a rövid és hosszú távú feladatokra koncentrálni. A másokkal való kapcsolatát kiszámíthatóság és stabilitás jellemzi.

Fontos kiemelni, hogy a fogyatékossággal élő ember lehet egészséges.

2. Betegség, egészségkárosodás

Amennyiben az egészség hagyományos fogalmát vesszük alapul, akkor a betegség nem más, mint az individuum olyan állapota, amelyben a biológiai működés eltér a normálistól (ami az adott

populáció által elfogadott, átlagos működésmód). Betegség az, amikor felborul az élő szervezet testi, lelki és szellemi egyensúlya. Amikor az egyensúlyvesztés megakadályozza, hogy az egyén az addig megszokott módon végezze mindennapi tevékenységeit és részt vegyen a tőle elvárt és eddig megszokott formában a mikro (család) és makro (helyi szűkebb és tágabb társadalom) környezete életében. A betegség átmenetileg vagy állandósult jelleggel lehet olyan mértékű, amikor az egyén részben vagy egyáltalán nem képes az önellátásra.

De hogyan betegedhet meg az ember? A betegségnek lehet belső (endogén) és külső (exogén) oka, továbbá a betegség kialakulásánál nagy jelentősége van az életkornak is, tekintettel arra, hogy életkori szakaszonként más és más betegségek azok, amelyek az adott életkorra leginkább jellemzőek. A betegségekkel és gyógyításukkal az orvostudomány foglalkozik, amely a tünetek és a diagnosztikai eszközök és eljárások által kimutatott eltérések alapján feltárja a diagnózist és meghatározza a gyógyításhoz szükséges terápiát. Pszichológiai értelemben egyre nehezebb meghatározni, hogy melyek azok a viselkedésformák, amelyek nem tekinthetők normálisnak, tekintettel arra, hogy az utóbbi évtizedekben megfigyelhető a társadalom pszichiátrizálódása, ami azt jelenti, hogy a betegségek nemzetközi osztályozása ma már bizonyos pszichiátriai kórképeket a populációban előforduló nagymértékű előfordulása miatt nem sorol a betegségek közé.

Fontos kiemelni, hogy a betegség kialakulásánál szoros kapcsolat van a gazdasági (milyen anyagi körülmények között él az egyén), a szociális (milyen emberi kapcsolatok veszik körül az egyént) és a lelki (milyen az egyén lelki ellenálló képessége – reziliencia szintje) tényezők között.

A betegségnek van objektív és szubjektív megnyilvánulása. Objektív az, amit az orvos a kivizsgálás során megállapít. Szubjektív pedig amelyeket maga a beteg érez, és ahogy megéli a betegségét.

Az egészségi állapot leírására az egészségkárosodás meghatározásánál a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény (a továbbiakban: Mmtv.) alkalmazásában [1. § (2)] használt fogalmat vesszük alapul, mely szerint az egyén fizikai, mentális, szociális jóllétének betegség, illetve sérülés után kialakult vagy veleszületett rendellenesség következtében fennálló, tartós vagy végleges kedvezőtlen változásait figyelembe véve meghatározott állapot.

A Kormány az Mmtv. hatályba léptetésével (2012.01.01.) megváltoztatta az korábbi gyakorlatot, mely szerint a rokkantság mértéke volt a meghatározó mind a különböző ellátások igénybevételénél, mind pedig munkavállaláskor. A törvény általi legnagyobb változás 2011-től a szemléletben történt, mely szerint nem az egészségkárosodás, hanem a megmaradt munkaképesség mértéke kerül meghatározásra mindazoknál, akik a törvény szerint megváltozott munkaképességűek. Ez azt jelenti, hogy lehet valaki fogyatékos, lehet valaki súlyos beteg, akkor is képes lehet a nap bizonyos időkerete között teljes értékű 100%-os munkavégzésre.

3. Fogyatékosság

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXIV. törvény (a továbbiakban: Fot.) 4.§ bekezdés a) pontja értelmében *„fogyatékos személy az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.”* A Fot. fogyatékos személyek meghatározására vonatkozó fogalma 2013-ban került kiegészítésre a pszichoszociális fogyatékossággal.

A fogyatékosság az ember egy- vagy többirányú funkcióvesztése, képességeinek csökkenése. Aki nem lát, nem hall, nem képes helyzetet, helyet változtatni vagy megfelelően kommunikálni, az a fogyatékosok közé tartozik akkor, ha a képesség csökkenés következtében az ember, mint egyén nem képes úgy működni, mint más ember, és ez a hiány egész életében meghatározó. A fogyatékosság lehet veleszületett vagy szerzett.

A fogyatékosság fogalma folyamatosan változik, pedig maga a fogyatékosság egyidős az emberiséggel. A fogyatékosság súlyos formájára vonatkozó fogalomalkotás azonban közel 30 éves, tekintettel arra, hogy az Egyesült Nemzetek Szervezete (a továbbiakban: ENSZ) 1993-ban fogadta el a fogyatékossággal élő emberek esélyegyenlőségének alapvető követelményeit, valamint meghatározta a fogyatékosság fogalmát: „A világ tetszőleges országának bármely népességcsoportjában előforduló nagyszámú különböző funkcionális korlátozottság.” A

fogyatékosság súlyosabb formái leginkább a XX. századtól jelentkeztek, és talán épp ez az oka annak, hogy maga a fogyatékosság fogalma nagyon sok változáson ment keresztül.

Nagyon fontos kérdés, hogy a hétköznapi beszédben milyen jelzővel illetjük a funkcióvesztéssel vagy képességcsökkenéssel élő embereket. Jelenleg a fogyatékossággal élő fogalomhasználat az általánosan elfogadott, ha egy homogén (azonos, hasonló) közösségre vonatkoztatjuk. Az egyes személyekre vonatkozóan minden esetben javasolt az érintett nevének és személyleírásának a használata (Pl.: „Marcsi, abban a piros pulóverben." és nem „Az a tolókocsis nő.")

A fogyatékosság lehet átmeneti (Magyarországon ez az arány a fogyatékossággal élők 40 %) vagy végleges (Magyarországon ez az arány a fogyatékossággal élők 10%-a), ezért meglétét rendszeresen felül kell vizsgálni.

Abban az esetben, ha a megváltozott munkaképességű munkavállaló cselekvőképessége valamilyen mértékben korlátozott, gondnoksága esetén ügyeiben gondnoka járhat el.

Kizárólag a bíróság jogosult a törvényi feltételeknek megfelelően gondnokság alá helyezést elrendelni. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 2:19. § (2) bekezdése szerint: „A bíróság cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság alá azt a nagykorút helyezi, akinek ügyei viteléhez szükséges belátási képessége - mentális zavara következtében - tartósan vagy időszakonként visszatérően nagymértékben csökkent, és emiatt - egyéni körülményeire, valamint családi és társadalmi kapcsolataira tekintettel - meghatározott ügycsoportban gondnokság alá helyezése indokolt."

A Ptk. 2:21. § (2) bekezdése szerint: „A bíróság cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alá azt a nagykorút helyezi, akinek az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége – mentális zavara következtében – tartósan, teljeskörűen hiányzik, és emiatt – egyéni körülményeire, valamint családi és társadalmi kapcsolataira tekintettel – gondnokság alá helyezése indokolt."

A Ptk. 2:21 § (3) bekezdése szerint: „A bíróság a cselekvőképességet abban az esetben korlátozhatja teljesen, ha az érintett személy jogainak védelme a cselekvőképességet nem érintő módon vagy a cselekvőképesség részleges korlátozásával nem biztosítható."

A gondoksággal kapcsolatos kérelmet a lakóhely (tartózkodási hely) szerinti járási hivatal gyámhatóságánál kell beterjeszteni.

A Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) adatai alapján a legutóbbi 2011. évi népszámlálás alkalmával 490 578 személy tartotta magát fogyatékossággal élőnek[1].

Az alábbi táblázat életkoronként és fogyatékosság típusonként mutatja be a 2011. évi népszámlálás vonatkozó adatait.

A fogyatékosság típusa	–14	15–19	20–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80–	Összesen
Mozgássérült	4 573	2 391	5 256	9 573	16 861	50 416	56 430	51 059	35 647	232 206
Gyengénlátó, aliglátó	2 344	1 717	3 238	4 377	5 811	12 555	12 695	14 593	16 100	73 430
Vak	247	186	457	699	780	1 358	1 635	1 724	1 968	9 054
Értelmi fogyatékos	6 094	4 083	7 307	7 719	6 076	5 182	3 050	1 854	1 414	42 779
Autista	2 598	735	1 071	364	165	88	46	32	21	5 120
Mentálisan sérült (pszichés sérült)	1 648	1 059	2 804	5 216	7 392	12 770	6 897	4 517	3 962	46 265
Nagyothalló	1 596	865	1 864	2 827	3 831	8 005	10 959	14 055	19 012	63 014
Siket	378	264	645	1 025	1 190	1 544	1 366	1 141	1 018	8 571
Siketvak (látás- és hallássérült)	124	61	141	172	245	592	603	583	741	3 262
Beszédhibás	2 151	760	1 422	1 746	1 767	2 559	2 057	1 320	746	14 528
Beszédfogyatékos	1 962	598	1 114	1 070	1 076	1 614	1 637	1 123	719	10 913
Súlyos belszervi fogyatékos	2 160	764	1 546	2 618	4 224	11 887	10 379	8 224	4 846	46 648
Egyéb	260	105	146	205	267	519	364	261	150	2 277
Ismeretlen	2 329	999	1 687	2 803	3 961	8 804	7 756	5 507	3 274	37 120
Fogyatékossággal élők	23 190	11 931	23 059	33 817	45 102	98 384	98 744	88 033	68 318	490 578

a. Fogyatékossági típusok ismerete

A következő alfejezetekben bemutatásra kerülnek azon különböző fogyatékossági típusok, melyek ismérvei a rehabilitációs mentor számára elengedhetetlenek.

[1] https://www.ksh.hu/stadat_files/ege/hu/ege0033.html

i. Autizmus spektrumzavar

Az autizmus - az értelmi fogyatékosság meghatározásával ellentétben - nem függ össze az intelligenciahányados mértékével.

Az autizmus a viselkedészavar három fő jellemzője alapján diagnosztizálható:

- a társas kapcsolatok készsége és fejlődése eltér a normálistól,
- nem a társadalmi elvárásoknak megfelelő módon kommunikál, érdeklődése beszűkült,
- kényszercselekvései vannak.

A viselkedészavarokat többnyire genetikai tényezők váltják ki, melyek a központi idegrendszer eltérő fejlődését eredményezik, melynek következtében az autizmussal élő emberek nem a megszokott módon dolgozzák fel a környezetükből érkező fizikai és szociális ingereket.

Autizmussal élő embereknél gyakori a verbális kommunikáció megszokottól eltérő alkalmazása, mint a hanghordozás, beszéd dallamának szokatlansága, mely lehet monoton, egysíkú és éneklő egyaránt.

A verbális kommunikáció mellett a nonverbális kommunikáció érintettsége is a megszokottól eltérően működik oly módon, hogy az érzelmek megnyilvánulása során előfordulhat, hogy a gesztikuláció teljesen elmarad, vagy akár eltúlzottá válik, mely nem jelenti az érzelmek hiányát, csak a kifejezőképesség képtelenségét. Nem csak kifejezőképesség akadályozott számukra, hanem a kifejezett érzelmek felismerhetősége is.

A kommunikációs csatornák nem megfelelő módú használata miatt elmondható, hogy a társas kapcsolatok fenntartása során minden esetben jelentős problémát jelent az interakciók kezdeményezése, megértése és lezárása is. A társas kapcsolatok nem megfelelő működéséből következik az is, hogy problémát jelent az alapvető viselkedési formulák, magatartási szabályok betartása is, melyek a közösségi szabályok értelmezési nehézségeiből is adódhatnak. Mindezek az átlagostól való kommunikációs eltérések az autista személyek esetében rugalmas viselkedés-szervezési zavarokhoz vezetnek, melyek gondolkodásmódjukat és viselkedésüket egyaránt érinti.

Az autista személyek munkavállalását akadályozó tényezők:

Az autizmussal élő személyek gyakran ragaszkodnak olyan szokásokhoz, tárgyakhoz, rutinokhoz, melyeknek nincs jelentőségük, viszont biztonságérzetet jelent számukra. Amennyiben megszokott cselekvéseiktől, tárgyaiktól megfosztva érzik magukat, az nagyfokú feszültséget, szomorúságot, kétségbeesést jelent számukra, ezáltal nehézséget okozhat akár egy új munkahelyre történő beilleszkedés is.

Az autista személyeknél a tanköteles kort követően gyakran előforduló problémaként jelenik meg a személyek beszűkülése, a társadalmi kapcsolatok elvesztése, melyek nagyban rontják munkaerőpiaci elhelyezkedésük esélyeit.

Milyen viselkedése lehet egy autizmus spektrum zavarban szenvedő foglalkoztatottnak?

Az enyhébb esetekben egyszerűen furcsa, nehezen tud a változáshoz alkalmazkodni, rendre megismétli a kérdéseit, nagyon leköti egy-egy munkafolyamat, de ennek ellenére leginkább tiltakozás nélkül követi a munkahelyi vezető utasításait.

Súlyosabb eseteknél előfordulhat, hogy a szemlélő számára érthetetlen, ismétlődő mozgásformákat mutat, nem tudja kifejezni magát, nehézkes a beszéde, látszólag indokolatlan érzelmi reakciói vannak, visszhangszerűén megismétli a neki mondottakat. Egyaránt nehézkes számára a kapcsolatteremtés és a kapcsolat fenntartása. A vele való beszélgetés során rendszeresen önmagára vagy az érdeklődése középpontjában lévő témára tereli a szót, és nem veszi észre, ha ez a másik embert nem érdekli. Viselkedése rugalmatlan, érdeklődése beszűkült, és az állandósághoz történő ragaszkodás jellemzi. Kínosan precíz, beszéde túlrészletező. Mindezek okán nagy nehézségei vannak a munkahely megtalálásában és a munkahely megtartásában egyaránt.

Nehézséget jelenthet szenzoros túlérzékenységük, melyek olyan problémákat eredményezhetnek, hogy a mindennapok során előforduló ingereket ijesztőnek, zavarónak esetleg fájdalmasnak

érzékelik. Ilyen hétköznapi ingerek lehetnek villanó fények, egyes fajta telefoncsörgések, tisztítóberendezések hangja, bizonyos vizuális ingerek, vagy egyes anyagok tapintása.

Előfordulhat, hogy szenzoros érzékenységük csökkenté válik, mely szintén számos veszélyt rejt magában. A csökkent szenzoros érzékenységre kiváló példa lehet a csökkent fájdalomküszöb, melynek eredményeképpen nem, vagy csak kismértékben érzékelik a fájdalmat, melynek eredményeképpen súlyos sérüléseket szenvedhetnek.

Az autista személyek foglalkoztatásában rejlő előnyök:

Az autizmussal élő személyek rendkívül jól tudnak érdeklődési körüknek megfelelő témákban elmélyedni, mely szinte bármilyen tudományág, vagy téma lehet, melyre való központosításuk más fontos tevékenységek elhanyagolását is eredményezheti, azonban sok autizmussal élő ember esetében találkozhatunk kiemelkedő képességekkel általában a mechanikus memória és művészeti tevékenységek területén. Ezek az átlagostól pozitív irányban eltérő képességek kiválóan használhatók aktív társadalmi részvételük elősegítésében.

Foglalkoztatási előnyként megfogalmazható, hogy megfelelő komplex támogatás mellett (pl. autizmus-specifikus támogatott foglalkoztatás módszertan alapján) az autizmussal élők ugyan kisebb arányban, de hosszú távon képesek megfelelni a munkaerőpiac követelményeinek.

Az autizmussal élők életének minőségére kiváló hatással lehet és nehézségeik leküzdésében is jelentős segítséget biztosít egy jól kiválasztott, hosszú távú munkahely, mely a képességeinek leginkább megfelelő.

Autizmussal élő személyek foglalkoztatását, önálló életvitelét elősegítő szükségletek:

A legfontosabb cél az autizmussal élők fejlesztésében a lehető legjobb életminőségük megteremtése, melynek egyik legfontosabb eleme az önellátás, öngondoskodás elérése, melyhez a legfontosabb fejlesztendő területek a következők:

- szociális-kommunikációs deficit kompenzálása (még kiváló verbális kommunikáció esetén sem biztos, hogy megérti a beszéd tartalmát),
- szociális beilleszkedéshez szükséges kompetenciák fejlesztése (pl.: alapvető társas viselkedési szabályok betartása, kapcsolati viszonyoknak megfelelő kommunikáció, munkarend betartása stb.),
- rugalmasabb viselkedés és gondolkodás fejlesztése.

ii. Beszédfogyatékosság

Valamilyen sérülés és károsodás következményeként jön létre, de okozója lehet a fogyatékosság, az autizmus vagy valamilyen agyi történés. Tünetei megnyilvánulhatnak a hangadásban, a beszéd és a nyelvhasználatban egyaránt, de megjelenhetnek a beszédmegértés, a beszéd feldolgozása és a beszéd produkálása területén is, attól függően, hogy mi volt a beszédfogyatékosság kiváltó oka.

A beszédfogyatékosság megnyilvánulhat a beszédfejlődés elmaradásában, a felnőtt korban is megmaradó különböző artikulációs zavarban (pöszeség, raccsolás, orrhangzós beszéd), részleges teljesítményzavarban, amikor olvasási nehézség (diszlexia), írási nehézség (diszgráfia) vagy számolási nehézség (diszkalkulia) tapasztalható a beszédfogyatékos embernél. Megnyilvánulási formája lehet továbbá a beszéd ritmuszavara is, a túl gyors, hadaró vagy a túl lassú tempójú beszéd, valamint a dadogás.

A beszédfogyatékosság közé sorolható az afáziai is, ami azt jelenti, hogy a beszédfogyatékos ember képtelen a gondolatainak szóbeli vagy írásbeli kifejezésére, és képtelen mások gondolatainak megértésére. Az afázia agyvérzés utáni állapotban is előfordul, aminek következtében a beteg részben vagy egészében elveszti meglévő képességeit. Előfordulhat továbbá afázia a nagyon súlyos migrénhez kapcsolódó időleges jelleggel fennálló tünetként is.

A beszédfogyatékosság egyik formája, amikor az adott személy nem tudja ugyan kifejezni a gondolatait, de megérti mások beszédét.

iii. Értelmi fogyatékosság

Értelmi fogyatékossággal élő személyeknek tekintjük azokat az embereket, akik esetében a központi idegrendszer fejlődését befolyásoló genetikai, vagy egyéb magzati károsodás, illetve szülési trauma következtében az értelmi képesség az átlagostól jelentősen elmarad, ennek következtében az önellátás, öngondoskodás akadályozottá válik.

Az átlagtól negatív irányban eltérő intellektussal rendelkező személyek személyiségtesztek alapján megállapított intelligenciahányadosuk szerint három fő csoportba oszthatók:

- Enyhe fokban értelmi fogyatékos, tanulásban akadályozott az a személy, akinek intelligenciahányadosa 50 és 69 IQ érték között helyezkedik el. A diagnosztikai vizsgálatokkal igazolt, a kognitív funkciók lassabb fejlődésének eredményeként kialakult kifejező és beszédkészség jellemzi, azonban az öngondoskodásra és önellátásra képesek.
- Középfokban értelmi fogyatékos személy (imbecillitás) az, akinek intelligenciahányadosa 20-49 IQ érték között állapítható meg, mentális kognitív képességeik az átlagtó számottevő elmaradást mutatnak, melyek a fejlődési tempó jelentős meglassulását eredményezik.
- Súlyos fogyatékossággal élő személy az, akinek intelligencia hányadosa 19 IQ érték alatt határozható meg és önellátásra, öngondoskodásra képtelen. Kizárólag fejlesztő foglalkozások keretében lehetséges az ingergazdag környezet biztosítása, melynek célja a hospitalizáció, az elért fejlődési szint csökkenésének megakadályozása. Súlyos fogyatékosság nemcsak az intelligenciahányados alacsony értékét, hanem a halmozott fogyatékosságot is jelentheti, ennek értelmében az értelmi fejlődésre ható károsodások mellé testi fogyatékosságok, látás- és halláskárosodások, autizmus, vagy epilepszia is kapcsolódhat.

<u>Értelmi fogyatékos személyek munkavállalását akadályozó tényezők:</u>

Fogyatékos személyek esetében jellemző a fejlődési tempó jelentős meglassulása, a környezeti hatások, információk megértése és a nyelvhasználat lassabb kialakulása egészen a felnőttkorig észlelhetők és akadályozó tényezőként jelenik meg az önellátásukban, öngondoskodásukban. Általánosságban elmondható, hogy a térbeli tájékozódás, a finom-motorikus mozgások, a figyelem-koncentráció, a bonyolultabb gondolkodási folyamatok, valamint a szociális alkalmazkodás képessége az átlagostól kedvezőtlen mértékben egyénenként változó módon eltérhetnek. Felnőttkorban is támogatást, némely esetekben állandó felügyeletet igényelnek akadályozott önálló életvezetésük okán, melynek mértéke a fogyatékosság mértékétől függ. A középsúlyos-, és az enyhén súlyos értelmi fogyatékosság határmezsgyéjén megállapított intelligencia-hányadossal rendelkező személyek általában egyszerű munkavégzésre, önkiszolgálásra, és a szociális magatartásformák alkalmazására megtaníthatók, gyakran családot is alapíthatnak, míg a célcsoportba tartozó súlyos fogyatékossággal élő személyek általában családot nem alapítanak, szakosított otthonokban, lakóotthonokban élnek. Az ő foglalkoztatásuk kizárólag felügyelet mellett szociális foglalkoztató intézményekben megvalósítható.

Az értelmi fogyatékossággal élő személyek foglalkoztatása során fontos figyelembe venni, hogy az összetett gondolkodást, folyamatmegértést, döntéshozatalt igénylő feladatok ellátása során fáradékonnyá válnak, jellemzően nem képesek ellátni azokat. A fogyatékossági csoportot konkrét fogalmi gondolkodás jellemzi, absztrakciós képességük hiányos, összefüggéseket nehezebben, csak segítséggel tudják megérteni. Verbális kommunikációjukat kis terjedelmű szókincs, konkrétumokat jelölő szóhasználat jellemzi, ezáltal fontos, hogy az alkalmazott kommunikáció során a szóbeliség cselekvéssel párosuljon, hogy cselekvésközpontú gondolkodásmódjukon keresztül megérthessék a közölt információt, melyet szükséges többször megismételni, hogy gyengébb emlékező képességeik miatt emlékezzenek az elhangzottakra.

<u>Értelmi fogyatékossággal élő személyek foglalkoztatásában rejlő lehetőségek:</u>

- Az értelmi fogyatékossággal élő személyek egyszerű munkavégzésre alkalmasak, leggyakrabban betanított, illetve segédmunkásként alkalmazzák őket, mely munkakörökben a betanítás időszakát követően kiválóan helytállnak.
- Kiemelendő monotónia tűrő képességük és megbízhatóságuk, mely tulajdonságaik alapján bizonyos munkakörök betöltésére alkalmasabbak nem fogyatékos társaiknál.

Értelmi fogyatékos személyek foglalkoztatását, önálló életvitelét elősegítő szükségletek:

- fontos információ közlésekor, vagy képességek felmérése alkalmával rövid időtartamú beszélgetéseket célszerű alkalmazni és a célcsoporttagnak megfelelő szinten és ütemben kell megosztani az információkat,
- tájékoztató anyagok, dokumentumok egyszerűsített, akadálymentes verzióban történő használata szükséges,
- képességeik felmérése során fontos a teszt alapú értékelés akár, fizikai, vagy alapvető írási, olvasási és számolási készségeket kell vizsgálni,
- foglalkoztatásuk előtt a munkahelyi rehabilitáció alkalmazása, mely lehetővé teszi a lehetőségek és nehézségek folyamatos értékelését, a munkahelyi beilleszkedést, a lassabb betanulási folyamat hátrányainak kompenzálását és jövőbeni támogatási szükséglet mértékét,
- munkáltatói aggályok legyőzésének hatékony módszere lehet a referencia-alapú meggyőzés alkalmazása, melynek során a közvetítő személy olyan sikeres példára hivatkozik - legfőképpen hasonló üzletágban és munkakörben -, mely az akadályok leküzdését követően kiváló precedensként szolgálhat az értelmi fogyatékossággal élő személy foglalkoztatása esetén.

iv. Hallássérülés

A hallássérülés az érzékszervi fogyatékosságok egyik csoportja, mely alatt a hallás állandó, maradandó vagy tartós zavarát értjük. Ezen károsodás megnehezíti a külvilág hangingereinek észrevételét, a beszéd megértését, megtanulását. Kialakulhat akár a beszéd, a nyelv kialakulása előtti, vagy akár az azt követő időszakban.

Azoknál, akiknél a hallásvesztés a hangos beszéd kialakulása előtti időszakban történt, jelentős mértékben hozzájárul a beszédfejlődés akadályozásához és ezáltal a hangos beszéd elsajátításához.

A hallássérült kifejezés gyűjtőfogalom, így siketeket és nagyothallókat egyaránt magába foglal, függetlenül hallássérülésük fokától, súlyosságától, hallásállapotuk milyenségétől.

A hallássérült emberek az információszerzésben és a kommunikációban akadályozottak. Mozgás- és látószerveik épek. Gyalogosan és a tömegközlekedési eszközzel korlátozás nélkül tudnak közlekedni. A látható információk azonban számukra fokozottan szükségesek. A hallássérültek számára a hangos információkat szöveggel, képekkel, fényjelzésekkel kell helyettesíteni, kiegészíteni. A kommunikációhoz gyakran segédeszközt, vagy személyi segítőt, jelnyelvi tolmácsot vesznek igénybe.

Hallási fogyatékosnak azt a személyt kell tekinteni, akinek hallásküszöb-értéke a beszédfrekvenciákon nyolcvan dB felett van, és ennek következtében a hangzóbeszéd megértésére még segédeszközzel sem képes, feltéve, hogy

- halláskárosodása 25. életévének betöltését megelőzően következett be, vagy
- halláskárosodása mellett a hangzó beszéd érthető ejtése elmarad.

Hallássérült személyek munkavállalását akadályozó tényezők:

Munkavállalást akadályozó tényezőként elsősorban a hallássérültek esetében tapasztalható nyelvi nehézségeket szükséges megemlíteni, mely a hallásveszteség súlyosságának mértékével egyenesen arányosan nehezített: elsősorban a két csatornán történő verbális kommunikáció során a nyelvi funkciókra hat ki, mely az aktív beszéd területét érinti. Nagyon fontos hangsúlyozni, hogy kizárólag a hallási fogyatékosság - és nem a halmozott fogyatékosság - esetében a verbális kommunikáció hiánya nem érinti az intelligenciát, az értelmi képességet. A verbális kommunikációra képes hallássérült személyek esetében is előfordulhatnak olyan beszédmegértési nehézségek, mint a grammatikai hibák alkalmazása, mely akadályozhatja a kommunikációt. A nehezített artikuláció és a grammatikai hibák alkalmazása abból eredeztethető, hogy a magyar nyelvben a toldalékragok a szavak végén fordulnak elő, és kiejtésük hangsúlytalan.

A hallássérült személyek környezethez való alkalmazkodása is nehezített, hiszen alapvetően az akusztikus ingerek irányítják a vizuális észlelést, melyek anticipatív, előrejelző funkciót töltenek be a hallók életében. Azáltal, hogy a hallás permanens ingerközvetítő hatása elmarad, nem alakul ki

anticipatív magatartás, ezért minden esemény számukra váratlanul történik és a hallássérült személyt felkészületlenül érik, így a folyamatos történések összefüggéseit nem mindig a lényegre irányultan élik meg. Azáltal, hogy nem tud kialakulni az anticipatív viselkedés, olyan hiánykompenzáló szokásokat vesznek fel, mint az úgynevezett tájékozódó magatartás, a tekintgetés, illetve a külső megfigyelő számára indokolatlan bizalmatlanság.

Az akusztikus ingerek hiánya miatt a hallásfogyatékosság negatívan befolyásolhatja a személyiségfejlődést, mely merev gondolkodást, információhiányt, egocentrizmust, súlyosabb esetben elszigetelődést eredményezhet. Az akusztikus tapasztalások kiesése, az érzelmi világot stimuláló hangok hiánya hallássérültek esetében hibás önértékeléshez vezethet.

Hallásfogyatékos személyek foglalkoztatásában rejlő erősségek:

A hallássérült személyek alkalmazása esetében rendkívül fontos annak ismerete, hogy hallásfogyatékos(ok) foglalkoztatásának erősségeit a munkaerőpiaci integrációt elősegítő személy ne a hallássérülés okán, hanem az érintett(ek) egyéni képességeinek megfelelően határozza meg, hiszen egy rendkívül heterogén, egyéni szükségletekkel rendelkező csoportról beszélhetünk, melynek munkavállalási lehetőségeit egyéni motivációjuk és egyéni munkavégző képességük határozza meg.

A halláskárosodás a munkavállalás során kevésbé akadályozó tényező, hiszen a hallássérült személlyel együttműködve választható ki az a kommunikációs mód, mely az igényeknek leginkább megfelelő.

Azok a munkáltatók, akik már foglalkoztattak hallássérült személyeket, szívesen alkalmazzák őket csoportosan, illetve távmunkában számítógéppel végzett munka esetében. Általánosságban elmondható, hogy saját közösségen belül rendkívül összetartó csoportról beszélhetünk, hiszen a csoportkohézió megteremtésének egyik alapja a kommunikáció, melyet a jelnyelv elsajátításának útján, szinte csak egymás közt tudnak használni.

A közösséghez tartozás érzése, az erős csoportkohézió és az anticipatív magatartás hiánya miatt kialakult közösségen kívüli bizalmatlanság eredményeképpen rendkívül jó érdekérvényesítő képességgel rendelkezhetnek, mely jól használható foglalkoztatásuk során.

Azon munkáltatók, akik nagy tapasztalatra tettek szert a hallássérült személyek foglalkoztatásában, egységesen azt az álláspontot képviselik, hogy amennyiben a munkáltató szem előtt tartja a speciális szükségleteiket (odafigyelnek a beszédükre, illetve szem előtt tartják speciális igényeiket), rendkívül lojális munkavállalókká válnak.

Hallásfogyatékos személyek önálló életvitelét elősegítő szükségletek:

- korai fejlesztés a fogyatékosságból eredő negatív berögződések kiküszöbölése érdekében,
- infokommunikációs akadálymentesítés: a jelnyelv elsajátítása és használata a súlyos nagyothalló, vagy siket személyek esetében kulcsfontosságú annak érdekében, hogy saját csoportjukban érezhessék, megtapasztalhassák a közösséghez való tartozás érzését. Amennyiben nem saját környezetükben szükséges a verbális kommunikáció használata, illetve a hangos beszéd csak csökkent mértékben, vagy egyáltalán nem elsajátítható, a gördülékeny kommunikáció megvalósítása jeltolmácsok segítségével lehetséges.
- életvitelt elősegítő eszközök alkalmazása (speciális telefon, írástelefon, fényjelzéssel működő eszközök használata stb.),
- új, ismeretlen környezetben, illetve az általános kommunikáció során az alábbiak szerint javasolt kezelni a zavart okozó helyzeteket:
    - akadálymentes szöveges információk biztosítása,
    - a különböző váratlan eseményekre, veszélyes helyzetekre figyelmeztető fényjelzés alkalmazása,
- verbális kommunikáció során a lassabb, tagoltabb, szájról is leolvasható beszéd alkalmazása (a velük való kommunikáció mindig szemben ülve, jól látható, fénytől nem elvakító helyen történjen).

v. Látássérülés

A látássérülés az érzékszervi fogyatékosság egyik csoportja, a látás állandó, maradandó vagy tartós zavarát értjük alatta, amely megnehezíti a külvilág látási ingereinek észrevételét, a beszéd megértését, megtanulását.

A látássérült kifejezés is, hasonlóan a hallássérült kifejezéshez, gyűjtőfogalom. A WHO 1992-es meghatározása alapján az számít látássérültnek, akinek a jobbik szemén maximális korrekcióval mért látásteljesítménye az ép látás 0-30%-a, és/vagy látótérszűkülete 20°-os, vagy annál nagyobb.

A látássérült embereket meglévő látásuk szerint három kategóriába sorolhatók, bár szakmailag a felosztás nem állja meg a helyét, azonban azért használatos mégis, mert maguk a látássérültek használják ezeket a kategóriákat:

- Vakok, akiknél semmilyen látásmaradvány nincs.
- Aliglátók, akik érzékelik a fényt, látnak foltokat vagy esetleg még nagyobb tárgyakat is, de vízusuk (látóélességük) nem éri el a 0,1-et.
- Gyengénlátók pedig azok, akiknek vízusa 0,1 és 0,3 között van.

Funkcionális megközelítésben az a személy számít látássérültnek, aki szembetegség vagy a központi idegrendszer látásfunkciókat érintő betegsége miatt akadályozott a következő területek valamelyikén: közlekedés-tájékozódás; mindennapi élet; információ és kommunikáció; pszichoszociális működés; tanulmányok végzése; pályaválasztás, munkavállalás.

A szürkehályog műtéttel való gyógyíthatósága kérdésében a megyei, fővárosi vezető szemész szakorvos állásfoglalása az irányadó. Fogyatékossági támogatásra az a személy jogosult, akinek műtéti gyógyítását a szakorvos nem tartja indokoltnak, mivel a műtéti beavatkozástól állapotjavulás nem várható.

A látássérült (látási fogyatékos) személyek munkavállalását akadályozó tényezők:

- közvetlen ismeretszerzés akadályozottsága, a képzetek és fogalmak tartalma eltér a látókétól,
- korlátozott mozgáslehetőségek, sztereotíp mozgások (blindizmus) jellemezhetik,
- szocializációs és személyiségfejlődési problémák alakulhatnak,
- érzékelési és cselekvési lehetőségei korlátozottabbak, mely környezeti függőséget eredményezhet.

<u>Látássérült személyek foglalkoztatásában rejlő erősségek:</u>

A látássérült személyekről általánosságban elmondható, hogy a vizuális ingerek hiánya miatt az öngondoskodáshoz és önellátáshoz szükséges egyéb érzékszerveik kifinomultabbá válnak: tapintásuk fejlettebb, hallásuk differenciáltabb lesz, ezáltal a különböző térbeli, akusztikus és egyéb hatásokra való fogékonyságuk lényegesen megnő, szélesebb kiterjedésű információáramlásra képesek reagálni. A vizuális ingerek látáshiány kompenzálása miatt egyéb módon történő összegyűjtése szélesebb terjedelmű szóemlékezetet és rövidebb reakcióidőt eredményezhet. A látásfogyatékos személy fokozott figyelemkoncentrációja és emlékezőképessége miatt gördülékenyebben, pontosabban kommunikálhat ép társaihoz képest.

A látássérült személyek tudásukat, képzettségüket és tapasztalataikat kiegészítve kiválóan helyt tudnak állni a munka világában, hiánykompenzáló tulajdonságaikra építve. Foglalkozási rehabilitációs szempontokat figyelembe véve fontos, hogy az aktív és passzív munkaerőpiaci eszközök alkalmazása során - speciális szükségleteiket szem előtt tartva - az egyéni fejlesztés iránya - az élethelyzetük következményeként meghatározható átlagtól pozitív irányban - eltérő tulajdonságaik szerint kerüljön kialakításra.

<u>Látássérült személyek önálló életvitelét elősegítő szükségletek:</u>

- közlekedési útvonal akadálymentessége, mely magába foglalja a közlekedésben érintett útvonal akadálymentességét, lekerekített élű bútorok és felvezetősáv, szükség esetén veszélyek hangjelzésének biztosítását (biztonságos útvonal kialakítása, melynek akadálymentességét látásmaradványuk függvényében szükséges kijelölni, átalakítani),
- elemi rehabilitáció (hosszú fehér bot, segítő személy, vakvezető kutya),
- akadálymentes informatikai eszközök, beszélő szoftverek biztosítása,

- Braille-írás, vagy a megszokottnál nagyobb méretű írásos információ, veszélyt jelző hangjelzés biztosítása szükséges,
- a látássérült személyek számára nem érzékelhető ingereket verbális kommunikáció, illetve tapintás útján szükséges elérhetővé, befogadhatóvá tenni,
- új, ismeretlen környezetben az alábbiak szerint javasolt kezelni a zavart okozó helyzeteket:
    - látássérült személy megközelítésekor, illetve tájékozódásának elősegítése érdekében az esetleges veszélyhelyzeteket, akadályokat egyszerű mondattal, köszönéssel jelezni szükséges,
    - látó és látásfogyatékos emberek találkozásakor a megismerkedést követő egy-két találkozáskor elegendő elmondani a látó fél nevét, a továbbiakban nem szükséges újra és újra bemutatkozni, mert ezt követően a beszédhangja alapján biztosan felismerhetővé válik a látássérült számára már ismerős személy,
    - látássérült személy kísérése oly módon történjen, hogy a látó személyt kövesse a látássérült, kezét a vállára téve, így biztosítva, hogy a látássérült elkerüljön egy esetleges ütközést; emellett hanggal történő figyelmeztetés szükséges a kizárólag vizuális ingereken keresztül érzékelhető veszélyforrások elkerülése érdekében.

vi. Mozgáskorlátozottság

„Mozgáskorlátozott az, aki a tartó vagy/és mozgató szervrendszer sérülése vagy hiánya következtében, a fizikai teljesítőképesség megváltozása miatt az életkori tevékenység végzésében maradandóan korlátozott, személyiségfejlesztése, nevelése átmenetileg vagy tartósan speciális feltételeket, eljárásokat igényel”[2]. A mozgáskorlátozottság gyógypedagógiai megközelítése tehát a személyiség egészére ható következményeit veszi figyelembe, tekintettel arra, hogy az egyén aktivitását maradandóan akadályozza.

Az egyik legheterogénebb (vegyes) fogyatékossági kategória, csoportosítása sokféle szempont alapján történhet.

Az életkor előrehaladásával fokozatosan kopik és rugalmatlanná válik az ízületek optimális működését biztosító porc állománya, valamilyen mozgásszervi betegség okán kialakulhat ún. kényszertartás következtében az izmok rugalmatlansága, merevsége, változhat a csont sűrűsége. Mindezek által élete során kisebb nagyobb ideig fennálló korlátozott mozgást minden ember átél. Ezek azonban mozgásszervi megbetegedések, amelyek átmeneti időre okoznak az adott személy mozgásában korlátozottságot. A mozgáskorlátozottság viszont maradandó állapot, amit nem lehet megszüntetni, csak lassítani vagy megelőzni a mozgáskorlátozottság mértékének növekedését.

<u>Mozgáskorlátozott személyek munkavállalását akadályozó tényezők:</u>

A mozgáskorlátozott személyek mindennapi életében nehézséget okozhat betegségük az önellátásban, öngondoskodásban, munkavégző-képességükben és társas kapcsolataikban egyaránt. A veleszületett, de a főként szerzett mozgásszervi elváltozások pszichés problémák kialakulásához, súlyosabb esetben személyiségtorzuláshoz vezethetnek, melynek oka a gyakori fájdalomérzet, melytől ingerültté és agresszívvé válhatnak, számos esetben pedig az állandósult fájdalom feldolgozásához pszichológus segítsége szükséges. A gyakori fájdalomérzeten túl problémát jelent a szerzett mozgásszervi károsodások esetében a betegség kialakulásának feldolgozásával járó pszichés terhelés, melynek feloldásához szintén szakember segítsége szükséges.

A mozgáskorlátozott személyek foglalkoztatása során a legfőbb problémát a munkahelyek akadálymentességének hiánya okozza. Hátrányos helyzetet számukra az teremt, hogy nem, vagy csak ritkán érvényesül az egyenlő hozzáférés elve a környezet kialakításában. Ezen felül a társadalmi elvárások diszfunkciója is megfigyelhető azáltal, hogy mozgásfogyatékos személyeket nem ismerők sztereotip képzeteket társíthatnak a fogyatékos személyek akadályozottságáról, melynek feloldására a foglalkozási rehabilitációban érintett szakembereknek kiemelt figyelmet szükséges fordítani.

[2] Bernolák Béláné: Együtt a többiekkel – egy-másért, Budapest, FÉBÉ Szociális és Rehabilitációs Szolgáltató Közhasznú Társaság, 2001

Mozgáskorlátozott személyek foglalkoztatásában rejlő lehetőségek:

Fontos szempont a mozgáskorlátozott személyek foglalkoztatásakor a megfelelő munkakör kiválasztása, mert ennek megléte esetén képesek a mozgásukban nem akadályozott munkavállalókéval egyenértékű munkavégzésre.

Amennyiben a mozgáskorlátozott emberek az akadálymentesség szükségletét szem előtt tartva választanak munkahelyet, egyéni képességeik, kompetenciájuk határozza meg munkavégző képességüket.

Mozgáskorlátozottak önálló életvitelét, foglalkoztatását elősegítő szükségletek:

A fogyatékossággal élők esetében az önálló életvitelt elősegítő szükségletek bemutatásakor szükséges különválasztani a járássegítő segédeszközöket (bot, mankó, járógép) és kerekesszéket használó mozgásszervi fogyatékos személyek igényeit.

A bottal, mankóval, járógéppel közlekedő egyének helyváltoztatási képessége lassabb, bizonytalanabb, ezért környezetük kialakításakor célszerű figyelembe venni, hogy ergonómiailag megfelelő bútorzat kerüljön beépítésre, kialakításra, segédeszközeit ideiglenesen is biztonságba tudja helyezni.

Az önhajtós kerekesszéket használó mozgáskorlátozottak alapvető szükséglete a fizikailag akadálymentes környezet kialakítása a kerekesszék önálló használata érdekében. Az elektromos kerekesszéket használó mozgásfogyatékos személyek akadálymentes környezeti igénye hasonló az önhajtós kerekesszéket használókéhoz, csak a segédeszköz használata során helyigénye nagyobb.

Akadálymentes „az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.”

Az akadálymentesítés célja, hogy a fogyatékossággal élő emberek számára is biztosított legyen a szabad mozgás, tájékozódás illetve önellátás egy adott épület használatakor annak funkciójának megfelelően. Az épített környezet kialakítása, vagy átalakítása során például figyelembe kell venni, hogy szintkülönbség nélküli legyen az épület, megfelelő ajtóméret, akadálymentes mosdó és parkolási lehetőség is rendelkezésre álljon.

A műszaki megoldások tekintetében megkülönböztetünk személyi és intézményi akadálymentesítést, mely között az tesz különbséget, hogy az előbbit csak egy személy használja és mobil eszközökről is beszélhetünk, míg az intézményi akadálymentesítés eszközei fixen kerülnek beépítésre és több rászorulót is kiszolgálnak.

vii. Pszichoszociális fogyatékosság

A fogyatékosság fogalma 2013-ban került kiegészítésre a pszichoszociális fogyatékossággal. A kifejezés a társadalmi szerepvállalás mentális egészségi problémákból eredő különböző mértékű akadályozottságának leírására szolgál. Pszichoszociális fogyatékos, aki BNO mentális és viselkedészavarok osztályozása szerint meghatározott valamelyik diagnózissal rendelkezik.

Azok a személyek tartoznak ebbe a kategóriába, akiknél a mentális zavar folyamatosan fennáll és megakadályozza a normális életvezetést, akadályozza a mindennapi tevékenységek elvégzését, akadályozza a szűkebb és tágabb közösségben való részvételt, akadályozza a társadalmi életüket. Az akadályozottság mértéke elérheti azt a szintet, amikor mások segítsége nélkül az adott személy képtelen az önálló életvitelre, ezért folyamatosan mások segítségére szorul. A súlyosabb mentális zavarral rendelkezők nem képesek önmaguk segítése céljával igénybe venni a különböző és bárki által elérhető szolgáltatásokat. Bizonyos mentális zavarok esetében nem, vagy csak részlegesen rendelkezik belátással az adott személy, ami miatt a segítő szolgáltatásokat elutasítja, az állapotát javító gyógyszereket nem szedi be. Úgy éli az életét, hogy figyelmen kívül hagyja a valóságot.

Gombos Gábor szerint[3] pszichoszociális fogyatékos, aki hosszan tartó mentális károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását.

Pszichoszociális fogyatékos emberek munkavállalását akadályozó tényezők:

A pszichoszociális fogyatékos személyek esetében munkavállalást akadályozó tényezőként jelenik meg a pszichiátriai betegség hatása a szociális helyzetre. Az alacsony státusszal járó pszichés nyomást a környezet eredményezi, a betegség miatt nem képes megfelelni a társadalmi elvárásoknak, így a beteg szegénységi csapdába kerül. A pszichiátriai betegség stigmatizáló hatású, mely félelemből és tudatlanságból ered és a stigmatizáló hatás az élet minden területére kiterjed.

A kedvezőtlen szociális helyzetből adódó nehézségeken túlmenően az alábbi problémák jelenhetnek meg a pszichoszociális fogyatékos emberek munkaerőpiaci integrációja során:

- motiváció hiánya
- apátia
- figyelemkoncentrációs nehézségek
- rigiditás (problémamegoldó gondolkodás akadályozottsága)
- társas viselkedés zavarai (kognitív, érzelmi defektusok)
- csökkent terhelhetőség
- alacsony stressz tűrő képesség
- kirekesztő társadalom.

A pszichiátriai problémával küzdők esetében sok esetben a teljesítőképesség csökkenését nem lehetett kizárólag orvosi kérdésekre visszavezetni, hanem sokkal inkább biopszichoszociális megközelítésre. Ez azt jelenti, hogy egyszerre kell kezelni a biológiai, a pszichés és a szociális okokat.

A pszichoszociális fogyatékos személyek foglalkoztatásában rejlő lehetőségek:

A mentális problémával élő emberek foglalkoztatása kiemelt fontosságú, mind stigmatizációjuk csökkentése, társadalmi reintegrációjuk elősegítése érdekében, mind mentális állapotuk, jóllétük érdekében. A pszichoszociális fogyatékossággal élők munkában való tartózkodása javítja a mentális egészségüket. A munkáltató megértésével és támogatásával a pszichoszociális fogyatékossággal küzdők is sikeresek lehetnek a munkahelyen a teljesítményt illetően.

Pszichoszociális fogyatékos személyek önálló életvitelt, foglalkoztatását elősegítő szükségletek:

A tünetek általában nem állandóan vannak jelen, de egy-egy akut szakasz után a betegeknek sokszor előlröl kell kezdeni a betegség elleni harcot. Ez gyakran ahhoz vezet, hogy feladják a küzdelmet. Ennek a következménye lehet folyamatos leépülés, vagy – ha a betegség kimenetele a teljes leépülés, akkor – annak felgyorsulása, de nem ritka az öngyilkosságba való menekülés sem. Tehát egy rehabilitációs mentornak már ezen a szinten is fontos feladatai lehetnek. Például: megértetni a klienssel és a családjával, hogy miért fontos az együttműködő (compliance) viselkedés; segíteni őket abban, hogy elfogadják és feldolgozzák a betegség tényét; megelőzni, hogy a beteg – az előbbiekben leírt problémák miatt – dinamikusan beszűküljön; az akut szakaszok után megmaradt készségek fejlesztése és a munkavállalás iránti motiváció fenntartása megmaradjon.

Az ember életében kialakult fogyatékossággal, vagy megváltozott munkaképességgel gyakran együtt jár a negativisztikus gondolkodás. A gyakori depresszió az egyik oka a visszahúzódásból és a csökkent aktivitásból következő, lefelé húzó spirál beindulásának. Ennek a problémának a kezelését jórészt pszichiáteri, pszichológusi feladatnak tekintik. Azonban a rehabilitációs mentornak fontos feladata van ennek az állapotnak a megelőzésében. Aktivizálni kell a klienst és a környezetét. A beszűküléshez ugyanis a szeparáció is hozzájárul, ezért a környezet bevonása és az illető visszaintegrálása a környezetbe kiemelt jelentőségű a rehabilitáció egész folyamatára nézve. Ebből szervesen következnek az interperszonális és a családi rendszerek problémái.

[3] https://www.academia.edu/4690883/Mi_a_pszichoszoci%C3%A1lis_fogyat%C3%A9koss%C3%A1g_What_is_psychosocial_disability_

Az elmagányosodás, a bezárkózó, a világtól elforduló viselkedés nemcsak az egészségkárosodással és a megváltozott munkaképességgel megjelenő pszichés tünetekből következnek, hanem abból is, hogy a környezet nem tudja kezelni a problémát. Az akut szakaszok során a pszichoszociális fogyatékos személy úgy viselkedhet, hogy a környezet azt már képtelen tolerálni, de segíteni sem tud, hiszen a mentorált számára is zavaros lehet az, amit tesz, vagy ami körülötte történik. Amikor éppen jobb, aktívabb állapotban van, akkor pedig általában nem tudja megvalósítani a kitűzött céljait. Megfelelő rehabilitációval ezt lehet csökkenteni, esetleg meg is lehet szüntetni, de addig a beteg kapcsolatai tönkremehetnek. Így az elmagányosodás ördögi köre nagyon könnyen bezáródhat. Tehát a pszichoszociális fogyatékos személy interperszonális kapcsolataival is kell foglalkozni, ami nemcsak a közvetlen rokonság segítését jelenti, hanem a barátokkal, az ismerősökkel való közös munkát is.

Rehabilitációs mentor feladatai pszichoszociális fogyatékos személy munkaerőpiaci integrációja során:

- megerősítő környezet kialakítása,
- reális célok kialakítása,
- belső erőforrások mobilizálása,
- önbizalom, énkép erősítése (pygmakion effektus alkalmazása)
- munkakultúra erősítése,
- kompetenciafejlesztés, képzés, átképzés,
- anyagi forrásokhoz való hozzájutás elősegítése.

viii. Halmozott fogyatékosság

Abban az esetben beszélhetünk halmozott fogyatékosságról, illetve halmozottan sérült személyről, ha legalább két fogyatékossági típusba is besorolható, mint például értelmi fogyatékosság és hallássérülés, vagy látássérülés és hallássérülés, vagy látássérülés és mozgáskorlátozottság. Abban az esetben, ha az egyik terület igen súlyos sérülése, például súlyos értelmi akadályozottság, vakság vagy súlyos mozgássérülés mellett tapasztalható egy másik terület érintettsége is, súlyos, halmozott fogyatékosságról beszélünk. A súlyos, halmozott fogyatékosság oka lehet genetikai, méhen belüli vagy a születés körüli sérülések.

Önálló életvitelre az a személy nem képes, aki

- a mindennapi életviteléhez, társadalmi életben való részvételéhez szükséges tevékenységeket testi, illetőleg érzékszervi fogyatékossága vagy az azzal összefüggő kommunikációs képtelenség miatt még a szükség szerinti segédeszköz igénybevételével sem képes más személy közreműködése nélkül elvégezni, vagy
- a mindennapi életvitelében értelmi fogyatékossága miatt állandó felügyeletet, irányítást igényel, mivel térben és időben tájékozódni nem tud, a lakásban nem képes egyedül élni anélkül, hogy ez önmagára vagy másokra nézve veszélyt ne jelentene, továbbá a pénz értékét nem ismeri, így a mindennapi élet szintjén önálló gazdálkodásra képtelen.

Az önkiszolgáló képesség hiánya az alábbi esetekben állapítható meg.

Az önkiszolgálási képessége annak a személynek hiányzik, aki mások személyes segítsége nélkül nem képes

- étkezni, vagy
- tisztálkodni, vagy
- öltözködni, vagy
- illemhelyet használni, vagy
- lakáson belül - a szükség szerinti segédeszköz igénybevétele mellett sem - közlekedni.

4. Megváltozott munkaképesség

Az ember egyediségét az is meghatározza, hogy tulajdonságai, képességei és készségei is különbözőek.

A munka világában különösen fontos, hogy egy adott munkakör betöltéséhez vagy feladat elvégzéséhez olyan személy kerüljön kiválasztásra, aki azt a munkát a leggyorsabban és a

legpontosabban (lehetőleg nulla vagy nagyon alacsony hibaszázalékkal) el tudja végezni. Mindezekre figyelemmel, ha nagyon egyszerűen szeretnénk meghatározni, hogy ki a megváltozott munkaképességű, azt is mondhatnánk, hogy mindegyikőnk az, hiszen mindegyikőnknek van olyan tulajdonsága, készsége és képessége, ami jelentős mértékben eltér a másik emberétől.

Szükség volt tehát a társadalmi együttélés szabályozásánál figyelemmel lenni mindazokra, akik képességei külső vagy belső okból kifolyólag, jelentős mértékben eltérnek a többségétől. Erre azért volt szükség, hogy a lehető leginkább biztosítani lehessen a munkához való egyenlő esélyű hozzáférést, továbbá azt, hogy akik betegségük vagy fogyatékosságuk okán nem képesek a munkavégzésre, ezért önhibájukon kívül nem tudnak részt venni a közösség teherviselésében (nem adófizetők), a többségi társadalom szolidaritása által biztosított legyen számukra is a megélhetés.

Magyarország Alaptörvényének XII. cikke (1) bekezdése értelmében „Mindenkinek joga van a munka és a foglalkozás szabad megválasztásához, valamint a vállalkozáshoz. Képességeinek és lehetőségeinek megfelelő munkavégzéssel mindenki köteles hozzájárulni a közösség gyarapodásához." Ugyanezen törvény (2) bekezdése alapján „Magyarország törekszik megteremteni annak feltételeit, hogy minden munkaképes ember, aki dolgozni akar, dolgozhasson."

Az Alaptörvény végrehajtása érdekében az Országgyűlés a megváltozott munkaképességű személyek megmaradt, fejleszthető képességeire épülő foglalkoztatás központú rehabilitációjának, társadalmi reintegrációjának, foglalkoztatásának elősegítésére, továbbá a kieső jövedelem miatti keresetpótlás érdekében fogadta el 2011-ben az Mmtv.-t.

Az Mmtv. hatálya alá tartozó ellátások jogosultjainak meghatározása céljával az Mmtv. 1. § (2) 1. pontja alapján "egészségi állapot: az egyén fizikai, mentális, szociális jóllétének betegség, illetve sérülés után kialakult vagy veleszületett rendellenesség következtében fennálló tartós vagy végleges kedvezőtlen változásait (a továbbiakban: egészségkárosodás) figyelembe véve meghatározott állapot".

A megváltozott munkaképesség (2012. január 1-ét követően) egy komplex vizsgálat által kerül meghatározásra, és ezen vizsgálat minősítése határozza meg azt, hogy a vizsgált személy alkalmas-e munkavégzésre, amennyiben igen, milyen típusú munkát vállalhat, továbbá azt is, hogy ki milyen ellátásra jogosult. A vizsgálat fókuszában nem a betegség vagy fogyatékosság mértéke, hanem a munkavégzéshez szükséges képességek meglétének a mértéke áll, az, hogy ki milyen munkát és milyen időtartamban tud 100%-os eredményességgel elvégezni.

Az a 15. életévét betöltött személy (amennyiben gondnokság alá van helyezve, a gondnoka), aki fogyatékossága vagy egészségkárosodása okán elindítja a „leszázalékolás" folyamatát, és részére a komplex minősítésben 60 %-os vagy kisebb mértékű egészségi állapot kerül megállapításra, akkor ha a kérelem benyújtását megelőző 5 éven belül legalább 1095 napon át, 10 éven belül legalább 2555 napon át, vagy 15 éven belül 3650 napon át biztosított volt, valamint keresőtevékenységet nem végez, és rendszeres pénzellátásban nem részesül, jogosulttá válik a rehabilitációs vagy rokkantsági ellátásra.

5. Komplex minősítés – a „leszázalékolás" folyamata

Ahhoz, hogy a megváltozott munkaképességű személy jogosult legyen rehabilitációs vagy rokkantsági ellátás igénybevételére, komplex minősítésre, és ha kérelmezi, az erről szóló hatósági bizonyítványra van szüksége, amelyet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes rehabilitációs hatóság állíthat ki. A hatóság feladata, hogy megállapítsa a kérelmező egészségi állapotát. Az egészségi állapot és a foglalkoztathatóság ún. „komplex minősítés" keretében történő vizsgálattal történik. A vizsgálat komplexitását az orvos-szakmai, rehabilitációs és szociális szempontú vizsgálat egyidőben történő elvégzése biztosítja.

A komplex minősítés iránti kérelmet a kérelmező a fővárosi és megyei kormányhivataloknál, vagy Kormányablak Integrált Kormányzati Ügyfélszolgálatán adhatja be, vagy postai úton.

Abban az esetben, ha a komplex vizsgálat alá vont személy személyes megjelenési kötelezettségének önhibájából nem tesz eleget, úgy kell tekinteni, hogy a kérelmét visszavonta, és az eljárást meg kell szüntetni.

A komplex vizsgálat történhet:

- dokumentumok vizsgálatával (irat alapján), vagy
- személyes vizsgálattal, a rehabilitációs hatóság székhelyén vagy telephelyén.

A kérelem benyújtásakor nagyon fontos, hogy minden szükséges melléklet is benyújtásra kerüljön, mert amennyiben a dokumentumok alapján a hatóság meg tudja állapítani az egészségi állapot mértékét, úgy nem kerül sor a személyes vizsgálatra.

Amennyiben a dokumentumok nem tartalmaznak a hatóság döntéséhez elégséges adatot, a kérelmezőt személyes vizsgálatra hívják, ahol kötelező a megjelenés. Amennyiben a kérelmező nem jelenik meg a vizsgálaton, a hatóság az eljárást hivatalból megszünteti.

A komplex minősítés iránti kérelem benyújtásához az alábbi dokumentumok benyújtására van szükség:

Adatlap (kérelem)

Erre a célra rendszeresített adatlapot kell benyújtani, ami letölthető valamennyi kormányhivatal honlapjáról, a rehabilitációs hatóság iratai között kell keresni, vagy a Szociális Ágazati Portálról (https://szocialisportal.hu/nyomtatvanyok/)

Az Adatlapban a kérelmezőnek meg kell adni az alábbi adatokat és információkat:

- személyazonosító adatokat,
- lakóhely címét,
- társadalombiztosítási azonosító jelet (TAJ szám),
- az ellátás folyósítására vonatkozó címet, vagy bankszámlaszámot,
- választ arra a kérdésre, hogy rendszeres pénzellátásban részesül-e vagy sem,
- választ arra a kérdésre, hogy fennáll-e a kérelem benyújtásának időpontjában keresőtevékenységgel járó jogviszonya vagy sem.

Az esetleges ellátás megállapítása szempontjából fontos információ, hogy a kérelem benyújtását megelőző 15 éven belül rendelkezett-e biztosítási jogviszonnyal, milyen foglalkoztatóknál volt bejelentve, mennyi ideig tartott a munkaviszonya, milyen munkakörben dolgozott.

Nyilatkozat

Nyilatkozat a szakértői minősítésről (kitöltése kötelező), tartalmazza a személyes adatokon túl az ellátásokkal (pl. táppénz) és jövedelemmel, az egészségi állapottal, a mindennapi életvitellel (önellátás, szociális helyzet), munkavégzéssel (képesítés és munkatapasztalat), munkaviszonnyal kapcsolatos adatokat, illetve az adatok kezeléséhez, a személyes, vagy iratalapú vizsgálat lefolytatásához, az egészségkárosodás felméréséhez való hozzájárulást.

Orvosi Beutaló

A háziorvos által részletesen kitöltött „*Orvosi Beutaló az orvos-szakértői szervhez, illetve FOB hoz a munkaképesség-változás vagy a keresőképesség felülvéleményezése céljából*" megnevezésű nyomtatványt, amelyhez szükséges csatolni a kérelmező orvosi iratait, zárójelentéseit (annak másolatát). Amennyiben a megváltozott munkaképesség megállapítása mellett a közlekedőképesség vizsgálatát is kéri, a súlyos mozgáskorlátozott személy közlekedőképességének minősítését elősegítő, rendelkezésre álló orvosi dokumentációt és egyéb iratokat, mozgásának (járásának) korlátozásáról szóló orvosi igazolást is szükséges csatolni.

Egyéb dokumentumok

Az Adatlapon szerepelnek, hogy az ellátás megállapítása érdekében mit kell még csatolni a kérelemhez, amennyiben betegsége üzemi balesetből vagy foglalkozási megbetegedésből ered, annak elismerő határozatát, vagy a rendszeres pénzbeli ellátás megállapításáról/megszüntetéséről szóló határozatot. Ha a korábbi keresőtevékenység igazolására nem tud a kérelmező dokumentumokat csatolni, vagy pontosan felsorolni, hogy mikor-hol dolgozott, beadható az Adatlap enélkül is, ugyanis a rehabilitációs hatóság megkeresi az adóhatóságot, az egészségbiztosítási szervet és hivatalból bekéri az ezen időszakra vonatkozó igazolásokat. Ez lesz az alapja az ellátás megállapításának, amennyiben fennáll a legalább 40 %-os egészségkárosodás.

6. Ellátás típusok ismerete (jogosultságok, kötelezettségek, feltételek)

A rehabilitációs mentor számára elengedhetetlen a megváltozott munkaképességű emberek által igénybe vehető ellátások széles palettájának ismerete, ugyanis segítő tevékenysége kiterjedhet az egyes ellátás típusok megigénylésében való közreműködésre. Ennek megfelelően az alábbiakban bemutatásra kerülnek a megváltozott munkaképességű személyek számára elérhető ellátási formák

a. Rehabilitációs ellátás

A kérelmező, amennyiben megfelel a jogosultsági feltételeknek, jogosulttá válik a rehabilitáció sikeres megvalósulása érdekében szükséges foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokra, valamint rehabilitációs pénzbeli ellátásra.

Jogosultsági feltételek:

A rehabilitációs pénzbeli ellátás a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény (a továbbiakban: Tny.) 62. §. alapján meghatározott nyugdíjemelésre vonatkozó szabályai szerint, azzal megegyező arányban emelkedik[4], azonban méltányosságból történő emelésére nincs lehetőség.

A rehabilitációs pénzbeli ellátás a megállapítására irányuló elsőfokú közigazgatási hatósági eljárást lezáró érdemi döntés keltét követő naptól esedékes.

A rehabilitációs pénzbeli ellátás folyósítása felfüggesztésre kerül, ha a jogosult az együttműködési vagy a rehabilitációs tervben foglalt kötelezettségét neki felróható okból nem teljesíti, a rehabilitációs pénzbeli ellátás folyósítását a kötelezettségszegésről való tudomásszerzés hónapját követő második hónap első napjától 3 hónap időtartamra, de legfeljebb a rehabilitációs ellátás megszűnéséig hátralevő időtartamra fel kell függeszteni.

A rehabilitációs ellátás mellett lehet kereső tevékenységet folytatni az adott személy határozatában foglaltaknak megfelelően. A rehabilitációs ellátás a rehabilitációhoz szükséges időtartamra, legfeljebb azonban a folyósítás kezdetétől számított 36 hónapig állapítható meg. A folyósítás megszűnését követően az érintettek a nyugdíjbiztosítási-, szociális- és munkaügyi ellátórendszer egyes ellátásaira válhatnak jogosulttá, továbbá a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaira is további jogosultságot szerezhetnek a jogosultsági feltételek fennállása esetén.

A rehabilitációs ellátásban részesülő személy kötelezettségei:

A rehabilitációs ellátásban részesülő személy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes rehabilitációs hatósággal (fővárosi és megyei kormányhivatalokkal) együttműködésre köteles, amelynek keretében a határozat közlésétől számított 10 napon belül megkeresi a rehabilitációs hatóságot együttműködési kötelezettsége teljesítése, valamint a rehabilitációs terv elkészítése érdekében.

Mit jelent az együttműködési kötelezettség?

A rehabilitációs ellátásban részesülő személy az együttműködés keretében köteles

- felkeresni a rehabilitációs hatóságot a rehabilitációs tervben meghatározott időpontban,
- értesítési kötelezettségét teljesíteni,
- aktívan munkahelyet keresni,
- a felajánlott rehabilitációs szolgáltatást, valamint a támogatott képzési lehetőséget elfogadni,
- megfelelő munkahelyhez jutást elősegítő munkaerőpiaci programban részt venni, és
- megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot elfogadni, ideértve a közfoglalkoztatás keretében történő foglalkoztatást is.

A rehabilitációs ellátásra való jogosultságot meg kell szüntetni, ha:

- a rehabilitációs ellátásban részesülő kérte,

[4] Mmtv. 9. §. (4) A rehabilitációs pénzbeli ellátást a Tny. 62. §-ában meghatározott szabályok szerint, a nyugdíjemeléssel megegyező arányban emelni kell.

- más rendszeres pénzellátásban részesül, ide nem értve a keresőképtelenségre tekintettel folyósított táppénzt, baleseti táppénzt, gyermekgondozási díjat,
- egészségi állapotában olyan tartós rosszabbodás következett be, amely a rehabilitációt lehetetlenné teszi,
- egészségi állapotában olyan tartós javulás következett be, amely alapján már nem minősül megváltozott munkaképességű személynek,
- az együttműködési, értesítési vagy a rehabilitációs tervben foglalt kötelezettségét neki felróható okból ismételten nem teljesíti,
- a felülvizsgálat során neki felróható okból nem működik együtt, vagy
- foglalkoztatására, a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges jognyilatkozat hiányában került sor.

b. Rokkantsági ellátás

Rokkantsági ellátásra az a megváltozott munkaképességű személy jogosult,

- akinek rehabilitációja nem javasolt
  - egészségi állapota alapján foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható, azonban a komplex minősítés szakmai szabályairól szóló rendeletben meghatározott egyéb körülményei miatt foglalkozási rehabilitációja nem javasolt,
  - egészségi állapota alapján tartós foglalkozási rehabilitációt igényel, azonban a komplex minősítés szakmai szabályairól szóló rendeletben meghatározott egyéb körülményei miatt foglalkozási rehabilitációja nem javasolt,
  - kizárólag folyamatos támogatással foglalkoztatható, vagy - egészségkárosodása jelentős és önellátásra nem vagy csak segítséggel képes;
- az a megváltozott munkaképességű személy,
  - akinek a foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható, vagy
  - aki tartós foglalkozási rehabilitációt igényel és a kérelem benyújtásának vagy a felülvizsgálat időpontjában az öregségi nyugdíjkorhatár betöltéséig hátralevő időtartam az 5 évet nem haladja meg.

A rokkantsági ellátást a jogosultsági feltételek bekövetkezésének napjától, de legkorábban a kérelem benyújtásának napját megelőző hatodik hónap első napjától állapíthat meg a rehabilitációs hatóság.

A rokkantsági ellátás a Tny. nyugdíjemelésre vonatkozó szabályai szerint, azzal megegyező arányban emelkedik.

A rokkantsági ellátás mellett az adott személy komplex minősítésében foglaltaknak megfelelően (a foglalkoztatásban korlátozó, kizáró tényezők figyelembe vételével) lehet kereső tevékenységet folytatni.

<u>A rokkantsági ellátásban részesülő személy kötelezettségei:</u>

10 napon belül értesítenie kell a rehabilitációs hatóságot, ha a jogosultsági feltételeket megalapozó körülményeiben változás, egészségi állapotában tartós javulás vagy rosszabbodás következett be.

A rokkantsági ellátásra való jogosultság meg kell szüntetni, ha

- az ellátásban részesülő kérte,
- más rendszeres pénzellátásban részesül, ide nem értve a keresőképtelenségre tekintettel folyósított táppénzt, baleseti táppénzt,
- egészségi állapotában olyan tartós javulás következett be, amely alapján a jogosultsági feltételek már nem állnak fenn,
- foglalkoztatására a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges jognyilatkozat hiányában került sor,
- az értesítési kötelezettségét neki felróható okból nem teljesíti, vagy
- a felülvizsgálat során neki felróható okból nem működik együtt,

valamennyi esetben a megszüntetési ok bekövetkezését követő hónap első napjával.

c. Rokkantsági járadék

Rokkantsági járadékra jogosult az a személy, akinek a 25. életéve betöltése előtt keletkezett egészségkárosodása legalább 70%-os mértékű, és nyugellátásban, baleseti nyugellátásban vagy

megváltozott munkaképességű személyek ellátásában nem részesül. A rokkantsági járadékra jogosult személy egészségi állapotát a döntésben meghatározott időpontban felül kell vizsgálni.

Tekintettel arra, hogy a járadékot a fiatal egészségkárosodott személyek részére állapítják meg, a járadék megállapításához nem kell szolgálati idővel rendelkezni.

A rokkantsági járadékot a feltételek megléte esetén legkorábban annak a hónapnak az első napjától lehet megállapítani, amelyben az igénylő a 18. életévét betöltötte.

A jogosult lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes általános hatáskörű nyugdíj-megállapító szervnél.

A rokkantsági járadék folyósítása mellett lehet magasabb összegű családi pótlékot vagy fogyatékossági támogatást folyósítani, de árvaellátást nem. Az árvaellátás folyósítását azonban, ha az összege magasabb, mint a rokkantsági ellátásé, kérheti a jogosult.

Amennyiben a járadékban részesülő személy munkavégző képessége engedi, a járadék folyósítása mellett folytathat kereső tevékenységet.

d. Fogyatékossági támogatás

A fogyatékossági támogatás a súlyosan fogyatékos személy részére járó pénzbeli juttatás. A támogatás célja, hogy - a súlyosan fogyatékos személy jövedelmétől függetlenül - anyagi segítséggel járuljon hozzá a súlyosan fogyatékos állapotból eredő társadalmi hátrányok mérsékléséhez.

<u>A fogyatékossági támogatásra jogosultak:</u>

Az a 18. életévét betöltött súlyosan fogyatékos személy jogosult, akinek

a) segédeszközzel vagy műtéti úton nem korrigálható módon látóképessége teljesen hiányzik vagy aliglátóként minimális látásmaradvánnyal rendelkezik és ezért kizárólag tapintó-halló életmód folytatására képes (látási fogyatékos),
b) hallásvesztesége olyan mértékű, hogy a beszédnek hallás útján történő megértésére segédeszközzel sem képes, feltéve, hogy halláskárosodása 25. életévének betöltését megelőzően következett be, vagy halláskárosodása mellett a hangzó beszéd érthető ejtése elmarad (hallási fogyatékos),
c) értelmi akadályozottsága genetikai, illetőleg magzati károsodás vagy szülési trauma következtében, továbbá tizennegyedik életévét megelőzően bekövetkező súlyos betegség miatt középsúlyos vagy annál nagyobb mértékű (értelmi fogyatékos),
d) állapota a személyiség egészét érintő fejlődés átható zavara miatt, az autonómia-tesztek alapján súlyosnak vagy középsúlyosnak minősíthető,
e) helyváltoztatása a jogszabályban meghatározott segédeszköz állandó és szükségszerű használatát igényli, vagy a jogszabály szerinti mozgáskorlátozottsága miatt állapota segédeszközzel eredményesen nem befolyásolható (mozgásában fogyatékos),
f) az a)-e) és h) pontban meghatározott súlyos fogyatékosságok közül legalább két fogyatékossága van (halmozottan fogyatékos),
g) hallásvesztesége olyan mértékű, hogy a beszédnek hallás útján történő megértésére segédeszközzel sem képes és az a), c)-e) és h) pontok valamelyikében megjelölt egyéb fogyatékossága is van (halmozottan fogyatékos)
h) állapota kromoszóma-rendellenesség miatt súlyosnak vagy középsúlyosnak minősíthető,

és állapota tartósan vagy véglegesen fennáll, továbbá önálló életvitelre nem képes vagy mások állandó segítségére szorul.

A vakok személyi járadékában részesülő látási fogyatékos személy vagy a magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy fogyatékossági támogatásra csak akkor szerezhet jogosultságot, ha a vakok személyi járadékára vagy a magasabb összegű családi pótlékra való jogosultságáról lemond.

A fogyatékossági támogatás összege a nyugellátások évenkénti rendszeres emelésére vonatkozó szabályai szerint, azzal megegyező mértékben emelkedik.

A fogyatékossági támogatásra való jogosultság, megszűnik, ha

- a súlyosan fogyatékos állapot nem áll fenn, vagy

- a fogyatékos személy a felülvizsgálaton nem jelenik meg és a távolmaradását nem igazolja.

A fogyatékossági támogatásban részesülő súlyosan fogyatékos személyek – fogyatékosságuk jellegétől függetlenül – valamennyien jogosultak lehetnek személygépkocsi-szerzési támogatásra.

A fogyatékossági támogatás iránti kérelem legkorábban abban a hónapban nyújtható be, amelyben a kérelmező a tizennyolcadik életévét betölti.

A kérelmet az igénylő személy lakó- vagy tartózkodása helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatalhoz kell benyújtani.

A kérelemhez mellékelni kell a kérelmező háziorvosa, bentlakásos szociális intézményben élő kérelmező esetén az intézmény orvosa által kiállított orvosi beutalót, valamint a fogyatékosságot igazoló orvosi dokumentációt.

Ha a kérelmező súlyos fogyatékosságát a rehabilitációs szakértői szerv vagy jogelődjének hatályos határozata, szakhatósági állásfoglalása vagy szakvéleménye nem állapítja meg, a kormányhivatal a kérelmező által benyújtott orvosi dokumentáció alapján

- a súlyos fogyatékosság fennállása,
- az önkiszolgálási képesség,
- a súlyos fogyatékosság fennállása esetén felülvizsgálatának szükségessége,
- a felülvizsgálat szükségessége esetén annak időpontja megállapítása érdekében intézkedik.

A kérelmező a súlyos fogyatékosság minősítése céljából személyes megjelenésre kötelezhető, ezért, ha nem jelenik meg a vizsgálaton, úgy kell tekinteni, hogy a kérelmét visszavonta, és a kormányhivatal az eljárást megszünteti.

A fogyatékossági támogatás megállapítása esetén jogosult az érintett

- utazási kedvezmény igénybevételére, valamint
- a jogszabályban meghatározott adókedvezményre.

A fogyatékossági támogatást megállapító határozattal egyidejűleg hatósági igazolvány kerül kiadásra, amely a felülvizsgálat időpontjáig, de legfeljebb 5 évig hatályos. Ha a fogyatékossági támogatásra jogosult személy állapota végleges, a hatósági igazolványt további 5 éves időtartamra adják ki.

A fogyatékossági támogatásban már részesülő személy állapotrosszabbodásra hivatkozással - a felülvizsgálat határozatban meghatározott időpontja előtt - maga is kezdeményezheti felülvizsgálatát. Az eljárásra a támogatás megállapítására vonatkozó szabályokat alkalmazzák.

A fogyatékossági támogatásban részesülő, illetve annak gondnoka a jogosultság feltételeit érintő lényeges tények, körülmények megváltozásáról 15 napon belül köteles értesíteni a kormányhivatalt.

A jogosultnak a három hónapot meghaladó egybefüggő külföldi tartózkodását be kell jelentenie a kormányhivatalnak.

e. Vakok személyi járadéka

Vakok személyi járadékát 2001. július 1-jétől nem lehet megállapítani. Azok, akik vakok személyi járadékában részesülnek, a járadék helyett állapotuk vizsgálata nélkül kérhetik a fogyatékossági támogatás megállapítását.

A vakok személyi járadéka összege a Tny. nyugellátások évenkénti rendszeres emelésére vonatkozó szabályai szerint, azzal megegyező mértékben emelkedik.

A vakok személyi járadékát a Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatósága havonta utólag, a tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig változatlan feltételekkel folyósítja.

A járadékban részesített személy köteles a lakcímében bekövetkezett változást, illetőleg a járadék folyósításának megszüntetését előidéző okot a járási hivatalnak 15 napon belül bejelenteni.

f. Egészségkárosodási ellátás

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szoctv.) szerint az aktív korúak ellátásának egyik típusa az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti

támogatás, amely támogatás célja, hogy saját maga és családja megélhetését más módon biztosítani nem képes, kereső tevékenységet nem folytató vagyontalan jogosultak támogatása.

Az egészségkárosodásra és gyermekfelügyeleti támogatásra jogosult személyeket a Szoctv. két csoportra bontja. Jogosult lehet a támogatásra – a lentebb részletezett körülmények esetén – az egészségkárosodott személy (1), valamint a 14 éven aluli gyermeket nevelő személy (2), feltéve, hogy saját maga és családjának megélhetése más módon nem biztosított, és kereső tevékenységet nem folytat, és vagyona nincs.

A jogosultság megállapítása a kérelmező lakhelye szerint illetékes járási (fővárosi kerületi) hivatal hatáskörébe tartozik.

Az jogosult egészségkárosodott személyként a támogatásra,

- kérelmező aktív korú, vagyis a 18. életévét betöltött, de a rá irányadó nyugdíjkorhatárt be nem töltött személy,
- a kérelmező, illetőleg a kérelmező családjának megélhetése nem biztosított, mert az egy fogyasztási egységre jutó havi jövedelem nem haladja meg a nyugdíjminimum 90%-át, azaz a 25 650 Ft-ot, és vagyona nincs,
- akinek egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján nem haladja meg az 50%-os mértéket, vagy
- munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette, vagy legalább 50%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett, vagy
- a vakok személyi járadékában részesül, vagy
- fogyatékossági támogatásban részesül.

Az egészségi állapotot az eljáró hatóság szakkérdésként vizsgálja, ha érvényes és hatályos szakvélemény vagy határozat nem áll rendelkezésre.

Nem állapítható meg a támogatás annak, aki keresőtevékenységet végez, vagy köznevelési vagy felsőoktatási intézményben nappali oktatás munkarendje szerint tanulmányokat folytat.

Nem minősül keresőtevékenységnek, ha a kérelmező közfoglalkoztatásban, egyszerűsített foglalkoztatásban vesz részt vagy háztartási munkát végez, vagy aki a következő ellátások valamelyikében részesül: rehabilitációs ellátás, rokkantsági ellátás, gyermekgondozási segély, gyermekgondozást segítő ellátás (a gyermek fél éves koráig), gyermeknevelési támogatás, álláskeresési ellátás, felzárkózást elősegítő megélhetési támogatás.

Az ellátásra való jogosultság fennállását – a jogosultságot megállapító szerv – két évente legalább egyszer felülvizsgálja. Az ellátás összege attól függ, hogy a jogosult személy egyedül vagy családban élőnek minősül, egyedülálló vagy sem, rendelkezik-e jövedelemmel ő vagy a családja, részesül-e másik családtag foglalkoztatást helyettesítő támogatásban.

Az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatásban részesülő személy az ellátás folyósításának ideje alatt jogosult:

- közgyógyellátásra,
- egészségügyi szolgáltatásra,
- utazási kedvezményre a helyi személyszállításban.

Aktív korúak ellátására egy családban egyidejűleg csak egy személy jogosult, kivéve, ha az egyik személy a foglalkoztatást helyettesítő támogatás, a másik személy az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás feltételeinek felel meg.

Az ellátás iránti kérelmet a kérelmező lakcíme szerint illetékes járási (fővárosi kerületi) hivatalnál vagy a kérelmező lakcíme szerint illetékes önkormányzat polgármesteri hivatalánál vagy a kormányablaknál lehet benyújtani.

Fellebbezési lehetőség nincs, de a véglegessé vált döntés ellen a járási hivatal által hozott határozat közlésétől számított harminc napon belül közigazgatási per indítható.

g. Baleseti járadék

A baleseti járadék olyan pénzbeli baleseti ellátás, amelyre az a személy jogosult, akinek üzemi baleset vagy foglalkozási megbetegedés következtében 13 százalékot meghaladó mértékű egészségkárosodása keletkezett, de a megváltozott munkaképességűek ellátásai nem illetik meg.

Baleseti járadékra nem lehet jogosult az a személy, aki sérülését szándékosan okozta, vagy az orvosi segítség igénybevételével, illetőleg a baleset bejelentésével szándékosan késlekedett.

Üzemi balesetnek, az a baleset minősül, amely az érintettet

- a foglalkozása körében végzett munka közben vagy azzal összefüggésben éri,
- munkába vagy onnan a lakásra vagy a szállásra menet közben történik (a továbbiakban: úti baleset),
- amely közcélú munka végzése során éri,
- vagy egyes társadalombiztosítási ellátások igénybevétele során éri.

A társadalombiztosítási ellátás igénybevétele során bekövetkezett balesetnek az minősül, amely a biztosítottat keresőképtelenségének vagy rokkantságának, továbbá az egészségkárosodás mértékének, rehabilitálhatóságának az elbírálása céljából elrendelt, illetőleg a keresőképessé válásához szükséges egyéb vizsgálaton vagy kezelésen történt megjelenésével összefüggésben érte.

Nem minősül üzemi balesetnek az a baleset, amely

- részben vagy egészben a balesetet szenvedett személy alkohol vagy kábítószer általi befolyásoltsága miatt következett be,
- munkahelyi feladatokhoz nem tartozó, engedély nélkül végzett munka, engedély nélküli járműhasználat, munkahelyi rendbontás során, vagy
- a lakásról, vagy a szállásról munkába, illetőleg a munkából lakásra vagy szállásra menet közben, indokolatlanul nem a legrövidebb útvonalon közlekedve, vagy az utazás indokolatlan megszakítása során történt.

Foglalkozási megbetegedés a munkavégzés, illetve a foglalkozás gyakorlása közben vagy azt követően jelentkező egészségkárosodás, amely a foglalkozással kapcsolatos fizikai, kémiai, biológiai, pszichoszociális és ergonómiai okokra vezethető vissza, vagy a munkavállaló igénybevételének a következménye.

Mind az üzemi balesetet, mind pedig a foglalkozási megbetegedést a foglalkoztatónak kell bejelenteni.

A baleset üzemiségének, vagy a megbetegedés foglalkozási jellegének a kivizsgálását a kifizetőhelyként működő foglalkoztató, ennek hiányában a foglalkoztató székhelye szerint illetékes egészségbiztosítási szervként eljáró kormányhivatal dönt.

A baleseti járadék igénylése:

A baleseti járadék iránti kérelmet a lakóhely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró kormányhivatalhoz kell benyújtani, az üzemi baleset bekövetkezése napjától számított három éven belül, valamint a foglalkozási megbetegedés megállapítását követő egy éven belül. A kérelmet személyesen, vagy postai úton is be lehet nyújtani.

Személyesen a lakóhely szerint illetékes fővárosi, vagy megyei kormányhivatal ügyfélszolgálatán a Baleseti járadék iránti igény nyomtatványon lehet igényelni.

Elektronikusan a www.magyarorszag.hu honlapon a Nyugdíj/Ellátások igénylése/Baleseti járadék iránti igény nyomtatvány beküldésével.

Postai úton a kérelmező lakóhelye szerint illetékes fővárosi, vagy megyei kormányhivatalnak címezve, azonban a postacím mindegyik esetben egységesen 1916 Budapest.

A baleseti járadék iránti igényléshez szükséges mellékletek:

- a baleset, illetve a foglalkozási megbetegedés elismeréséről szóló határozatot,
- az egészségi állapot vizsgálatához szükséges alábbi orvosi iratokat:
  - háziorvosi beutalót, amely egészségi állapotára, gyógykezelésére vonatkozó összefoglaló adatokat tartalmazza és a munkaképesség-változás véleményezése céljából került kiállításra,
  - a gyógykezelést és aktuális állapotot bemutató kezelőorvosi véleményt, továbbá kórházi zárójelentést, szakorvosi leleteket.

A baleseti járadék összege az egészségkárosodás mértékétől és a havi átlagkereset összegétől függ.

Az egészségkárosodás fokának megfelelően a baleseti járadék összegét az alábbiak szerint kell meghatározni:

Fokozat	Egészségkárosodás mértéke	Ellátás összege
1. fokozat	14-20 % mértékű egészségkárosodás	a havi átlagkereset 8 %-a
2. fokozat	21-28 % mértékű egészségkárosodás	a havi átlagkereset 10 %-a
3. fokozat	29-39 % mértékű egészségkárosodás	a havi átlagkereset 15 %-a
4. fokozat	39 %-ot meghaladó egészségkárosodás	a havi átlagkereset 30 %-a

Az átlagkereset alapja:

- üzemi baleset esetén a balesetet közvetlenül megelőző egy évben elért kereset,
- foglalkozási megbetegedés esetén a foglalkozási betegség veszélyének kitett munkakörben elért utolsó egy évi kereset havi átlaga.

Az egészségkárosodás mértékét és a későbbi felülvizsgálat időpontját rehabilitációs hatóságként a kormányhivatal állapítja meg.

A baleseti járadék folyósításának legkorábbi kezdő napja az a nap, amikortól az igénylő 13 százalékos mértéket meghaladó baleseti eredetű egészségkárosodása fennáll.

A járadékra való jogosultság megszűnik, ha az egészségkárosodás mértéke már nem éri el a 13 százalékot. A megszüntetésről a rehabilitációs szakértői szerv szakvéleménye alapján a nyugdíj szerv dönt.

Az 1. fokozatú baleseti járadék legfeljebb két évre állapítható meg. Ekkor az ellátás felülvizsgálat nélkül megszűnik, függetlenül attól, hogy a megállapított egészségkárosodás továbbra is fennáll.

A baleseti járadékra való jogosultság az alábbi esetekben feléled:

- állapotjavulás miatt megszüntetett járadék esetén, ha az érintett személy egészségkárosodása a 13 százalékot ismét meghaladja,
- ha az 1. fokozatú baleseti járadék megszűnését követően az egészségkárosodás három hónapon át a 20 százalékot meghaladja,

A járadék feléledése, azaz újbóli folyósítása érdekében újabb igénybejelentéssel kell élni a lakóhely szerinti nyugdíjszervnél.

h. Bányászok egészségkárosodási járadéka

A bányászok egészségkárosodási járadéka olyan rendszeres pénzellátás, amely föld alatt végzett bányászati tevékenységgel összefüggésben keletkezett egészségkárosodás esetén állapítható meg.

<u>A bányászok egészségkárosodási járadékára jogosult két személyi kör:</u>

- Az első jogosultsági körhöz tartoznak, akinél az alábbi feltételek együttesen teljesülnek:
  - az egészségkárosodása legalább 29 százalékos mértékű, és
  - öregségi nyugellátásra nem jogosult, és
  - nem részesül rendszeres pénzellátásban, keresetkiegészítésben, átmeneti keresetkiegészítésben, jövedelem-kiegészítésben, átmeneti jövedelem-kiegészítésben, és
  - a járadék megállapításakor keresőtevékenységet nem folytat, és
  - a keresőtevékenység megszűnését megelőzően megváltozott munka-képességére, illetve egészségkárosodására tekintettel a bányászokat megillető keresetkiegészítésben vagy átmeneti keresetkiegészítésben részesült.
- A második jogosultsági körhöz tartoznak, akik megfelelnek az alábbi együttes feltételnek:
  - bányászati tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetnél legalább 10 évet földalatti munkakörben töltött el,
  - bányászati szolgálata során, vagy azt követően, de a bányászati tevékenysége következtében 29 százalékos mértékű egészségkárosodást szenvedett,

- december 31-én rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjban, majd 2012. január 1-jétől megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiba átfordult ellátásban részesült,
- öregségi nyugellátásra nem jogosult,
- nem részesül rendszeres pénzellátásban, keresetkiegészítésben, átmeneti keresetkiegészítésben, jövedelemkiegészítésben, átmeneti jövedelemkiegészítésben.

A bányászok egészségkárosodási járadéka iránti kérelmet a lakóhely szerint illetékes nyugdíjbiztosítási igazgatási szervként eljáró kormányhivatalhoz kell benyújtani. Budapesti és Pest megyei lakosok esetén Budapest Főváros Kormányhivatala (a továbbiakban: BFKH) jár el.

A kérelem elektronikusan, személyesen, vagy postai úton is előterjeszthető.

i. Magasabb összegű családi pótlék

Magasabb összegű családi pótlékra jogosultak:

- A tartósan beteg, illetőleg súlyosan fogyatékos gyermek (személy) után magasabb összegű családi pótlékot folyósítanak a betegség vagy súlyos fogyatékos állapot fennállásig, illetőleg a gyermek 18. életévének betöltéséig.
- A köznevelési intézményben a tizennyolcadik életévének betöltését követően tanulmányokat folytató azon személyre tekintettel, aki után a tizennyolcadik életéve betöltéséig magasabb összegű családi pótlékot (iskoláztatási támogatást) folyósítottak, az iskoláztatási támogatást továbbra is a korábban folyósított összegnek megfelelő összegben kell folyósítani.
- A 18 évesnél idősebb személy abban az esetben jogosult a magasabb összegű családi pótlékra, ha a tizennyolcadik életévének a betöltése előtt munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette, legalább 50%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett, vagy akinek egészségi állapota a rehabilitációs hatóság minősítése alapján a tizennyolcadik életévének a betöltése előtt sem haladja meg az 50%-os mértéket, és ez az állapot legalább egy éve tart, vagy előreláthatólag legalább egy évig fennáll.

A magasabb összegű családi pótlékra való jogosultság szempontjából tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos személynek az minősül, aki

- tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos az a 18 évesnél fiatalabb gyermek, aki a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékosságokról szóló miniszteri rendeletben (a továbbiakban: 5/2003. (II. 29.) ESzCsM rendelet) meghatározott betegsége, illetve fogyatékossága miatt állandó vagy fokozott felügyeletre, gondozásra szorul
- az a tizennyolc évesnél idősebb személy, aki a tizennyolcadik életévének a betöltése előtt munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette, legalább 50%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett, vagy akinek egészségi állapota a rehabilitációs hatóság minősítése alapján a tizennyolcadik életévének a betöltése előtt sem haladja meg az 50%-os mértéket, és ez az állapot legalább egy éve tart, vagy előreláthatólag legalább egy évig fennáll.

A tartós betegség vagy fogyatékosság fennállásáról, illetve annak hiányáról szóló igazolást a gyermekklinika, gyermek-szakkórház, kórházi gyermekosztály, szakambulancia, szakrendelés vagy szakgondozó intézmény szakorvosa adja ki.

A gyermek kezelése során az alapellátás illetékes orvosa (házi gyermekorvos), illetve a gyermeket ellátó szakorvos hívja fel a szülő figyelmét a magasabb összegű családi pótlék igénylésének lehetőségére.

Amennyiben a szülő nem ért egyet a szakorvos igazolásával, úgy az 5/2003. (II. 29.) ESzCsM rendelet szerinti formanyomtatványon kiadott igazolást megalapozó szakorvosi szakvélemény felülvizsgálatára irányuló eljárást a szülő az igazolás kiállítását követő 15 napon belül kezdeményezheti a kormányhivatalnál.

A kormányhivatal a kezdeményezéstől számított 8 napon belül felkéri a szakmailag illetékes szakfelügyelő főorvost a szakvélemény felülvizsgálatára. A feladat elvégzésével megbízott szakfelügyelő főorvos a felülvizsgálati eljárása során új igazolást állít ki.

A magasabb összegű családi pótlék megállapítása iránti kérelemhez az alábbi igazolások benyújtása szükséges:

- A tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermek (személy) esetében a magasabb összegű családi pótlék iránti kérelemhez csatolni kell a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékosságokról szóló jogszabály szerinti igazolás másolatát.
- Ha a gyermek (személy) a nem magasabb összegű családi pótlék folyósításának ideje alatt válik tartósan beteggé, illetve súlyosan fogyatékossá és ennek tényét az igazolás másolatának benyújtásával a járási hivatalnak bejelentik, a családi pótlék magasabb összegben történő megállapítására új kérelmet nem kell benyújtani.

A tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermekre tekintettel vagy személy részére járó magasabb összegű családi pótlék annak a hónapnak a végéig jár, ameddig a betegség, súlyos fogyatékosság fennállását a külön jogszabályban előírtak szerint igazolták.

A tizennyolcadik életévét betöltött, tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos személy a saját jogon járó családi pótlék mellett kereseti korlát nélkül végezhet keresőtevékenységet.

A saját jogán nevelési ellátásra jogosult tizennyolcadik életévét betöltött tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos személy nevelési ellátása kivételével - a negyedik hónaptól mindaddig szüneteltetni kell a magasabb összegű családi pótlékot, amíg rendszeres jövedelemmel rendelkezik.

Ha a tartósan beteg, súlyosan fogyatékos gyermek után – állapotának javulása miatt – a magasabb összegű családi pótlék már nem jár, a jogosultság megszűnését követő hónaptól családi pótlékot új összeggel fogják folyósítani, feltéve, hogy egyébként az ellátásra való jogosultság fennáll.

A magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek (személy) jogosult utazási kedvezményre is, amely kedvezményhez szükséges hatósági igazolvány kiállításáról és részére történő megküldéséről a Magyar Államkincstár gondoskodik.

Az a gyermek, aki után magasabb összegű családi pótlékot folyósítanak, az utazási kedvezményen kívül, közgyógyellátásra, étkezési térítési díjkedvezményre, valamint ingyenes tankönyvre is jogosult.

II. A komplex rehabilitáció rendszere 2022-ben (2. modul)

Összefoglalás

A foglalkozási rehabilitáció egy komplex, több területre kiterjedő fejlesztő folyamat része, amelynek célja, hogy a foglalkoztatás szempontjából aktív korú (15-65 év között lévő), megváltozott munkaképességűnek minősített személyek részére, személyre szabott módon teremtse meg a munkavállalás lehetőségét képességeik és életminőségük megőrzése, fejlesztése érdekében.

A komplex rehabilitációs folyamat három fő részből áll:

- *orvosi-egészségügyi (célja az egészségi állapot helyreállítása)*
- *szociális (célja az önellátás, az önálló élet és a közösségi-társadalmi részvétel fejlesztése)*
- *foglalkozási rehabilitáció (célja a foglalkoztatásra, a munkaerőpiaci részvételre alkalmassá tétel)*

A komplex rehabilitáció egységes rendszerébe tartozó különböző szolgáltatásokat, az érintett személy személyes szükségletei szerint, aktív együttműködőként veszi igénybe.

Kulcsszavak

komplex minősítés, komplex rehabilitáció, fogyatékossággal élő, egészségkárosodott, rehabilitációs terv, rehabilitációs járadék, rehabilitációs ellátás, egyenlő bánásmód, független életvitel, társadalmi részvétel, életminőség.

1. A foglalkozási rehabilitáció és intézményei

A foglalkozási rehabilitáció folyamatában az első elem a komplex minősítés (lásd a I. fejezet 5. pontjában).

A foglalkozási rehabilitáció három kulcs területe:

- **Orvosi-egészségügyi rehabilitáció**

Legfontosabb alapelve, hogy az egészség nem pusztán a betegség és valamely fogyatékossági állapot hiánya, hanem a teljes fizikai, mentális és szociális jóllét állapota.

E folyamat célja, hogy

  - a sérült, beteg állapotból az elérhető legteljesebb testi és mentális egészség felé vezesse az érintett személyt: krónikus betegségek folyamatos kezelése, ellenőrzött gyógyszerezés (pl. epilepszia esetén rohammentes állapot elérése), fejlődési rendellenességek, balesetek kapcsán műtétek, egészen az elemi rehabilitációig (pl. kerekesszék használata),
  - a megmaradt képességek feltárása, a pszichés egészség mentálhigiénés fejlesztése,
  - az egészséget elősegítő életmód,
  - az egészséges életvitelt ösztönző tényezők aktivizálása.

- **Szociális rehabilitáció**

A társadalomba való visszatérést segíti a szociális szolgáltatások igénybevétele útján.

  - az érintett személyre és legközelebbi családtagjaira egyaránt irányul,
  - fejleszti a munkavállaláshoz szükséges készségeket,
  - segíti az emberi-közösségi kapcsolatok megújítását, fejlesztését,
  - összekapcsolja az igénylőt a szociális ellátó rendszerrel,
  - támogatja a munkában maradást és szükség szerint a munka világába való visszatérést,
  - segíti az érintett személy és családja társadalmi pozíciójának megőrzését,
  - információt biztosít a pénzbeli és természetbeni támogatásokról, a munkába állást segítő szolgáltatások igénybevételéről (lakhatás, közlekedés, munkába járás, gyermek elhelyezés),
  - az elérhető munkajövedelem révén erősíti az anyagi biztonságot.

- **Foglalkozási rehabilitáció**

Formái a védett foglalkoztatástól a nyílt munkaerőpiacig terjednek.

  - Fejlesztő foglalkoztatás: a Szoctv. és végrehajtási rendeleteiben szabályozott foglalkoztatási forma a különböző szociális szolgáltatást igénybe vevők számára, akik nem képesek önálló munkavégzésre. A fejlesztő foglalkoztatásnak két formája lehetséges:
    - fejlesztési megállapodással történő foglalkoztatás, ahol az érintett személy munkavégzéssel összefüggő készségeinek helyreállítása, megőrzése és fejlesztése a cél,
    - munkaviszonyban történő foglalkoztatás, az önálló munkavégzést segítő képességek, készségek fenntartására, fejlesztésére.

    Mindkét foglalkoztatási forma szolgálati időnek minősül, nyugdíjra jogosít és a foglalkoztató nyilvántartásba vételt követően pályázati úton állami támogatásban részesülhet.
  - Akkreditált foglalkoztatás, amelynek két formája van:
    - tartós foglalkoztatás: a komplex minősítés során rokkantsági kategóriába sorolt megváltozott munkaképességű munkavállaló munkakészségének, egészségi állapotának, testi és szellemi képességeinek termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett, védett körülmények között, munkaviszony keretében történő megőrzése, fejlesztése,
    - tranzit foglalkoztatás: a komplex minősítés során rehabilitálható kategóriába sorolt megváltozott munkaképességű munkavállaló védett körülmények közötti foglalkoztatása.
  - Nyílt munkaerőpiacon (pl. vállalkozások, a gazdaság szereplői) történő foglalkoztatás, melynek megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására vonatkozó szabályait az Mmtv. határozza meg:
    „23. § (1) A munkaadó a megváltozott munkaképességű személyek foglalkozási rehabilitációjának elősegítése érdekében rehabilitációs hozzájárulás fizetésére köteles, ha az általa foglalkoztatottak létszáma a 25 főt meghaladja, és az általa foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek száma nem éri el a létszám 5 százalékát (a továbbiakban: kötelező foglalkoztatási szint).”

Fentiek egységes rendszerbe illesztett folyamatát nevezzük foglalkozási rehabilitációnak.

Az eredményes foglalkozási rehabilitáció a munkavállaló aktív közreműködésére épül.

Ennek feltétele a komplex rehabilitáció folyamatában elérhető egészségügyi, szociális és munkaerőpiaci szolgáltatások ismerete, az egyéni szükségletek szerinti aktív igénybevétele a rehabilitációs mentor támogatásával.

Fontos szem előtt tartanunk, hogy a komplex foglalkozási rehabilitáció olyan folyamat, amelynek szolgáltatásaiból az érintett személy időről-időre önhibáján kívül is kieshet állapotváltozása, vagy pl. a munkaerőpiac változásai miatt. Épp ezért kiemelten fontos a foglalkozási rehabilitációs rendszerbe való visszatérésének támogatása. Ez esetben azt is eredménynek tekinthetjük, ha egy „következő körben” ugyanazon, vagy más szinten tud belépni a rehabilitációs folyamatba és továbbhaladni abban.

A foglalkozási rehabilitációs mentor munkájának egyik fontos eszköze a munkavállaló motiválása.

A motiváció kiemelt területe az életminőség, mint az érintett személy által elérendő vágyott cél bemutatása. Az életminőségre külső és belső tényezők egyaránt hatnak.

- A külső tényezők olykor általunk nehezen befolyásolható körülmények (pl. akadálymentesség szintje, munkaerőpiaci helyzet).
- A belső tényezők pl. viszonyulásom a saját sorsomhoz, elfogadásaim és elutasításaim, küzdelmeim és feladásaim. A belső tényezőket, a „hozzáállásunkat” képesek vagyunk befolyásolni.

Érdemes e folyamatban társakkal együtt, közösségekhez kapcsolódva haladni, s nem egyedül küzdeni.

a) Állami koordináció - rehabilitációs hatóság

A komplex minősítés 2022. évben működtetett rendszere egy megújult szakmai szemlélet eredménye, amely összhangban van a vonatkozó uniós szabályozókkal.

Ennek rövid története, hogy

- 2008-ig a csupán orvos szakértőkből álló bizottság a munkaképesség csökkenésének mértékét vizsgálta (csökkent munkaképességű), és nem volt cél a foglalkoztathatóság megítélése.
- 2008-tól megtörtént egy átfogó minősítés bevezetése, amely vizsgálta az érintett személy egészségkárosodását, mentális és szociális helyzetét, képzettségét és foglalkoztathatóságát, mert cél volt a munkaképesség mértékének megítélése is a rehabilitálhatóság, foglalkoztathatóság érdekében, de nem készült egységes javaslat.
- 2012-től bevezetésre került a komplex minősítés rendszere, mely bizottságokban, minimum 4 szakértő részvételével zajlik és jogszabályban meghatározott értékelési szempontok alapján történik (lásd I. fejezet 5. pontja).

A minősítés minden előzőnél jobban figyelembe veszi és összességében értékeli

- az össz-szervezeti egészségkárosodás (ÖEK) mértékét,
- a megmaradt képességeket,
- a vizsgált személy számára reálisan elérhető munkaerőpiaci esélyeket,
- mindezt objektíven, a jogszabályban meghatározott szempontrendszer alapján[5].

Kulcsfontosságú a komplex minősítő vizsgálatban érintett személy részvétele a minősítés folyamatában, mert:

- a jogszabályban előírt biztosítási idővel rendelkezők részére ellátási rendszer kapcsolódik az egyes minősítési kategóriákhoz,
- ezáltal tud kapcsolódni a komplex foglalkoztatási rehabilitáció folyamataihoz,
- az érintett személy foglalkoztathatóságának támogatási formái kapcsolódnak e vizsgálat eredményéhez a munkaadók részére, ami javítja az elhelyezkedés és munkában maradás esélyeit,
- mindkét fenti támogatás javítja a rehabilitációs folyamatban résztvevő személy egzisztenciális helyzetét, élet-esélyeit, életminőségét.

Földrajzilag hol történik a komplex minősítés?

- a megyei Kormányhivatalok, illetve
- BFKH rehabilitációs hatóságainál.

Kikből áll a komplex minősítő bizottság?

A komplex minősítést végző bizottság minimum 4 tagból áll

- a szakértői bizottság orvosszakértő elnökéből,
- a vizsgálatot végző orvosszakértőből, aki megállapítja az egészségi állapot, illetve egészségkárosodás mértékét, valamint orvosszakmai szempontból véleményezi az önellátási képességet,
- a foglalkozási rehabilitációs szakértőből, aki interjú keretében elvégzi a rehabilitációs esélyek foglalkoztatási szempontú értékelését,
- a szociális szakértőből, aki interjú keretében elvégzi a rehabilitációs esélyek szociális szempontú értékelését.

A komplex minősítés kategóriái:

- **B1 kategória**: 51-60% közötti egészségi állapot, rehabilitációja javasolt, foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható.

[5] 7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet, a komplex minősítésről

- **B2 kategória**: 51-60% közötti egészségi állapot, foglalkoztathatósága rehabilitálhatóval helyreállítható, de külön jogszabályban meghatározott egyéb körülmények miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt.
- **C1 kategória**: 31-50% közötti egészségi állapot, tartós foglalkozási rehabilitációt igényel.
- **C2 kategória**: 31-50% közötti egészségi állapot, tartós rehabilitációt igényel, de külön jogszabályban meghatározott egyéb körülmények miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációra nem javasolt.
- **D kategória**: 1-30% közötti egészségi állapot, kizárólag folyamatos támogatással foglalkoztatható.
- **E kategória**: 1-30 % egészségkárosodása jelentős, orvosszakmai szempontból önellátásra nem vagy csak segítséggel képes.

Rokkantsági ellátásra lehetnek jogosultak a B2, C2, D és E minősítési kategóriába tartozók, rehabilitációs ellátásra válhatnak jogosulttá a B1 és C1 minősítési kategóriába soroltak, amennyiben az Mmtv. 2. § (1) bekezdésében előírt biztosítási idővel rendelkeznek.

b) Fejlesztő foglalkoztatás

A fejlesztő foglalkoztatás szociális szolgáltatásnak minősül, melyet a Szoctv. határoz meg[6], és amely 2017. április 1-jén indult el.

A „fejlesztő" jelző e foglalkoztatási forma „köztes", felkészítő jellegére utal, amely meghaladja a terápiás célú foglalkoztatás formáit, már a munkavégzésről szól, de még nem éri el az akkreditált vagy nyílt munkaerőpiaci munkavégzés képesség- és mennyiségi-minőségi teljesítési elvárásait.

E szociális szolgáltatás célja tehát az érintett személy(ek) felkészítése az önálló munkavégzésre és munkavállalásra, személyre szabott fejlesztési programok révén, foglalkoztatási szolgáltatások segítségével.

A felkészítés folyamatának alapját a rendszeresen frissített egyéni fejlesztési, rehabilitációs tervek jelentik, amelyek figyelembe veszik és követik az érintett személyek egészségi állapotát, életkorát, mentális és fizikai egészségi állapotát, foglalkoztathatóságát és annak változásait.

<u>A fejlesztő foglalkoztatás két formája:</u>

- Fejlesztési megállapodással történő foglalkoztatás, az a forma, amely fejlesztési jogviszonyban történik.
    - A szolgáltatás igénybe vevői azok az ellátottak, akiknek a kompetenciái nem érik el az önálló munkavégzéshez szükséges szintet.
    - Célja a munkavégzéssel összefüggő képességek és készségek helyreállítása, megőrzése és fejlesztése, valamint felkészítés az önálló munkavégzésre.
    - A fejlesztő foglalkoztatás napi időtartama nem haladhatja meg a napi 6 órát és a heti 30 órát. Minimum munkaidő előírás nincs.
    - A fejlesztésben részt vevők fejlesztési-foglalkoztatási díjra jogosultak. Ennek óradíja nem lehet kevesebb a mindenkori kötelező legkisebb órabér 30%-ánál.

  Amennyiben az igénybevevő személy előrehaladást mutat a fejlesztésben, továbbléphet a munkaviszonyban történő foglalkoztatás felé, amely még mindig szociális szolgáltatásként valósul meg a fejlesztő foglalkoztatás keretei között.
- A munkaviszonyban történő foglalkoztatás az önálló munkavégzést segítő képességek, készségek fenntartására, fejlesztésére irányul, a védett foglalkoztatásba és a nyílt munkaerőpiacra való kilépés elősegítése érdekében.
    - A szolgáltatásban azok vehetnek részt, akik munkaköri alkalmassági vizsgálat és a foglalkozás-egészségügyi orvosi vélemény alapján (akár a fejlesztési jogviszony szintjéről tovább lépve) munkaviszonyban foglalkoztathatók, de még mindig a fejlesztő foglalkoztatás keretei között.
    - A foglalkoztatás munkaszerződéssel történik, amely tartalmazza a munkavállaló munkakörét, alapbérét, a munkavégzés helyét. Ez a munkaviszony határozott időre jön létre, a Szoctv. alapján, időtartama az öt évet meghaladhatja.

[6] Szoctv. 99/B. § - 99/D. §.

- A munkaidő maximum napi 8 óra (heti 40 óra) lehet, melyben meghatározó az egyén egészségi állapota. A munkavégzés időtartama fokozatosan növelhető a munkavállaló fejlődésének ütemében. Lehetőség van rugalmasan, havi munkaidőkeretben meghatározni a munkaidőt, ezzel is alkalmazkodva a munkavállaló egészségi, mentális állapotához.
- A foglalkoztatási forma esetén kötelezően biztosítandó a minimálbér szintje, részmunkaidőben annak arányában határozva meg a munkabért.

Továbblépési lehetőségek a fejlesztő foglalkoztatásból

Az akkreditált foglalkoztatás és azon túl a nyílt munkaerőpiac irányába nyílik kimenet azok számára, akik erre felkészíthetőek. Azonban a fejlesztő foglalkoztatás támogató folyamatai nemcsak akkor érik el céljukat, ha továbbjuttatják az érintett személyt egy következő foglalkoztatási rehabilitációs szintre, hanem akkor is, ha állapotának stagnálása miatt tartósan biztosítják e szolgáltatás igénybevételét, ezzel akadályozva meg az érintett személyek állapotromlását.

c) Civil szervezetek szerepe

A foglalkoztatáspolitika állami intézményrendszere az EU irányelveivel összhangban, alkotmányos állampolgári jogokat biztosítva[7], országos szintű társadalmi szükségletek és gazdasági igények kielégítése érdekében, az állam által létrehozott rendszer.

Az állami intézmények mellett mintegy 20 éve vannak jelen a foglalkoztatáspolitika területén a gyűjtő néven „alternatív munkaerőpiaci szolgáltatók”-nak is nevezett civil-nonprofit szervezetek, melyek jelentős részben helyi álláskeresési szükségletek, vagy egy konkrét célcsoport (pl. értelmi sérültek, látássérültek) foglalkoztatási rehabilitációjának támogatására jöttek létre.

Jellemzően helyi szinten, illetve meghatározott célcsoportnak, megváltozott munkaképességű személyeknek nyújtható célzott szolgáltatásokat biztosítanak.

A civil szervezetek ügyfélkörébe tartoznak továbbá a helyi munkaadók: állami, önkormányzati, egyházi intézmények és a piacgazdaság szereplői.

Szolgáltatásaikkal hidat képeznek az álláskereső személy (és családja), valamint a helyi szociális ellátó rendszer, a lakóhely szerint illetékes munkaügyi szervezet, és az adott térségben elérhető munkaadók között. Tevékenységük keretében komplex megoldásokkal biztosítják az érintettek szélesebb körű hozzáférését a személyre szabott helyi munkaerőpiaci szolgáltatásokhoz. A munkaadókat ugyanúgy ügyfelüknek tekintik, mint a megváltozott munkaképességű álláskeresőket.

A civil szolgáltatók nemcsak az álláskeresőket készítik fel, hanem a munkaadókat is az adott munkakör átvilágításával, „befogadó” munkaköri profilok létrehozásával, közvetlen munkatársak, közép- és felső vezetők felkészítésével.

Jellemző szolgáltatási tevékenységek az álláskeresők felé: kapcsolatfelvétel, tájékoztatás, felmérés, egyéni munkavállalási terv készítése, munkavállalásra való egyéni és csoportos felkészítés, a munkahelyi beilleszkedés támogatása rendszeres utókövetéssel.

Jellemző szolgáltatások a munkaadók felé: kapcsolatfelvétel, munkaerőpiaci információnyújtás, betöltendő munkakör ügyfél specifikus felmérése, a munkahely dolgozóinak felkészítése, információnyújtás az érkező egészségkárosodott, fogyatékossággal élő munkatársról („érzékenyítés”, együttműködés értékeinek és előnyeinek bemutatása); munkában maradás támogatása rendszeres utókövetéssel.

A foglalkozási rehabilitációval foglalkozó civil szervezetek is kérhetik a szervezet akkreditációját, ezzel dokumentálják, hogy rendelkeznek a megváltozott munkaképességű embereknek nyújtandó szakmai programmal, szakemberi és infrastrukturális feltételekkel.

i) Szolgáltatást nyújtó szervezetek

A foglalkozási rehabilitáció teljes szolgáltatói palettáját szervezeti sokféleség jellemzi, amely gazdagítja a megváltozott munkaképességű emberek rehabilitációs és munkába állási lehetőségeit.

[7] Alaptörvény 2011. 04. 25 - XI. cikk; XV.(5) cikk

Szervezeti forma szerint a szolgáltató szervezetek lehetnek:

- állami szervezetek: szociális, foglalkozási rehabilitációs és munkaügy intézményrendszer,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (SZGYF) és a fenntartásában lévő állami szociális intézmények, amelyek fejlesztő foglalkoztatást (is) végeznek,
- foglalkozási rehabilitációs és munkaerőpiaci szolgáltatásokat nyújtó civil szervezetek,
- szociális és foglalkozási rehabilitációs tevékenységeket végző egyházak, egyházi szervezetek és intézmények,
- szociális és foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokat nyújtó önkormányzatok,
- nonprofit gazdasági társaságok a foglalkoztatási rehabilitáció és a munkaerőpiaci szolgáltatások területein,
- forprofit gazdasági társaságok, rehabilitációs akkreditációs tanúsítvánnyal vagy anélkül,
- forprofit munkaerő közvetítő cégek, melyek felvették tevékenységeik közé a megváltozott munkaképességű munkavállalók közvetítését is.

Ez a szervezeti sokféleség növeli a foglalkoztatási rehabilitáció hatékonyságát, a szolgáltatások elérhetőségét és bővíti az ügyfelek választási lehetőségeit.

Fejlesztő foglalkoztatásra 2022-ben 160 szolgáltatást nyújtó szervezet jogosult pályázati úton elnyert támogatással, a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézettel megkötött finanszírozási szerződés alapján. Az alábbi táblázat mutatja a szervezeti forma szerinti megoszlásukat[8]:

Szervezeti forma	Pályázati támogatás (db)	Arány
Civil (alapítvány, egyesület)	88	55%
Egyház, egyházi szervezet	25	16%
Önkormányzat	26	16%
Nonprofit gazdasági társaság	21	13%
Támogatott nem állami szervezetek (db)	**160**	**100%**

A fejlesztő foglalkoztatást nyújtó nem állami szervezeteknek több mint a fele civil szervezet. Ezen túl azonos arányban egyharmadot tesznek ki az önkormányzati és egyházi szolgáltatók, és hozzájuk kapcsolódnak ötödrész arányban nonprofit gazdasági társaságok.

Fejlesztő foglalkoztatás az állam szociális szerepvállalása alapján, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság fenntartásában álló szociális intézményekben, fogyatékossággal, pszichiátriai betegséggel élők, szenvedélybeteg, illetve hajléktalan személyek számára is biztosított, melyben 56 intézményben, 159 telephelyen összesen 3.300 fő vesz részt[9].

Itt megemlíthetők a rehabilitációs akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező munkáltatók is. 2022-ben országosan 540 akkreditált munkaadó működik 1.429 székhelyen, telephelyen, fióktelephelyen, közel 33.000 megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztatva, akik szintén különböző gazdálkodási formában, nonprofit és forprofit gazdasági társaságok szervezeti keretei között végzik tevékenységüket.

A civil szolgáltatást nyújtó szervezetek szerepe

A szolgáltatást nyújtó civil szervezetek célja a szolgáltatásaikat igénybe vevők és hozzátartozóik (egy háztartásban élő családtagok) életminőségének javítása, az ehhez szükséges szociális, foglalkoztatási rehabilitációs, munkaerőpiaci szolgáltatások megszervezése és nyújtása révén. Szolgáltatásaikban a célcsoportok szükségleteire reagálva, preventív és rehabilitáló elemek is megjelennek, amelyek a lakosság egészét is érinthetik, s ezáltal az ő számukra is elérhetővé válnak.

Tevékenységük rugalmasan igazodik az adott célcsoport és azon belül az egyéni szükségletek, igények alakulásához, ezért gyakran vállalnak olyan feladatokat is, amelyek korábban nem voltak jelen a (köz)szolgáltatási kínálatban.

Az átlagostól eltérő speciális szükségletek felismerésével, kielégítésével innovatív, hiánypótló szolgáltatói szerepet töltenek be (pl. jogi tanácsadás, vagy kapcsolati tőkét erősítő programok, új

[8] https://www.nszi.hu/palyazatok/megvalositas-alatt-allo-palyazatok/ff2022
[9] https://szgyf.gov.hu/3151-szgyf-fejleszto-foglalkoztatas (2022.10.16-án)

információkat nyújtó összejövetelek szervezése, munkaerőpiaci szolgáltatások, képzések, munkahelyteremtés), ezzel emelik a működési helyükön élő lakosság jóléti szintjét is.

A civil szervezetek pozitív társadalmi megítélését jelzi, hogy tevékenységeikbe önkéntesek is bekapcsolódnak, akik száma emelkedő tendenciát mutat. Szervezési feladatokban, adománygyűjtésben, kapcsolatépítésében, rendezvények lebonyolításában stb. vesznek részt. Szemléletformáló eredménye a részvételüknek, hogy az egészségkárosodással, fogyatékossággal élő, hátrányos szociális helyzetű célcsoport és a „többségi társadalom" tagjai közelebb kerülnek egymáshoz, s felismerik, hogy együttműködésük révén javulhat a hátrányos helyzetű csoportok életminősége, illetve javul a társadalmi beilleszkedésük, elfogadottságuk.

Fontos üzenet a szolgáltatást igénybe vevők és a lakosság felé ebben a „civil aktivitásban", hogy „Tehetsz magadért!" Ezzel a tapasztalattal elősegítik, motiválják a részvételt a felelős közösségi cselekvésben, az öngondoskodástól a társadalmi tevékenységekig.

A szolgáltatásokat nyújtó szervezetek a szociális törvény szolgáltatásai szerinti feladatátadásra a helyi önkormányzatokkal kötött szerződés alapján részt vesznek a közszolgáltatások megszervezésében – így a szociális ellátás biztosításában is. Ezek a szerződések jelentik az önkormányzatok és a nonprofit szektor közötti legszorosabb, és egyben a leginkább szabályozott együttműködési formát.

Az együttműködés legjelentősebb területét a Szoctv.-ben megfogalmazott szolgáltatások jelentik. Ezek az alapellátás, a szakosított ellátás, az ápolás és gondozás nyújtás, a rehabilitációs és átmeneti ellátás tevékenységeitől a jogosultak érdekvédelméig és tájékoztatásukig terjednek.

A civil szervezetek jelentős része – célcsoportjuk felé komplex szolgáltatásra törekedve - végez helyi, térségi szintű, vagy egy konkrét célcsoport számára nyújtott szociális szolgáltatásokat (pl. autistáknak, szenvedélybetegeknek, hajléktalanoknak, vagy valamely érzékszervi fogyatékossággal élő csoportnak). A szociális szolgáltatásokhoz kapcsolódhatnak a foglalkozási rehabilitáció szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek, mint például a fejlesztő foglalkoztatás, vagy munkaerőpiaci szolgáltatások, a munkaerő közvetítés, munkáltatóknak nyújtott szolgáltatások, megváltozott munkaképességű álláskeresők felkészítése és közvetítése.

ii) Érdekvédelmi szervezetek

Az érzékszervi fogyatékossággal élő emberek országos hatókörű érdekvédelmi társadalmi szervezetei jelentős múltra tekintenek vissza Magyarországon.

- A Vakokat Gyámolító Országos Egyesület 1901-ben alakult meg, célja a vak emberek foglalkoztatása volt. Mai neve: Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége.
- Hallássérültek esetében 1892-ben indult el a „Siketnémák köre", majd 1902-ben kidolgozták az egységes szervezet alapszabályát, amelyet a belügyminiszter 1907-ben hagyott jóvá Cházár András Országos Siketnéma Otthon néven.
- Az Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége 1981-ben alakul meg.
- Az ÉTA Országos Szövetség ugyancsak értelmi sérült emberekért jött létre 1997-ben, neve Értelmi Sérülteket Szolgáló Társadalmi Szervezetek és Alapítványok Országos Szövetsége.
- Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége, alapítva: 1988-ban.
- Az Autisták Országos Szövetsége alapítói autista gyerekek szülei, akik 1988-ban hozták létre a szervezetet „Autisták Érdekvédelmi Egyesülete" néven.
- A Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum 1999-ben alakult meg, non-profit szervezet, amely közhasznú formában működik.
- Magyar Szervátültetettek Szövetsége 1998 óta működik.
- A Siketvakok Országos Egyesülete hazánkban egyedülálló szervezetként foglalkozik siketvak személyek rehabilitációjával, kommunikációs akadálymentesítésével és érdekvédelmével.
- A Lépjünk, hogy léphessenek! Egyesület 2011-ben alakult meg, és a központi idegrendszeri sérült gyermekeket és családjaikat támogatja.
- Démoszthenész Egyesület 1994-ben jött étre.
- Halmozottan Sérültek Országos Érdekvédelmi Szövetsége 2010-ben alakult 12 civil szervezet összefogásával.

A társadalmi szervezetek célja az érdekképviseleten túl célcsoportjuk életminőségének javítása, az ehhez szükséges szolgáltatások létrehozása és fenntartása által.

A jogi képviseleten és információ nyújtáson túl szociális, foglakoztatási rehabilitációs, képzési és munkaerőpiaci szolgáltatások is a részét képezik szolgáltatásaiknak.

Minden fogyatékossággal élő csoport esetében általános elvárásként fogalmazható meg a szakpolitikák, a jogalkotás és a társadalom felé a „Semmit rólunk nélkülünk!" elve (a fogyatékos emberek nem jótékonykodás alanyai, hanem jogok birtokosai, akiket elsősorban nem segélyekkel és kedvezményekkel, hanem az önrendelkezés, az önálló életvitel, valamint a munkához és a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtésével kell támogatni).

Az érdekvédelmi szervezetek és az állami szakmapolitika egyeztető fóruma, az Országos Fogyatékosságügyi Tanács, amely a Kormánynak véleményező és tanácsadói tevékenységet végez, tagjai a fogyatékossági csoportokat képviselő országos érdekképviseleti szervezetek delegáltjai[10].

Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége[11] (a továbbiakban: MVGYOSZ)

Az MVGYOSZ érdekvédelmi tevékenységeken túl, az elemi rehabilitációtól kezdődően, különböző szolgáltatásokat nyújt az eltérő mértékben látássérült tagságnak. Ilyenek például:

- felolvasó, szövegíró szoftverek, tájékozódást segítő informatikai megoldások, APP-ok,
- hangoskönyvtár, braille-könyvtár, jogsegély szolgálat, digitális tudástár,
- segédeszköz kölcsönző és bolt az önálló életvitelért, otthon felújítási támogatások,
- vakvezető kutya program, szociális szolgáltatások,
- társadalmi szemléletformálás: Fehér bot napja (vakok- és gyengénlátók napja).

Budapesten és minden megyében rendelkezik tagszervezetekkel. A szolgáltatások egyesületenként és területenként különbözőek.

Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége[12] (a továbbiakban: SINOSZ)

Szolgáltatásaik közül kiemeljük a jelnyelvi tolmácsolást és a feliratozást, amelyek a hivatalos ügyintézéstől kezdve a társadalmi kapcsolatok minden területén segítik a kommunikációt. Nagyothallók esetében a hallókészülékek széles skálája érhető el.

Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége[13] (a továbbiakban: ÉFOÉSZ)

Az ÉFOÉSZ magukat az értelmi sérült embereket és családjaikat tömöríti országos hálózatban működő tagszervezeteibe. Szolgáltatásokat a megyei ÉFOÉSZ szervezetek és az országos központ egyaránt nyújt tagjai részére.

Értelmi Sérülteket Szolgáló Társadalmi Szervezetek és Alapítványok Országos Szövetség[14] (a továbbiakban: ÉTA)

Az ÉTA Országos Szövetség értelmi sérült emberek támogatására létrehozott civil szervezetek ernyőszervezete, programjai és szolgáltatásai a civil szervezetek működését és az értelmi sérült tagság érdekeit egyaránt szolgálják.

Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége[15] (a továbbiakban: MEOSZ)

A MEOSZ-t a mozgássérült emberek által létrehozott helyi, megyei egyesületek alapították. A helyi egyesületek a helyi szintű szervezést és szükséglet feltárást végzik és a közösségükben megjelenő problémák érdekképviseletét a helyi döntéshozók (helyi és megyei önkormányzat, helyi országgyűlési-, megyei és önkormányzati képviselők, stb.) szintjén.

---

[10] Országos Fogyatékosságügyi Tanácsról szóló 1330/2013. (VI. 13.) Korm. határozat
[11] https://www.mvgyosz.hu/
[12] https://sinosz.hu/
[13] https://efoesz.hu/
[14] https://eta-szov.hu/
[15] http://www.meosz.hu/

- Megkülönböztetünk helyi megoldásra váró problémákat és az egész mozgássérült közösséget érintő „országos” ügyeket. Ez utóbbiak megoldására jött létre a MEOSZ, a helyi szervezetek szövetségbe való tömörülése révén. Ez lehetővé tette a mozgássérült társadalom érdekképviseletét a mindenkori kormányok szintjén, sőt a nemzetközi szintű szakmai kapcsolatok kiépítését is.
- A MEOSZ szolgáltatási palettája helyi és országos szinten is igen sokrétű.

Az általános érdekképviselettől a jogi információ adástól kezdve, az életvezetési, munkaerőpiaci tanácsadásokon át a foglalkoztatásig; az egészségügyi ellátástól a segédeszközökhöz való hozzájutáson át az oktatásig; újságok, kiadványok, és a tagság egyéni szükségleteire megoldásokat hozó szolgáltatásokig és támogatásokig (pl. gépkocsi beszerzés, lakás akadálymentesítése) igen széles körű.

A szolgáltatásokról szóló információk a MEOSZ honlapja és az ott található országos tagszervezeti adatbázis segítségével a megyei és városi tagszervezeteknél érhetők el.

Autisták Országos Szövetsége[16] (a továbbiakban: AOSZ)

- Mára több mint 90 szervezetet tömörítő országos ernyőszervezet. Meghatározó szereplője az autista emberek és családjaik érdekvédelmének. Fő tevékenységei közé tartozik a szülősegítés, szemléletformálás.
- Országos közösséget épít és támogat: érdekvédelem, képzések szervezése, AOSZ Info-Pont irodák az AOSZ szolgáltatásait nyújtják az ország 14 pontján: https://aosz.hu/aoszinfopontok/.
- Érdekvédelem megalapozását elősegítő autizmus kutatások.
- Jól-lét kutatás az autizmusban érintett családokért.
    - Országos Autizmus Kutatás – az AOSZ 2009-ben országos felmérést készített az érintett családok élethelyzetének jobb megismeréséért. A kutatás révén sikerült bizonyítani, hogy haladéktalan beavatkozásra van szükség[17].

A foglalkozási rehabilitáció tevékenységei során meghatározóan fontos a szolgáltatást igénybe vevők kapcsolati hálójának erősítése, bővítése, rehabilitációjuk esélynövelése érdekében. A sorstárs közösségek helyi és országos szervezetei (listája megtalálható a Sorstárs közösségek - ADDIKT-ART honlapon[18]), és ezek igénybe vehető szolgáltatásai jelentős segítséget nyújtanak ebben.

Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum[19] (a továbbiakban: PÉF)

A tagsága érdekvédelemmel, rehabilitációval foglalkozó, illetve a pszichiátria területén reformszellemű irányultsággal tevékenykedő szakemberekből és felhasználókból áll.

A PÉF a pszichiátria területén elsősorban az esélyegyenlőséggel, az érdekvédelemmel, az emberi jogok tényleges érvényesülésének kérdéseivel foglalkozik.

Magyar Szervátültetettek Szövetsége[20] (a továbbiakban: MSZSZ)

A Szövetség 1998 óta működik 16 tagszervezet ernyőszervezetként és dolgozik a mintegy 1.300 szervre váró és 5.200 hazai szervátültetett ember teljes értékű életéért.

Küldetésük: szervátültetett és a szervre váró betegek hosszabb és minőségi életéért dolgoznak, aktív és tudatos életet élő, egymást segítő közösséget alkotnak.

Siketvakok Országos Egyesülete[21] (a továbbiakban: SVOE)

Az egyesület tevékenységének célja:

- a siketvak gyermekek, felnőttek és családjuk megsegítése, érdekvédelmük,

[16] https://aosz.hu/rolunk/
[17] Bognár Virág - Dr. Bíró Andrea - Marossy-Dévai Zita: Az autizmussal diagnosztizált népesség az egészségügyi és a közoktatási rendszerben (Kutatási Jelentés), Budapest, 2009 (http://mek.oszk.hu/10600/10658/10658.pdf)
[18] http://addikt-art.hu/sortars-kozossegek/
[19] https://www.pef.hu/
[20] https://www.trapilap.hu/
[21] https://siketvak.hu/

- a siketvak személyek sajátos állapotából eredő problémák megoldásában való részvétel, a társadalomba való beilleszkedésük elősegítése,
- a siketvaksággal, mint önálló fogyatékossággal kapcsolatban a társadalom szemléletformálása,
- közreműködés a siketvak állapot megelőzésében,
- az egyesület a siketvak személyekkel foglalkozó szakemberek érdekképviseletét is felvállalja.

Lépjünk, hogy léphessenek! Egyesület[22]

A Lépjünk, hogy léphessenek! Közhasznú Egyesületet olyan szülők hozták létre, akik sérült gyermeket nevelnek. Sorstárs közösségük azért jött létre, mert felismerték, hogy erősebbek lesznek, ha együtt állnak ki az érdekeikért. Szeretnék, ha a gyermekeik megkapnának minden lehetséges fejlesztést és orvosi segítséget, majd a megfelelő oktatás után lehetőségük lenne önállóbb, teljesebb életet élni, megfelelő támogatás mellett.

Démoszthenész Egyesület[23] (a továbbiakban: DE)

A DÉMOSZTHENÉSZ Beszédhibások és Segítőik Országos Érdekvédelmi Egyesülete fiatal és felnőtt beszédfogyatékossággal élők, az alapellátásban nem gondozott kommunikációs zavarral küzdők (és családtagjaik is), valamint a segítő szakemberek számára ad segítséget, tájékoztatással, felvilágosítással, vizsgálat, tanácsadás, terápia biztosításával, szakmai továbbképzésekkel, általános érdekképviselettel és minden olyan esetben, amikor az érintettek kommunikációs képességük hiányossága miatt hátrányt szenvednek az élet bármely területén, érdekvédelemmel.

Halmozottan Sérültek Országos Érdekvédelmi Szövetsége[24] (a továbbiakban: HSOESZ)

A HSOESZ azzal a céllal jött létre, hogy felkarolja a halmozottan sérült embereket és családjaikat, támogatva őket emberi és fogyatékosságukból eredő jogaik érvényesítésében, valamint képviselve érdekeiket a nemzetközi, az országos és a helyi szintű szakpolitikában. A halmozott sérüléssel járó fokozott akadályoztatottság miatt ezeknek a családoknak nem alakulhatott ki hatékony érdekképviselete, így szinte kimaradtak a társadalmi és szakpolitikai fejlődésből.

2. Igénybe vehető szolgáltatások

A komplex rehabilitáció folyamatában igénybe vehető szolgáltatások legfőbb jellemzője, hogy sokfélék, és egymásra épülve vezetik a szolgáltatást igénybe vevőt az öngondoskodás egyre teljesebb formáin keresztül az integráció útján az elsődleges munkaerőpiac felé.

Mindezt személyre szabottan és az érintett személy aktivitására építve, a szükséges szakemberek bevonásával, személyre szóló mentori vezetés mellett érik el.

Alapvető fontosságú, hogy a foglalkozási rehabilitáció folyamatában részt vevő személy e szolgáltatások tartalmát, célját megismerje, a számára ajánlott foglalkozási rehabilitációs folyamatot a lehető legteljesebb mértékben átlássa, és abban a tőle telhető legnagyobb önállósággal, felelősséggel haladjon a számára készített rehabilitációs terv segítségével.

Az igénybe vehető szolgáltatások körét a szociális szolgáltatások és szociális intézmények képezik.

Céljuk a személyes egzisztenciális (akár lakhatási), mentális, életvezetési, szocializációs hátrányok kompenzációja a szociális ellátórendszer intézményei és a helyi szolgáltató szervezetek segítségével.

A fogyatékosokat, pszichiátriai és szenvedélybetegeket ellátó tartós bentlakásos szociális intézményekben élők számára a fejlesztő foglalkoztatás keretében biztosítanak több intézményben felkészítést a szolgáltatást igénybe vevő állapota és képességei szerint elérhető legmagasabb munkavállalási szintre.

[22] https://lepjunkhogylephessenek.hu/
[23] https://demoszthenesz.hu/
[24] https://www.hsoesz.hu/

Az akkreditált foglalkoztatásban részesülő munkavállalók szociális szükségleteik, rászorultságuk alapján szociális szolgáltatást és intézményi ellátást is igénybe vehetnek.

a) Szociális szolgáltatók

Szociális szolgáltató az a személy vagy szervezet, amely kizárólag a Szoctv. 60-65/E. §-ban meghatározott szociális alapszolgáltatásokat nyújtja[25]. Ezek megnevezésük és céljuk szerint a következők:

- **A falugondnoki, tanyagondnoki szolgáltatás**
  Célja a falvak és a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányából és a közösségi közlekedés nehézségéből eredő hátrányok enyhítése, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatáshoz, valamint egyes alapszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása.
- **Étkeztetés**
  Célja azoknak a szociálisan rászorultaknak szükséges legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve akik az eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel ezt nem képesek biztosítani, különösen életkoruk, egészségi állapotuk, fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.
- **Házi segítségnyújtás**
  Ennek keretében a szolgáltatást igénybe vevő személynek saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges szociális segítést, személyi gondozást.
  Ez tartalmazza a lakókörnyezeti higiénia megtartásában, a háztartási tevékenységben való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást, szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítését.
- **Családsegítés**
  A szociális, mentálhigiénés problémák, egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A környezet jelzése alapján működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, és az egyesületek, alapítványok, vallási közösségek, köznevelési intézmények és magánszemélyek is jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltató felé, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.
- **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**
  A saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére.
  Célja az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítására nyújtott ellátás, amely biztosítja az ügyeletes gondozó haladéktalan megjelenését a helyszínen, a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldásához szükséges azonnali intézkedések megtételét, további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.
- **Közösségi ellátások**
  Pszichiátriai, illetve a szenvedélybetegek részére nyújtott meghatározott közösségi alapellátás, valamint a szenvedélybetegek részére nyújtott „alacsony-küszöbű ellátás" (ennek tartalma: meglévő képességek megtartását szolgáló fejlesztés, pszichoszociális rehabilitáció, szociális és mentális gondozás). Ennek keretében biztosítani kell a megkereső programok szervezését is az ellátásra szoruló személyek elérése érdekében.
- **Támogató szolgáltatás**
  Célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása.
  Feladata a fogyatékosság jellegének megfelelően biztosított és az adott állapot által megkívánt egészségügyi-szociális ellátásokhoz való hozzáférés lehetővé tétele speciális személyi szállítás és szállító szolgálat működtetésével, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása.

[25] Szoctv. 4. § g)

- **Utcai szociális munka**
  Az utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátását.

i) Családsegítés

A család egyéni és társadalmi életünk meghatározó eleme, a társadalom alapsejtje. A modern kor családjai rendkívül színes palettát alkotnak, összetételük és működési dinamikájuk is változatos, ennek megfelelően az igényeik és szükségleteik is eltérőek. Ezért a szociálpolitika célterületei közül az egyik legfontosabb, hiszen a társadalom tagjai jellemzően valamely családi kapcsolati formában élnek, s ez adja az egyén egzisztenciális biztonságának, érzelmi-mentális egészségének alapját.

A szociális ellátások keretében a helyi települési önkormányzatok feladata a családsegítés megszervezése és működtetése.

Családsegítés: a szociális vagy mentálhigiénés problémák, krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ide vezető okok megelőzését, a krízishelyzet megszüntetését és az életvezetési képesség megőrzését célzó szolgáltatás.

A családsegítés témaköre kapcsán a szociálpolitikai alapelvei közül a biztonságot idézzük, amely alapvető emberi szükséglet. Cél, hogy senki ne kerüljön a társadalmi létfenntartási küszöb alá. A családsegítésnek a család egzisztenciális és mint „mentálhigiénés erőtér" működőképességének megőrzése és erősítése a célja.

A családsegítés feladatai:

- Szociális, életvezetési és mentális tanácsadás,
- Pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- Családgondozás- konfliktus megoldás, mediációs programok, segítő szolgáltatás,
- Közösségfejlesztés, terápiás programok, fiatalok gondozása, ifjúsági programok,
- Tartós munkanélküliekkel, fogyatékosokkal, krónikus betegekkel való együttműködés,
- Kríziskezelés, mint a nehéz élethelyzetben élő családok segítő szolgáltatása.

Érdemes tudni, hogy a családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással összekapcsolt szolgáltatásként működik (család- és gyermekjóléti szolgálat), ellátja a családsegítés feladatait, valamint a gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat. A szociális szervezetek szociális munkatársai és a családsegítő szolgálatok családgondozói esetében is kötelező szabály: hivatalos ügyintézések kapcsán kizárólag érvényes meghatalmazás birtokában járhatnak el az ügyfél képviseletében.

A komplex foglalkozási rehabilitáció szolgáltatásait igénybe vevő álláskereső személyek, jellemzően családban élnek, ezért a család - mint egzisztenciális egység, és mint létfontosságú közösségi élettér támogatása, helyzetben tartása az eredményes foglalkozási rehabilitáció feltétele.

ii) Közösségi ellátások

Feladata a pszichiátriai, illetve a szenvedélybetegek részére nyújtott közösségi alapellátás, valamint a szenvedélybetegek részére nyújtott „alacsony küszöbű ellátás" biztosítása:

- segítségnyújtás a lakókörnyezetben az önálló életvitel fenntartása érdekében,
- a képességek megtartása, illetve fejlesztése,
- a háziorvossal és a kezelőorvossal való kapcsolattartás révén a szolgáltatást igénybe vevő ember állapotának folyamatos figyelemmel kísérése,
- a pszichoszociális rehabilitáció, szociális és mentális gondozás,
- az orvosi vagy egyéb terápiás kezelésen, szűrővizsgálaton való részvétel ösztönzése és figyelemmel kísérése,
- megkereső programok szervezése az ellátásra szoruló személyek elérése érdekében.

A közösségi ellátásnak kiemelt szerepe van az emberi méltóság megőrzésében, visszaadásában, az önálló életvitel fenntartásában.

A szenvedélybetegség és a vele együtt járó állapot súlyos (gyakran maradandó) károsodást, negatív nyomot hagy az érintett ember személyiségében. A rehabilitáció érdekében fontos az egészségügyi és terápiás kezelésekkel összekapcsolt, mentálhigiénés lelki és terápiás folyamat segítése.

A közösségi pszichiátriai ellátás feladata a munkához való hozzájutás támogatása, a megfelelő személyi higiénés szint elérése, az időstruktúra és időgazdálkodás fejlesztése, a kommunikáció és kifejezőkészség fejlesztése és a munkaszocializáció.

A szabadidő szervezett eltöltésének segítése, szabadidős, önsegítő csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése, információnyújtás az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybevételéről.

A szenvedélybeteg emberek közösségi ellátásának feladata az életmódváltozás elindítása és e folyamat segítése, nyomon követése, melyet addiktológiai konzultáns segít.

A szenvedélybetegek alacsony küszöbű ellátása azt jelenti, hogy a szenvedélybetegség által okozott ártalmak csökkentését helyezi fókuszba a gondozás, az életet veszélyeztető helyzetek elhárítása, valamint az életmódváltozás elindítása és ennek segítése révén.

A közösségi ellátás igénybevétele önkéntes és térítésmentes. A szolgáltatás igénybevételét a szolgáltatást nyújtó intézménynél szóban vagy írásban kell kérni. A kérelemhez mellékelni kell a pszichiáter vagy neurológus szakorvos szakvéleményét a pszichiátriai betegség fennállásáról. Ha ilyen szakvélemény nem áll rendelkezésre, az ellátás - a kérelem benyújtásától számított legfeljebb három hónapig - átmeneti jelleggel biztosítható.

iii) Támogató szolgáltatás

A támogató szolgáltatás a szociális alapszolgáltatási feladatok körébe tartozik. Célja a fogyatékossággal élő személyek lakókörnyezetben történő ellátása, valamint az ezen kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, az önálló életvitel jogának biztosítása és megőrzése érdekében[26].

Feladatai:

- szállító szolgálat üzemeltetése, speciális személyi szállítás biztosítása a szolgáltatást igénybe vevők személyes szükségletei alapján,
- egészségügyi, szociális ellátásokra, fejlesztési és szabadidős programokra, önsegítő csoportokba való eljutás lehetővé tétele,
- munkába járás segítése szállítási szolgáltatással,
- jelnyelvi tolmács szolgáltatás biztosítása,
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás támogatása,
- segítségnyújtás a fogyatékossággal élő emberek társadalmi integrációjában.

A szolgáltatás feltételei:

- működési engedély (nyilvántartásba vétel),
- meghatározott ellátási területen kötelező valamennyi fogyatékos csoport ellátása,
- egyéni szükségletekhez igazodó, speciális gépjármű,
- egyéni gondozási terv, szakmai program,
- személyi feltételek: vezető, személyi segítő, gépkocsivezető.

Működtetése: pályáztatás útján elnyerhető hároméves támogatási szerződéssel. Fő szabály szerint az igénybe vevő díjat fizet a támogatási szolgáltatás igénybevételéért.

b) Szakosított ellátások

A személyes gondoskodás keretében nyújtott szociális szolgáltatások két csoportba sorolhatók.

Megkülönböztetünk szociális alapszolgáltatásokat és a szakosított ellátásokat.

A szociális alapszolgáltatásokat nyújtó személyt vagy szervezetet szociális szolgáltatónak nevezzük. Ők a rászoruló személyek lakóhelyén, a lakásában vagy annak közelében nyújtják szolgáltatásaikat. A szolgáltatásokat igénybe vevő tehát a saját környezetében maradhat, ott kapja meg a segítséget.

[26] 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet a támogató szolgáltatások és a közösségi ellátások finanszírozásáról

A szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény nem az ellátott lakóhelyén, hanem intézményes keretek között szervezetten nyújt ellátást, segítő szolgáltatásokat.

A szakosított ellátásokat nyújtó szervezetek (bentlakásos intézmények közé tartoznak):

- az ápolást, gondozást nyújtó intézmény,
- a rehabilitációs intézmény,
- a lakóotthon,
- az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény,
- a támogatott lakhatás,
- az egyéb speciális szociális intézmény.

Azokat a személyeket, akik életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt az alapszolgáltatások keretében nem lehetséges megfelelő módon ellátni, állapotuknak és helyzetüknek megfelelő szakosított ellátási formában szükséges elhelyezni. Ez az ellátási forma számukra lakhatást, élelmezést, megfelelő egészségügyi ellátást és közösségi, valamint fejlesztő programokat, szolgáltatásokat is biztosít (teljes körű ellátás).

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételekor intézményi jogviszony keletkezik az igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó között.

A támogatott lakhatás kiscsoportos közösségi lakhatási forma, magas egyéni döntési szabadsággal, amely önállóságra, aktivitásra épít, és csak a szükséges segítséget nyújtja lakói önálló életvitelének támogatása céljából.

A szociális szolgáltatások, intézmények igénybe vevői a következő csoportok: idősek, fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, hajléktalan személyek.

Az adott szakosított ellátást nyújtó intézmény fenntartója a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátásokért térítési díjat állapít meg, amelyet az Szt. szabályoz (intézményi térítési díj). A szociális intézmény vezetője a személyes térítési díjat állapítja meg, az ellátott jövedelme alapján a hozzátartozók fizetési lehetőségeit is figyelembe véve.

i) Rehabilitációs intézmények

- A bentlakók önálló életvezetési képességének kialakítását, illetve helyreállítását szolgálják, akik teljes körű ellátásra, fejlesztő felkészítésre, képzésre, foglalkoztatásra jogosultak.
- A bekerülés feltételei: rehabilitációs alkalmassági vizsgálat alapján történik. Ha a szolgáltatást igénybe vevő rehabilitációra alkalmassá tehető 1 éves felkészítésben vesz részt.
- A rehabilitációs ellátás időtartama 3 év bentlakás 2 év hosszabbítási lehetőséggel, ezt követő utógondozással.

A rehabilitációs intézmények és főbb jellemzőik a következők:

- pszichiátriai betegek intézményeiben azt a 18. életévét betöltött pszichiátriai beteget lehet felvenni és ellátni, aki rendszeres vagy akut gyógyintézeti kezelésre nem szorul, és utógondozására saját családjában nincs mód,
- szenvedélybetegek bentlakásos intézményében azt a 12. életévét betöltött szenvedélybeteget lehet felvenni és ellátni, aki rendszeres vagy akut gyógyintézeti kezelésre nem szorul, és utógondozására saját családjában nincs mód,
- fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye azoknak az érzékszervi fogyatékossággal élő személyeknek az elhelyezését szolgálja, akiknek oktatása, képzése, átképzése és rehabilitációs célú foglalkoztatása intézményi keretek között valósulhat meg. Cél a családi lakókörnyezetbe való lehetőség szerinti visszaillesztés,
- hajléktalan személyeket ellátó rehabilitációs intézmények azokat az aktív korú, munkaképes hajléktalan személyeket fogadják, akinek szociális ellátása ily módon indokolt, és akik önként vállalják a rehabilitációs programokban való részvételt.

ii) Támogatott lakhatás

A támogatott lakhatás egy szociális intézményi kategória, amely 2013-ban jött létre, a nagy létszámú intézmények „kiváltási” folyamatában.

Ez a lakhatási forma kis létszámú (legfeljebb 6 fő, vagy 7-12 fő számára kialakított lakásban vagy házban), családias közösségekben történik, ahol magas fokú önellátás és döntési szabadság mellett a normalizált élet biztosítása a cél a bentlakó személyek számára.

A „normalizáció elve" – konkrét példával szemléltetve – azt jelenti, hogy egy támogatott lakhatásban élő személy – amint a többségi társadalom tagjai is – egy adott helyen lakik, egy másik helyre jár dolgozni, és ismét más helyet választ szabadidős programjaihoz, mert ez korunkban az általánosan elterjedt európai életforma.

A támogatott lakhatás intézménye a fogyatékos személyeknek, a pszichiátriai, vagy szenvedélybetegek részére biztosít ellátást és szolgáltatásokat komplex szükségletfelmérés alapján, az igénybe vevők életkorának, egészségi állapotának, önellátási képességeinek megfelelő szinten, az önálló életvitel fenntartása mellett.

Szükség szerint biztosít étkezést, ápolás-gondozást, fejlesztést, a társadalmi életben való részvételt és segítő szolgáltatásokat.

A támogatott lakhatás szolgáltatás során biztosítani kell:

- a lakóhelyi, a munkahelyi feladatok, valamint a szabadidő eltöltésének szétválasztását,
- a szolgáltatást igénybe vevő képességei szerinti foglalkoztatást,
- segítségnyújtást a kulturális és szabadidős tevékenységek szervezésében, társas kapcsolatok fenntartásában,
- lehetőséget az életkörülményekkel kapcsolatos problémák önálló megoldására, szükség esetén segítséget a döntések meghozatalához.

Támogatott lakhatás tehát az egyén szükségleteihez illeszkedő módon, valósul meg.

A foglalkozási rehabilitáció szempontjából kiemelt jelentőségű e rendszer jellemzőiből az önállóság, a döntési szabadság, a magas fokú együttműködési készség, melyek a szolgáltatást igénybe vevők folyamatos fejlődését szolgálják és a foglalkoztatás különböző területein kiválóan hasznosulnak.

c) Speciális szakiskolák

A speciális szakiskola a központi idegrendszert, valamint az érzékszerveket ért károsodás következtében eltérő fejlődésű (sajátos nevelési igényű, enyhe fokban értelmi sérült), és az érvényben lévő jogszabályok alapján az alapfokú képzést elvégzett vagy áthelyezett fiatalokat nevelő középfokú nevelési-oktatási intézmény.

A sajátos nevelési igényű tanulók iskolai nevelése, oktatása céljából a szakiskola működhet:

- speciális szakiskolaként,
- készségfejlesztő speciális szakiskolaként (illetve az értelmi fogyatékos tanulók képességét fejlesztő szakiskola-előkészítő szakiskolaként).

A speciális szakiskola célja az alapfokú gyógypedagógiai oktató-nevelő munka eredményei alapján, a gyakorlati képzésben résztvevő gazdálkodó szervezetekkel együttműködve, sokoldalú felkészítést nyújtani a választott szakma tanulása és a felnőtté válás során, az eredményes társadalmi beilleszkedés érdekében.

A készségfejlesztő speciális szakiskola célja, hogy az értelmileg akadályozott tanulók tanulmányaik befejeztével:

- lehetőségeik szerint önálló életet éljenek,
- váljanak képessé irányítás mellett egyszerű munkafolyamatok elvégzésére,
- sajátítsák el a munkahelyi közösségbe való illeszkedéshez szükséges ismereteket.

A komplex foglakozási rehabilitáció folyamatába bekapcsolódó, speciális szakiskolát végzett fiatalok rendszeres képzésből érkeznek. Az általuk elsajátított, begyakorolt szakmájuk munkafolyamatait konkrét feladatokban, irányítás mellett képesek jól elvégezni. Ehhez szükséges a munkavégzés új helyszíneire „adaptálni" ismereteiket, vagyis a képzés során megszerzett elméleti és gyakorlati ismereteiket, tapasztalataikat az új munkahely konkrét helyszínein újra begyakorolni.

III. Általános jog(szabály)i ismeretek gyakorlata és az integráció elősegítése (3. modul)

Összefoglaló

A munkához való jogot, illetve a fogyatékossággal élő emberek jogait számos nemzetközi, uniós és hazai dokumentum és törvény deklarálja, melyek ebben a modulban részletesen ismertetésre kerülnek.

A megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő személyek munkavállalását egészségi állapotuk mellett több más tényező is nehezíti, ezért alapvető cél, hogy ezen munkavállalói kör munkához való egyenlő esélyű hozzáférése megvalósuljon. Ismertetjük az állam által bevezetett ösztönzőket (adókedvezmények, kötelező foglalkoztatási kvóta, stb.).

Bemutatásra kerül, hogy a különböző fogyatékosság-típusokhoz más-más módon kell akadálymentessé tenni a munkakörnyezetet. Az akadálymentesítés nem csupán a fizikai hozzáférésre értendő; a XXI. században elengedhetetlen az információhoz, infokommunikációs csatornákhoz való egyenértékű hozzáférés is.

A társadalom, a munkáltatói és munkatársi kör megfelelő, befogadó hozzáállása döntő fontosságú tényező egy megváltozott munkaképességű dolgozó munkahelyi beilleszkedéséhez és beválásához. A munkahelyeket segíteni kell, hogy minél inkább befogadóvá (inkluzívvá) váljanak. Ehhez különböző eszközök állnak rendelkezésünkre, mint például az érzékenyítés, a megfelelő mértékű információ-ellátás, a beillesztés, tréning, mentorálás.

Kulcsszavak

munkához való jog, fogyatékossággal élők jogai, esélyegyenlőség, adókedvezmények, akadálymentesítés, inkluzivitás.

1. A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásához kapcsolódó jogszabályok ismerete

A rehabilitációs mentor gyakran támaszkodik a szakmai jellegű tevékenységén túl egyéb, objektív pillérekre, melyek sok esetben a segítségen túl egyben meg is határozzák a munkája kereteit. Ilyen például a megváltozott munkaképességű személyekhez kapcsolódó jogszabályok ismerete. A mentorok munkájuk során gyakran szembesülnek olyan helyzetekkel vagy problémákkal, melyek megoldására a jogszabályok megfelelő ismerete és alkalmazása nyújt megoldást, így például az ügyfelek komplex minősítését érintő kérdések, vagy éppen a munkaadók számára nevesített adókedvezmények. Ebben a fejezetben a rehabilitációs mentor számára nélkülözhetetlen jogi ismereteket mutatunk be, melyek a mindennapi munkavégzés során támaszt nyújthatnak egyes esetekben.

a) A munkához való jog

A munka jellemzően központi szerepet játszik mind az egyén életében, mind a társadalmi közösségek és nemzetgazdaságok működtetésében. Első megközelítésben mindenki számára egyértelmű, megkérdőjelezhetetlen alapvetésként fogalmazódik meg, hogy a munkához való hozzáférés biztosítása alapvető emberi jog. Ez talán így is van, ugyanakkor számos olyan tényezőt tudunk felsorolni, melyek megingatják ezt a tézist:

- A fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek mobilitása alacsony, sok esetben külső támogatásra szorulnak, így a munka szabad megválasztása korlátozott.
- A statisztikák alapján a fogyatékos személyek iskolázottsági aránya sokkal alacsonyabb az országos átlagtól, így munkavállalási esélyeik is sokkal szűkebbek. Az iskolázottsági probléma nem csupán az érintett populációhoz tartozó tanulásban- és értelmi akadályozottsággal élő személyek körére szűkíthető, hanem a megfelelő oktatási színterek mennyiségi, minőségi, és rendszerszintű hiányosságaival is nagymértékben összefügg.

- A munkahelyek részleges- illetve komplex akadálymentesítése esetleges, így a fogyatékossággal élő munkavállalók alkalmazása akadályokba ütközik.

- A kooperatív társadalmi szemlélet alacsony szintje nem segíti elő a társadalmi integráció elterjedését, mely a célcsoport munka világából való kirekesztését is eredményezi.

A jog szerepe a fogyatékosságot illetően abban rejlik, hogy segítse a fogyatékossággal élő emberek önálló életvitelének, társadalomban való minél teljesebb részvételének megteremtéséhez szükséges feltételek kialakítását. Ennek elérése pedig már annak a paradigmaváltásnak a szellemében történik, amely felismerte, hogy a fogyatékossághoz elsősorban emberi jogi oldalról szükséges közelíteni. Annak elérésére kell törekedni, hogy a fogyatékossággal élő emberek ténylegesen gyakorolhassák a már meglévő, a társadalom többi tagjával azonos alapjogaikat. A fogyatékos személyek munkához való hozzáférését tehát jogi eszközökkel (is) segíteni kell. Ehhez érdemes áttekinteni, hogy a munkához való alapvető emberi jogok biztosításával hogyan is állunk jelen pillanatban.

A munkához való jog a nemzetközi és uniós jogban

A munkához való jog számos nemzetközi dokumentumban, egyezményben, deklarációban szerepel. Az 1948. december 10-én elfogadott Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának[27] 23. cikk (1) bekezdése értelmében minden személynek joga van a munkához, a munka szabad megválasztásához, a méltányos és kielégítő munkafeltételekhez és a munkanélküliség elleni védelemhez.

Az ENSZ által 1966. december 16-án elfogadott Gazdasági, szociális és kulturális jogok nemzetközi egyezségokmányának 6. cikk 1. bekezdése kimondja, hogy az Egyezségokmányban részes államok elismerik a munkához való jogot – amely magában foglalja mindenkinek azt a jogát, hogy lehetősége legyen az általa szabadon választott vagy elfogadott munka útján való megélhetésre –, és megfelelő lépéseket tesznek e jog biztosítása érdekében. A 6. cikk 2. bekezdése rögzíti, hogy az Egyezségokmányban részes államok által a jog teljes megvalósítása érdekében teendő intézkedések magukban foglalják a műszaki és szakmai tanácsadási és képzési programok, eljárásmódok és módszerek kidolgozását, amelyek az állandó gazdasági, társadalmi és kulturális fejlődés, valamint a teljes és termelő foglalkoztatottság elérését szolgálják olyan körülmények között, amelyek biztosítják az egyének alapvető politikai és gazdasági jogait.

A munkához való jog emberi jogi minőségét megerősíti az ENSZ Gazdasági, Szociális és Kulturális Jogok Bizottságának a munkához való jogról szóló (a Gazdasági, Szociális és Kulturális Jogok Nemzetközi Egyezségokmányának 6. cikkével összefüggésben kibocsátott) 18. számú általános megjegyzése is. A munka az egyén személyes kibontakozásának, társadalomban és gazdaságban való jelenlétének egyik legfontosabb pillére. A munkához való jog, így az emberi méltóság elválaszthatatlan és természeténél fogva benne rejlő része, más emberi jogok érvényesítésében is nélkülözhetetlen.

Az ENSZ égisze alatt legutóbb a 2006-ban elfogadott, a fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény[28] (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, a továbbiakban: CRPD) utalt a munkához való jogra abban a kontextusban, hogy a részes államok elismerik a fogyatékossággal élő személyek munkavállaláshoz való jogát, másokkal azonos alapon (27. cikk).

Az Európa Tanács 1996. május 3-án elfogadott Módosított Európai Szociális Karta[29] (a továbbiakban: Karta) 1. cikke a következők szerint rögzíti a munkához való jogot:

Annak érdekében, hogy a munkához való jogot ténylegesen gyakorolni lehessen, a Felek vállalják az alábbiakat:

- egyik elsődleges céljukként és feladatukként fogadják el a foglalkoztatás lehető legmagasabb és legstabilabb szintjének elérését és biztosítását, szem előtt tartva a teljes foglalkoztatottság célkitűzését,

[27] Az emberi jogok egyetemes nyilatkozata az ENSZ által elfogadott nyilatkozat, mely összefoglalja a világszervezet álláspontját a minden embert megillető alapvető jogokról
[28] A Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény
[29] A Módosított Európai Szociális Karta kihirdetéséről szóló 2009. évi VI. törvény

- hatékonyan védelmezik a dolgozó azon jogát, hogy szabadon választott foglalkozással keresse meg megélhetését,
- minden dolgozó számára ingyenes munkaközvetítő szolgálatot szerveznek és tartanak fenn,
- biztosítják, vagy fejlesztik a megfelelő szakmai tanácsadást, képzést és rehabilitációt.

Megjegyzést érdemel, hogy a munkához való jog minőségi oldalát a Karta egyéb cikkei szabályozzák, így különösen a 2. cikk (Az igazságos munkafeltételekhez való jog), a 3. cikk (A biztonságos és egészséges munkafeltételekhez való jog), a 4. cikk (A méltányos díjazáshoz való jog) és a 24. cikk (A védelemhez való jog azokban az esetekben, amikor megszűnik a foglalkoztatás).

A 2000. december 7-én elfogadott Európai Unió Alapjogi Chartája[30] 15. cikkében kimondja, hogy mindenkinek joga van a munkavállaláshoz és szabadon választott vagy elfogadott foglalkozás gyakorlásához. Az 5. cikk értelmében senkit sem lehet kényszermunkára vagy kötelező munkára igénybe venni. A 30. cikk fogalmazza meg az indokolatlan elbocsátással szembeni védelemre vonatkozó jogot.

A CRPD az első olyan kötelező erejű nemzetközi emberi jogi eszköz, amely kifejezetten a fogyatékossággal foglalkozik. Célja „valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő gyakorlásának előmozdítása, védelme és biztosítása valamennyi fogyatékossággal élő személy számára, és a velük született méltóság tiszteletben tartásának előmozdítása”.

Az egyezmény alábbi része tér ki a célcsoport foglalkoztatásának elősegítésére:

27. cikk Munkavállalás és foglalkoztatás

- A részes államok elismerik a fogyatékossággal élő személyek munkavállaláshoz való jogát, másokkal azonos alapon. Ez magában foglalja egy, a fogyatékossággal élő személyek számára nyitott, befogadó és hozzáférhető munkaerőpiacon szabadon választott és elfogadott munka révén nyerhető megélhetés lehetőségének jogát. A részes államok védik és segítik a munkához való jog érvényesülését - ideértve azokat is, akik a munkavégzés ideje alatt váltak fogyatékossá -, azáltal, hogy megteszik a szükséges lépéseket, akár törvényalkotás útján is, annak érdekében, hogy többek között:
    - megtiltsanak mindennemű, a fogyatékosság alapján történő, a munkavállalás bármely formájával kapcsolatos hátrányos megkülönböztetést, beleértve a munkaerő-toborzás, az alkalmazás és a foglalkoztatás feltételeit, a foglalkoztatás folytonosságát, a szakmai előmenetelt, valamint a biztonságos és egészséges munkakörülményeket,
    - a fogyatékossággal élő személyek méltányos és kedvező munkafeltételekhez való jogát másokkal azonos alapon védjék, beleértve az esélyegyenlőséget és az azonos értékű munkáért járó azonos díjazást, a biztonságos és egészséges munkakörülményeket, beleértve a zaklatás elleni védelmet és a sérelmek orvoslását,
    - biztosítsák, hogy a fogyatékossággal élő személyek másokkal azonos alapon gyakorolhassák munkaügyi és szakszervezeti jogaikat,
    - biztosítsák a fogyatékossággal élő személyek számára, hogy hatékonyan hozzáférjenek az általános szakmai és pályaválasztási tanácsadói programokhoz, a közvetítői szolgáltatásokhoz, valamint a szakképzéshez és továbbképzésekhez,
    - előmozdítsák a fogyatékossággal élő személyek elhelyezkedési és előrelépési lehetőségeit a munkaerőpiacon, valamint segítséget nyújtsanak a munkahely felkutatása, megszerzése, megtartása és a munkához való visszatérés során,
    - támogassák az önfoglalkoztatás, a vállalkozás, a szövetkezetek fejlesztésének és az egyéni vállalkozás elindításának lehetőségeit,
    - fogyatékossággal élő személyeket foglalkoztassanak a közszférában,
    - megfelelő politika és intézkedések révén elősegítsék a fogyatékossággal élő személyek magánszektorban történő alkalmazását, amelybe beletartozhatnak megerősítő programok, ösztönzők és egyéb intézkedések,
    - biztosítsák, hogy a munkahelyen ésszerű elhelyezés legyen biztosítva a fogyatékossággal élő személyek számára,

[30] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=EN

  - elősegítsék a fogyatékossággal élő személyek munkatapasztalat-szerzését a nyílt munkaerőpiacon, támogassák a fogyatékossággal élő személyeknek szóló szakképzési és szakmai rehabilitációt, a munkában tartási és munkába való visszatérést segítő programokat.
- A részes államok biztosítják, hogy a fogyatékossággal élő személyeket ne tarthassák rabszolgasorban vagy szolgaságban, valamint hogy - másokkal azonos alapon - részesüljenek a kényszer- vagy kötelező munkával szembeni védelemben.

Az Alaptörvény

Magyarország Alaptörvényének (2011. április 25.) XII. cikk (1) bekezdése azt rögzíti csupán – a képességeknek és lehetőségeknek megfelelő munkavégzés „kötelessége" mellett –, hogy a munka és a foglalkozás szabad megválasztásához, valamint a vállalkozáshoz van joga mindenkinek. A „munkához való jog" tehát expressis verbis már nincs jelen az Alaptörvény szövegében. Az Alaptörvény XII. cikk (2) bekezdése is csupán a munkaalkalmak lehetőségének megteremtésére – mint pozitív állami kötelezettségre – utalva tételezi, hogy Magyarország törekszik megteremteni annak feltételeit, hogy minden munkaképes ember, aki dolgozni akar, dolgozhasson. Az Alaptörvény tehát a munkához való jogot a munka és a foglalkoztatás szabad megválasztására – mint alanyi jogra – korlátozza, míg a szociális jogi oldalt csupán a munkaalkalmak megteremtésére vonatkozó állami törekvésként fogalmazza meg.

Ennek szellemében született meg a 2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről.

A modern nemzetközi és hazai jogi környezet tehát a fogyatékosságügy szociális modelljét erősíti, mely a hozzáférhetőség, az inklúzió (befogadás) és a társadalmi részvétel előmozdítását illetően a kormányzatok és a társadalom felelősségét hangsúlyozza, megteremti az alapot a fogyatékosság emberi jogi megközelítéséhez, mely a fogyatékossággal élő személyek veleszületett emberi jogaira koncentrál. Ez a megközelítés:

- elismeri a fogyatékossággal élőket, mint jogok birtokosait, és mint az emberi jogok más emberekkel egyenlő alanyait,
- elfogadja és tiszteletben tartja a fogyatékosságot, mint az emberi sokszínűség természetes velejáróját – ugyanazon az alapon, mint a nemi vagy faji különbözőségeket, valamint foglalkozik a sajátosan a fogyatékosságokra vonatkozó előítéletekkel és attitűdökkel, továbbá minden egyéb olyan akadállyal, mely hátráltatja a fogyatékossággal élőket emberi jogaik gyakorlásában,
- a társadalomra és a kormányzatokra ruházza annak felelősségét, hogy biztosítsák, hogy a politikai, jogi, társadalmi és fizikai környezet támogassa a fogyatékossággal élő személyek teljes befogadását és társadalmi részvételét.

b) Fogyatékossággal élő / megváltozott munkaképességű személyek

A fogyatékossággal élő személyek köre, mint a munka világának pozitív diszkriminációban (speciális kompenzatórikus előnyökben) részesülő alanyai jogi szempontból több kategóriába sorolhatóak.

Fogyatékos személyek a Fot. alapján:

„1. § a) fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja"

Ugyanez a jogszabály a foglalkoztatás biztosításáról az alábbiakat rögzíti:

„16. § Ha a fogyatékos személy foglalkoztatása az integrált foglalkoztatás keretében nem megvalósítható, úgy számára a munkához való jogát lehetőség szerint biztosítani kell. A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató akkreditált munkáltatókat és a szociális foglalkoztatást végző foglalkoztatókat a központi költségvetés - jogszabályban meghatározottak szerint - támogatásban részesíti."

A megváltozott munkaképesség definíciója az előző fejezetekben részletesen bemutatásra került (I. és II. fejezet).

Generálisan az a személy minősül megváltozott munkaképességű személynek, aki a kérelem benyújtásakor 15. életévét betöltötte, továbbá, akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 %-os vagy kisebb mértékű.

A 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről (a továbbiakban: Mt.) 294 §. 1) alapján:

„l) megváltozott munkaképességű személy: a rehabilitációs hatóság vagy jogelődjei által végzett hatályos minősítés alapján
la) akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű,
lb) aki legalább 40 százalékos egészségkárosodással rendelkezik, az erről szóló szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás, hatósági bizonyítvány, minősítés időbeli hatálya alatt,
lc) akinek a munkaképesség-csökkenése 50-100 százalékos mértékű, az erről szóló szakvélemény időbeli hatálya alatt, vagy
ld) rokkantsági ellátásban részesül."

Sajátos Nevelési Igényű (a továbbiakban: SNI) tanuló

A célcsoport meghatározásának jogi környezeti fejlődését jól mutatja, hogy az SNI tanulók - nyílt munkaerőpiaci munkáltatók esetében – életkori lehatárolással bekerültek a megváltozott munkaképesség körébe.

Az Mmtv. módosítása szerint 2021. január 1-jétől bővült az a személyi kör, akiket megváltozott munkaképességű munkavállalóként lehet számba venni a rehabilitációs hozzájárulás szempontjából.

Az új szabály szerint (Mmtv. 22/A. § (1) bekezdés):

„legutoljára a 23. életévének betöltése szerinti naptári évben - a megváltozott munkaképességű személyekkel egy tekintet alá esik az a személy is, aki
a) köznevelési intézményben - a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerint megállapított - sajátos nevelési igényű gyermeknek vagy
b) felsőoktatási intézményben - a nemzeti felsőoktatásról szóló törvény szerint megállapított - fogyatékossággal élő hallgatónak minősült."

Összegezve: a korábban SNI, vagy fogyatékossággal élő hallgatói státusszal rendelkező fiatal munkavállaló tehát akkor számítható be a kötelező foglalkoztatási szintbe, ha a munkáltató rendelkezik a fent részletezett valamely szakértői bizottság által a fiatal számára, annak tanulmányai alatt kiállított véleményének másolatával.

Ez azt jelenti, hogy az SNI tanuló nyílt munkaerőpiaci környezetben megváltozott munkaképességűnek minősül, ugyanakkor akkreditált foglalkoztatás esetében nem, azaz csak akkor minősülhet annak ebben az esetben, ha rendelkezik komplex minősítéssel, vagy fogyatékossági támogatásban, vagy vakok személyi járadékában részesül.

c) Foglalkoztatáshoz kapcsolódó jogszabályok:

Az Mt. a megváltozott munkaképesség definícióján túl még tartalmazza az alábbi fontos szabályozást:

*„120. § * A munkavállalónak, ha*
a) megváltozott munkaképességű,
b) fogyatékossági támogatásra jogosult, vagy
c) vakok személyi járadékára jogosult
évenként öt munkanap pótszabadság jár."

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Flt.) jogszabályból két fontos részt fontos kiemelni:

„25. § (1) Álláskeresési járadék illeti meg azt, aki
d) munkát akar vállalni, de önálló álláskeresése nem vezetett eredményre, és számára az állami foglalkoztatási szerv sem tud megfelelő munkahelyet felajánlani.
(3) A megváltozott munkaképességű személy esetében az (1) bekezdés d) pontjában előírt feltétel alkalmazásában a munkahely akkor megfelelő, ha megfelel a (2) bekezdés a)-c) és e) pontjában foglalt feltételeknek, és a munkahely és a lakóhely közötti naponta - a megváltozott munkaképességű

személy által igénybe vehető közlekedési eszközzel - történő oda- és visszautazás ideje a két órát nem haladja meg."

58 §. 1) alapján:

„d) álláskereső: az a személy, aki
3. (…)a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiban nem részesül"

Az Mmtv. 1§. a alapján:

„5. megfelelő munkahely: az Flt. 25. § (2) és (3) bekezdése szerinti munkahely, azzal, hogy álláskereső alatt a rehabilitációs ellátásban részesülő személyt, álláskeresési járadék alatt a rehabilitációs ellátást kell érteni;"

Az Mmtv. részletesen szabályozza az ellátási jogosultságokat és formákat.

„2. § (1) Megváltozott munkaképességű személyek ellátásaira jogosult az a kérelem benyújtásakor 15. életévét betöltött személy, akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű (a továbbiakban: megváltozott munkaképességű személy), és aki
a) a kérelem benyújtását megelőző
aa) 5 éven belül legalább 1095 napon át,
ab) 10 éven belül legalább 2555 napon át vagy
ac) 15 éven belül legalább 3650 napon át
biztosított volt;
b) keresőtevékenységet nem végez és
c) rendszeres pénzellátásban nem részesül.
(2) Az (1) bekezdés a) pontjában foglaltaktól eltérően biztosításának tartamára tekintet nélkül jár a megváltozott munkaképességű személyek ellátása annak,
a) aki 35. életévének betöltése előtt megváltozott munkaképességűvé vált, és 35. életévének betöltését megelőzően megkezdett iskolai tanulmányai alatt vagy e tanulmányai megszűnését követő 180 napon belül biztosítottá vált, és 30 napnál hosszabb megszakítás nélkül biztosított volt, vagy
b) aki 2011. december 31-én rokkantsági nyugdíjban, baleseti rokkantsági nyugdíjban, rehabilitációs járadékban vagy az egészségkárosodott személyek szociális járadékaiban részesült, vagy az ellátásra jogosultságát megállapították, de annak folyósítása 2011. december 31-én szünetelt.
(3) Az (1) bekezdés a) pontja szerinti biztosítási időbe be kell számítani
a) a biztosítás megszűnését követő táppénz, baleseti táppénz, terhességi-gyermekágyi segély, csecsemőgondozási díj, az örökbefogadói díj, gyermekgondozási díj, álláskeresési támogatás folyósításának az idejét,
b) a rokkantsági nyugdíj, baleseti rokkantsági nyugdíj, rehabilitációs járadék, egészségkárosodott személyek szociális járadékai és a kivételes rokkantsági ellátás kivételével a megváltozott munkaképességű személyek ellátása folyósításának idejét,
c) a nyugellátásra jogosító szolgálati idő és nyugdíjalapot képező jövedelem szerzése céljából a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről szóló 1997. évi LXXX. törvény 2020. július 1-jét megelőzően hatályos 34. §-a szerint kötött megállapodás alapján szerzett szolgálati időt, amennyiben a megállapodást 2011. december 31-éig megkötötték,
d) a gyermekek otthongondozási díja és az ápolási díj folyósításának idejét.
3. § (1) A megváltozott munkaképességű személyek ellátásai a rehabilitációs hatóság komplex minősítése keretében megállapított rehabilitációs javaslattól függően:
a) rehabilitációs ellátás, vagy
b) rokkantsági ellátás."

Az Mmr. részletesen szabályozza az ellátások kérelmezési eljárásrendjét, a szakértői bizottságokat és az ellátások folyósításának keretrendszerét.

Kereseti korlát eltörlése

2021. január 1-jétől a rokkantsági, illetve rehabilitációs ellátásban részesülő személy nem csak időkorlát, hanem jövedelemkorlát nélkül is dolgozhat, azaz bármennyi jövedelmet szerezhet az ellátás alatt folytatott keresőtevékenységéből.

Az Mmtv. módosítása értelmében

- 2021. január 1. napjától, amennyiben rokkantsági ellátásban részesül, nem kell értesítenie a rehabilitációs hatóságot, ha keresőtevékenységet folytat, és jövedelme három egymást követő hónapon keresztül a minimálbér 150 százalékát meghaladja.
- a már megállapított rehabilitációs/rokkantsági ellátás nem kerül megszüntetésre keresőtevékenység folytatása okán, bármilyen összegű jövedelemben részesül.

A rehabilitációs ellátásban részesülés esetén a keresőtevékenység folytatására, megszűnésére vonatkozó értesítési kötelezettség továbbra is fennáll a jövedelem összegének igazolása nélkül.

2. Jogszabályok alkalmazása a gyakorlatban

Az alábbiakban bemutatásra kerülnek azon, jogszabályokban meghatározott kedvezmények, melyek a megváltozott munkaképességű személyt, vagy az őt foglalkoztató munkaadót megilletik, és amelyek ismerete fontos a rehabilitációs mentor számára.

a) Szociális hozzájárulás adókedvezmény

A szociális hozzájárulási adó egy adónem, amely a magánszemélyek jövedelmének különféle formái, például munkabér és osztalék után kerül megfizetésre a munkaadó által. Ennek mértéke 2022. január 1-től a munkavállalók adóalapjának 13%-ában került meghatározásra. Megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása esetén a munkaadónak lehetősége van részben, vagy teljes mértékben kiváltani ezt az adónemet az alábbiakban bemutatottak szerint.

A megváltozott munkaképességű személyek után igénybe vehető szociális hozzájárulási adókedvezmény két szempontból is különleges. Egyrészt ez az egyetlen olyan kedvezmény, amely nem csak munkaviszonyban, hanem egyéni és társas vállalkozói jogviszonyban is érvényesíthető, másrészt magas az igénybe vehető kedvezmény, hiszen az a mindenkori minimálbér kétszereséhez igazodik.

A megváltozott munkaképességűek utáni kedvezmény

- a megváltozott munkaképességű munkavállaló, és
- a megváltozott munkaképességű egyéni vállalkozó, illetve a közkereseti társaság, a betéti társaság, a korlátolt felelősségű társaság, a közös vállalat, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, a szabadalmi ügyvivői iroda, a szabadalmi ügyvivői társaság, az ügyvédi iroda, a közjegyzői iroda, a végrehajtói iroda, az egyéni cég tagja kapcsán vehető igénybe.

Ki minősül megváltozott munkaképességűnek a szociális hozzájárulási adókedvezménynél?

<u>Megváltozott munkaképességű az a személy</u>,

- akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű, vagy
- aki 2011. december 31-én – a Tny. alapján megállapított – I., II., vagy III. csoportos rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjra volt jogosult és 2011. évi CXCI. törvény 32–33. §-a, vagy a 19. § (1a) bekezdése, vagy a 38/C. §-a alapján rokkantsági ellátásban vagy rehabilitációs ellátásban részesül.

<u>Kedvezmény mértéke:</u>

A kedvezmény a kifizető által megállapított adóalap, de legfeljebb a minimálbér kétszerese, amely 2022 évben bruttó 400.000 forint. Azaz maximum bruttó 400.000 forint után lehet igénybe venni a kedvezményt.

<u>Kedvezmény igazolása:</u>

A kifizető a kedvezményt az alábbi igazolás birtokában érvényesítheti:

- a jogosult a komplex minősítésről szóló érvényes dokumentum, vagy

- megváltozott munkaképességű személyek ellátásainak folyósítását igazoló határozat.

A fenti dokumentumok másolása esetén figyelemmel kell lenni a következőkre:

- a fénymásolásra úgy kerüljön sor, hogy ahhoz a munkavállaló, vállalkozó előzetesen hozzájárul,
- a másolatra rá kell vezetni, hogy a fénymásolásra a megváltozott munkaképességű személy után érvényesíthető szociális hozzájárulási adókedvezmény igénybevétele céljából került sor.

Kedvezmény megszűnése:

A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény (a továbbiakban: Szocho tv.) úgy rendelkezik, hogy a megváltozott munkaképességű személy jogosultság megszűnéséről, az arról szóló határozat kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül köteles tájékoztatni a kifizetőt. Az adókedvezmény a jogosultság megszűnését követő hónaptól nem vehető igénybe.

A kedvezmény megszűnéséből fakadó vitás esetek elkerülése és megelőzése:

Javasolt, hogy a mentor hívja fel a mentorált figyelmét arra, hogy a jogosultság megszűnését követően tájékoztassa a munkaadót erről a körülményről, különben a munkaadó jogalap nélkül fogja igénybe venni a korábban őt megillető adókedvezményt, mely a mentoráltra nézve negatív eredményekhez vezethet.

Továbbá javasolt, hogy a mentor kísérje végig a felülvizsgálatok megtörténtét, és azt követően érdeklődjön a megváltozott munkaképességű személynél, hogy milyen döntés született a felülvizsgálat kapcsán.

b) Rehabilitációs hozzájárulás

A munkaadó a megváltozott munkaképességű személyek foglalkozási rehabilitációjának elősegítése érdekében rehabilitációs hozzájárulás fizetésére köteles, ha az általa foglalkoztatottak létszáma a 25 főt meghaladja, és az általa foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek száma nem éri el a teljes munkavállalói létszám 5 százalékát.

Megváltozott munkaképességű személynek kell tekinteni azt a személyt,

- akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 60 százalékos vagy kisebb mértékű,
- aki legalább 40 százalékos egészségkárosodással rendelkezik, az erről szóló szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás, hatósági bizonyítvány, minősítés időbeli hatálya alatt,
- akinek a munkaképesség-csökkenése 50-100 százalékos mértékű, az erről szóló szakvélemény időbeli hatálya alatt, vagy
- aki fogyatékossági támogatásban vagy vakok személyi járadékában részesül, és
- a munkaszerződése szerinti napi munkaideje a 4 órát eléri.

A munkaadók akkor is mentesülhetnek a rehabilitációs hozzájárulás megfizetése alól, ha olyan személyt alkalmaznak, aki

- köznevelési intézményben – a nemzeti köznevelésről szóló törvény szerint megállapított – SNI gyermeknek vagy
- felsőoktatási intézményben – a nemzeti felsőoktatásról szóló törvény szerint megállapított – fogyatékossággal élő hallgatónak minősül.

Fontos, hogy legutoljára a fenti mentesülés a munkaadót akkor illeti meg, ha a fenti személy a 23. életévét betölti.

2021-ben a rehabilitációs hozzájárulás kapcsán figyelembe vehető megváltozott munkaképességű személyek köre bővült, többek között a rehabilitációs mentorral.

A rehabilitációs mentor a rehabilitációs tanácsadóval együttműködve, a megváltozott munkaképességű munkavállalóval fennálló közvetlen kapcsolat révén, a munkavállaló érdekeinek

és szükségleteinek figyelembevételével elősegíti a foglalkozási rehabilitáció hatékony megvalósulását.

Az a személy, aki rehabilitációs mentori tevékenységet lát el, a megváltozott munkaképességű személyekkel egy tekintet alá esik, és ha a munkaszerződése szerinti napi munkaideje a 4 órát eléri, akkor a rehabilitációs hozzájárulásnál figyelembe vételre kerül a következők szerint:

A megváltozott munkaképességű személyekkel egy tekintet alá esik az a személy is, aki – a munkaszerződése szerint – jogszabályban meghatározottak alapján rehabilitációs mentori tevékenységet lát el, és a munkaszerződése szerinti napi munkaideje a 4 órát eléri. A munkáltatónál

- 20 vagy annál kevesebb megváltozott munkaképességű munkavállaló esetén 1 fő,
- 21–100 megváltozott munkaképességű munkavállaló esetén legfeljebb 4 fő,
- 101–250 megváltozott munkaképességű munkavállaló esetén legfeljebb 8 fő,
- 251–500 megváltozott munkaképességű munkavállaló esetén legfeljebb 10 fő,
- 500 feletti megváltozott munkaképességű munkavállaló esetén legfeljebb 12 fő

rehabilitációs mentort lehet figyelembe venni.

Ez azt jelenti, hogy a kötelező 5%-os foglalkoztatási szintbe a fenti korlátoknak megfelelően beszámítható az a munkavállaló is, aki mentori tevékenységet lát el és munkaideje a napi 4 órát eléri.

A mentori szolgáltatás és tevékenység a következő feladatokat öleli fel egy munkáltatónál a NAV tájékoztatója és az Mmr. alapján:

- szükség szerint a képzésben részesülők benntartásának segítése, a lemorzsolódás elkerülése, a munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés elősegítése, a betanítás, a munkahelymegtartás segítése, az utókövetés, valamint az egyéni rehabilitációt támogató, segítő szolgáltatások szervezése, az életvitelt, munkavállalást segítő eszközök hozzáférésének szervezése a mentor által,
- egyéb tanácsadási módszerek és eszközök felhasználásával segíti a mentor a munkaerőpiaci integrációt és a munkaadók befogadóvá válását a megváltozott munkaképességű személyek iránt,
- egyéb a munkáltató által meghatározott, a megváltozott munkaképességű, fogyatékossággal élő, sajátos nevelési igényű fiatal beilleszkedését, munkahelyének megtartását segítő feladatokat.

A jogszabályi rendelkezések szerint a mentornak az alábbi képesítési előírások valamelyikének kell megfelelnie: az egyetemi vagy főiskolai szintű végzettséggel, államilag elismert felsőfokú végzettséggel, illetve a többciklusú képzési rendszernek megfelelően alapfokozattal vagy mesterfokozattal rendelkező személy akkor foglalkoztatható rehabilitációs mentorként, ha a következőkben meghatározott, valamint ezekkel egyenértékű képesítési előírásoknak megfelel:

- A foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás (tevékenység) gyakorlásához előírt végzettség: bölcsészettudományi, társadalomtudományi, közgazdaságtudományi, orvostudományi, egészségtudományi, állam- és jogtudományi, közigazgatás-tudományi karon szerzett végzettség, vagy tanítói/tanári/gyógypedagógiai végzettség, munkavállalási tanácsadó, munkaügyi kapcsolatok szaktanácsadó, személyügyi szervező, gyógypedagógiai rehabilitációs konzultáns, mentálhigiénés szakember, foglakozási rehabilitációs szaktanácsadó végzettség, foglalkozási rehabilitációs humán és műszaki szaktanácsadó, rehabilitációs szakmérnök. Az Mmr. alapján a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás nyújtásában legalább 3 éves gyakorlattal rendelkező szervezet esetében a végzettséget előíró feltételek alól mentesül az a szakember, aki legalább középfokú végzettséggel és 3 éves igazolt munkaerőpiaci-szolgáltatás nyújtási tapasztalattal rendelkezik.

Összefoglalva: a mentor akkor számítható be a kötelező foglalkoztatási szintbe, ha a munkaszerződése szerint munkaköri tevékenységei közé tartozik a mentori feladatok ellátása, ezt napi 4 órában végzi és rendelkezik a fentiekben felsorolt végzettségek valamelyikével.

A rehabilitációs mentor fentieknek megfelelő foglalkoztatása során olyan feladatok végezhetőek el a mentor által, amely során a jogszabályban felsoroltak mellett megvalósul:

- munkahelyi környezetbe történő beilleszkedés elősegítése,
- a betanítás,
- a munkahelymegtartás segítése,
- munkahelyi beválást segítő szolgáltatások szervezése,
- a munkaadó munkatársainak érzékenyítése és szemléletformálása,
- a munkavállalói megfelelés érdekében végzett segítői tevékenységek,
- életvitelt, munkavállalást segítő eszközök hozzáférésének szervezése,
- egyéb, a megváltozott munkaképességű személy beilleszkedését, munkahelyének megtartását segítő tevékenység.

A rehabilitációs hozzájárulás éves összege a kötelező foglalkoztatási szintből hiányzó létszám, valamint a rehabilitációs hozzájárulás szorzata. Az így megfizetendő rehabilitációs hozzájárulás mértéke a tárgyév első napján a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállaló részére megállapított alapbér kötelező legkisebb összegének kilencszerese/fő/év, amely 2022-ben 1.800.000 forint/fő/év.

Munkaadói egyeztetések alkalmával, vagy az állásajánlatok feltárásakor egy fontos eszközeként értelmezhető a rehabilitációs hozzájárulás, mint adókedvezmény, ugyanis a mértékéből kifolyólag több munkaadó számára is vonzóvá válhat a megváltozott munkaképességű személyek, vagy rehabilitációs mentorok alkalmazása.

c) További fontos gyakorlati fontosságú joghelyek

<u>Személyi kedvezmény</u>

A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 29/E. § alapján

„(1) A súlyosan fogyatékos magánszemély az összevont adóalapját [29. §] személyi kedvezménnyel csökkenti. A kedvezmény az első házasok kedvezményét és a családi kedvezményt megelőző sorrendben érvényesíthető.
(2) Súlyosan fogyatékos magánszemélynek azt kell tekinteni, aki az összevont adóalap adóját csökkentő kedvezmény igénybevétele szempontjából súlyos fogyatékosságnak minősülő betegségekről szóló kormányrendeletben említett betegségben szenved, továbbá, aki rokkantsági járadékban vagy fogyatékossági támogatásban részesül.
(3) A kedvezmény jogosultsági hónaponként a minimálbér egyharmada száz forintra kerekítve.
(4) Jogosultsági hónapként azok a hónapok vehetők figyelembe, amelyekben a fogyatékos állapot az erről szóló igazolás, határozat alapján legalább egy napig fennáll”.

<u>Közgyógyellátás</u>

A közgyógyellátás hozzájárul a szociálisan rászorult személy azon kiadásaihoz, amelyek egészségi állapota megőrzéséhez és helyreállításához szükségesek.

Milyen hivatal állapítja meg közgyógyellátásra való jogosultságot?

A kérelmező lakóhelye vagy - amennyiben a bejelentett tartózkodási helyén lakik - a tartózkodási helye szerinti (járási) hivatal állapítja meg.

Ki jogosult a közgyógyellátásra alanyi jogon?

- az átmeneti gondozásban részesülő és a nevelésbe vett kiskorú,
- az aktív korúak ellátására jogosult egészségkárosodott személy,
- a pénzellátásban részesülő hadigondozott és a nemzeti gondozott,
- a rokkantsági járadékos,
- az, aki magasabb összegű családi pótlékban részesül, vagy aki után szülője vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül,

valamint az, aki

- rokkantsági ellátásban részesül és az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján nem haladja meg a 30%-os mértéket,
- az Mmtv. 30. § (4) bekezdés b) pont ba) alpontjának vagy 32. § (1) bekezdés a) pontjának alkalmazásával rokkantsági ellátásban részesül és 2011. december 31-én I. vagy II. csoportú rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjra volt jogosult,

- az Mmtv. 31. §-ának alkalmazásával öregségi nyugdíjban részesül és 2011. december 31-én I. vagy II. csoportú rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjra volt jogosult, vagy
- öregségi nyugdíjban részesül, és a nyugdíjra való jogosultságának megállapítását megelőző napon az a) vagy b) alpont hatálya alá tartozott.

Mennyi időre állapítható meg az alanyi közgyógyellátásra való jogosultság?

A jogosultsági időt alanyi jogosultság esetében 4 évre, normatív jogosultság esetén két évre állapítják meg[31].

Parkolási igazolvány

A parkolási igazolvány a mozgáskorlátozott személyt vagy az őt szállító jármű vezetőjét jogosítja fel meghatározott kedvezmények igénybevételére. Az igazolvány kiadására, meghosszabbítására, visszavonására, cseréjére, pótlására, nyilvántartására irányuló eljárásban első fokon a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala, a kormányablak, valamint a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala jár el.

Ki veheti igénybe?

A súlyos mozgáskorlátozott, látási fogyatékos, értelmi fogyatékos, autista, mozgásszervi fogyatékos, és vak vagy gyengénlátó személy.

Utazási kedvezmény

A Magyar Államkincstár utazási kedvezményre jogosító hatósági igazolványt annak a részére állít ki, aki fogyatékossági támogatásban részesül, illetve aki, vagy aki után szülője magasabb összegű családi pótlékot kap. Az utazási kedvezményre jogosító hatósági igazolvánnyal az a személy, akinek nevére az igazolvány kiállításra került, a belföldi közforgalmú menetrend szerinti közlekedésben utazási kedvezményt vehet igénybe. Amennyiben a kedvezményre jogosulttal kísérő személy utazik, akkor ő is jogosult az utazási kedvezményre.

A kísérő csak akkor veheti igénybe az utazási kedvezményt, ha azzal a személlyel utazik együtt, akinek a nevére a hatósági igazolvány szól.

A kedvezmény érvényesítésekor a sorszámozott igazolvány mellé személyi igazolvány, vagy egyéb személyazonosságot igazoló okmány (például útlevél, diákigazolvány) felmutatása is megkövetelhető.

Az igazolvánnyal csak a rajta lévő hatályossági időn belül vehető igénybe az utazási kedvezmény.

3. Esélyegyenlőség

A XXI. századra elmondható, hogy a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek helyzete nem csupán gazdasági, foglalkoztatás- vagy szociálpolitikai probléma, hanem fontos emberjogi, esélyegyenlőségi kérdés is. A Fot. a fogyatékossággal élő személyt megillető jogokról rendelkezik, melynek körébe tartozik a foglalkoztatási esélyegyenlőség is. Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ebktv.) megköveteli a fogyatékos emberek egyenlő bánásmódját és diszkriminációjának tilalmát.

Az esélyegyenlőség megteremtése részben állami feladat a megfelelő politika megteremtésével és képviseletével, melynek keretében a hatályos jogszabályok a hátrányos megkülönböztetést elszenvedők számára jogvédelmet biztosítanak. A jogszabályok a törvény előtti egyenlőséget ugyan biztosítják, de nem teremtik meg automatikusan az esélyegyenlőséget. A jogi egyenlőség nem feltétlenül jelenti az esélyek és a lehetőségek egyenlőségét a mindennapi életben. Ahhoz, hogy ez utóbbi – azaz a tényleges esélyegyenlőség – megvalósuljon, nem csak a jogi feltételeknek kell megfelelőnek lenniük, de a társadalom egészének törekednie kell a pozitív irányú változások elérésére. Szempontunkból ez azt jelenti, hogy a megváltozott munkaképességű emberek is hasonló esélyekkel induljanak, illetve vegyenek részt a munkaerőpiacon, mint egészséges társaik.

[31] A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény Szt. 50. § (4) bekezdés

A munka világában a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek vonatkozásában az esélyegyenlőtlenség sokrétű. A diszkriminációs tényezők több szempontból is érintik a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek csoportját:

- A KSH népszámlálási és munkaerő-felmérési statisztikai adatai rámutatnak[32], hogy a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek iskolai végzettsége sokkal alacsonyabb az országos átlaghoz képest. Az alacsony iskolai végzettség alacsony presztízsű, alacsony jövedelmet nyújtó, illetve fizikai munka végzésére predesztinál. A fogyatékosság típusa szerint is különbségek fedezhetők fel. Jellemzően az értelmi fogyatékos személyek az alacsonyabb iskolai végzettséget igénylő állásokban helyezkedtek el, míg a mozgássérült személyek a magasabb kvalifikációt igénylő munkakörökben végezték munkájukat.
- A mobilitás kérdésköre jelentős akadály a mozgásszervekkel kapcsolatos károsodások esetén, mely vezető egészségkárosodás a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek körében. A közösségi közlekedés használata számos esetben lehetetlen, a szállító szolgáltatások elérése pedig esetleges (különösen, ha a standard munkaidőn kívüli időszakról van a szó, pl. munkába- és onnan hazajutás esetén). A hátrányos földrajzi területeken élő célcsoporti személyek további nehézségekbe ütköznek munkakeresés esetén, itt a tömegközlekedés és napi szintű speciális szállítás elérése többszörösen nehezített a szolgáltatások hiánya miatt.
- A munkahelyi előítéletek az esetleges befogadó programok sikeressége után empátiából átfordulhat elutasítássá, mert az átlagtól gyakoribb orvoshoz, vagy kezelésre járás feszültséget gerjeszthet. Ez veszélyezteti a munkahelyi közösségbe való beilleszkedést, a munkáltatóval való kapcsolatot, illetve a munkahelyük megtartását is.
- A célcsoportra jellemző tartós foglalkoztatás hiánya az önértékelésre is negatív hatást gyakorol, az értéktelenség érzete jelentősen megnehezíti a deprivált létből való kitörést.

Összegezve, a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyek egy kiemelt hátrányokkal rendelkező munkavállalói csoport. A komplex hátrányos helyzet kialakulásában az egészségi állapot mellett jelentős szerepet játszik az alacsony képzettségi szint, a körükben jellemző 45 év feletti életkor, a hátrányos régióhoz, illetve községhez tartozás, valamint a mozgásszervi akadályozottság miatti alacsony mobilitási attitűd. A fogyatékos és megváltozott munkaképességű személyeket e demográfiai sajátosságok miatt kiemelten terhelik diszkriminatív tényezők a munkaerőpiacon. E társadalmi csoport sajátos mentális attitűddel rendelkezik, melynek hátterében a megélt elutasítások és a saját teljesítmény alulértékelése miatt kialakult alacsony önbizalom áll. A magyar lakosság tapasztalatai szerint a munkáltatók mind az életkor, mind az iskolai végzettség, mind az egészségi állapot alapján erősen szelektálnak az álláskeresők és a munkavállalók között. A fogyatékos és megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaerőpiaci helytállását a munkafeltételek könnyítése, munkakörök személyre szabása erősen segítené, melyhez támogatást kell kapniuk a munkáltatók részéről. Az eddig érvényben lévő esélyegyenlőségi jogszabályok csak részlegesen segítették elő a célcsoport foglalkoztatását. Nagyobb áttörést a munkáltatók gazdasági szempontú motiválása (rehabilitációs hozzájárulás nagyságrendi emelkedése) és a munkaerőpiacon tapasztalható munkaerőhiányi változások jelentették. Ma már kijelenthető, hogy a gazdaság szereplői munkaerőpiaci tartalékként tekintenek a fogyatékos és egészségkárosodott megváltozott munkaképességű személyekre. Napjaink munkaerőpiacán bekövetkezett változások igénylik a képzett és betanított munkaerőt egyaránt, a megváltozott munkaképességre tekintet nélkül. Esélyeik azonban csak akkor növekednek, ha kellő szakmai segítséget is kapnak kompetenciáik fejlesztéséhez, foglalkoztathatósági esélyeik javításához.

Külön részként említenénk a fogyatékkal élő nők helyzetét, akik diszkriminációja átfogó probléma, amely nem korlátozódik a fent említett kérdésekre. A CRPD volt az első kötelező erejű nemzetközi emberi jogi egyezmény a fogyatékos nők jogainak érvényesítése érdekében, amely elismeri, hogy a fogyatékossággal élő nők és lányok esetében gyakran nagyobb a kockázata, otthonukon belül és azon kívül, az erőszaknak, testi sértésnek vagy bántalmazásnak. A dokumentum általános alapelvekre vonatkozó cikkében szerepel a férfiak és a nők egyenlősége, mely azt jelenti, hogy ezt az alapelvet is az egyezményben felsorolt valamennyi jog vonatkozásában érvényesíteni kell. A CRPD külön cikket tartalmaz a fogyatékossággal élő nőkről, és elismeri a többszörös diszkrimináció jelenségét; azt, hogy ezek az emberek egyedi stratégiát igényelnek, nem csak ugyanabból többet.

[32] KSH: 2011. Évi Népszámlálás – 11. Fogyatékossággal élők, Budapest, Központi Statisztikai Hivatal, 2014

A többszörös diszkrimináció minőségileg új jelenség, és nem csak több diszkrimináció összességét jelenti.

Ma már általános tény, hogy a nőket nagyobb arányban éri negatív diszkrimináció a munkahelyükön, mint a férfiakat, s ez a jelenség nem egyedülálló a világban. A nem mellett a családi körülmények (pl. kisgyermek) külön változót képeznek az egyes vizsgálatokban, s ezek rámutatnak arra, hogy ebből kifolyólag is jellemzően a nőket éri hátrányos megkülönböztetés. A fogyatékos nőkről, mint családanyákról és munkavállalókról az utóbbi években egyre több szó esik, leginkább a halmozott esélyegyenlőtlenséggel összefüggésben. A fogyatékossággal élő nők helyzetére való fókuszálással és gyakorlatorientált megoldási alternatívák biztosításával még adós a hazai társadalom.

A munkaerőpiaci diszkrimináció mérésére egyelőre nem dolgoztak ki egységes módszertant Európában, s az ilyen irányú adatgyűjtés is gyerekcipőben jár. Hazánkban először 2007-ben képezte lakossági felmérés részét diszkriminációs kérdésblokk[33].

Helena Dalli, az Európai Bizottság esélyegyenlőségi biztosa fogalmazta meg: *"A fogyatékossággal élő emberek sok nehézséggel szembesülnek a munkaerőpiacra való belépéskor, de még azt megelőzően is, az oktatáshoz való hozzáférés esetében. A társadalom többi tagjának szemszögéből kell megvizsgálnunk ezt a valóságot, hogy ők mit tesznek azért, hogy a tagjai beléphessenek a munkaerőpiacra."*

A munka világában történő esélyegyenlőség biztosítása érdekében számos hazai és európai uniós intézkedés, program, támogatás látott napvilágot az elmúlt években. Ezek hatékonysága széles skálán mozgott. A jövőben kiemelt figyelmet kell fordítani az eddigi tapasztalatok adaptálására és azok rendszerszintű beépítésére. Közös célunk, hogy egyre nagyobb figyelmet kapjon a fogyatékos személyek esélyegyenlőségének megteremtése, foglalkoztatásuk elősegítése, hiszen a fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberek a számukra optimális környezetben éppúgy értékteremtő munkát végeznek, mint egészséges társaik.

4. Akadálymentesség

A fogyatékos személyek integrációjának és foglalkoztatásának egyik eleme az akadálymentesítés. Az akadálymentesítés olyan tudatos tevékenység, amelynek során a különféle fogyatékosságokkal élő, azaz akadályozott emberek számára teremtenek olyan körülményeket, melyek segítségével lehetővé válik számukra, hogy azt és úgy tegyék, amit és ahogy ép embertársaik tennének. Ide tartozik az épületeken kívül a közlekedési eszközök akadálymentesítése is. Mi gyakran, sőt legtöbbször észre sem vesszük ezeket az akadályokat, mint például két lépcsőfok egy étterem bejárata előtt. Addig, amíg mi könnyedén fel-le járkálunk ezeken a számunkra jelentéktelen feljárókon, bele sem gondolunk, hogy egyes embereknek mekkora leküzdhetetlen akadályokat jelentenek. Ugyanilyen jelentőséggel bír az infokommunikációs akadálymentesítés is. Ma, a 21. században elengedhetetlen, hogy valakinek legyen e-mail címe. Ha munkát vállalunk, nem engedhetjük meg magunknak, hogy ne tudjuk kezelni a számítógépet vagy ne legyenek alapszintű ismereteink az internetről. Természetesen ez nem csak a munkáltatók részéről elvárás, sokkal inkább arról van szó, hogy a mai digitalizált-modernizált világban az általános műveltséghez hozzátartozik a világhálón való jártasság. Akadálymentesítési szempontból a digitalizáció minden olyan személyt érint, aki az IT eszközöket és az adott információkat valamilyen okból kifolyólag nehezen, vagy csak részben tudja használni, illetve feldolgozni. Előfordulhat, hogy valaki valamilyen képességhiány miatt a billentyűzetet vagy az egeret nem képes használni, vagy nem látja a monitort. Vannak, akik a szövegeket nem tudják elolvasni, vagy értelmezni.

Az akadálymentesítéssel kapcsolatban felmerülő legfontosabb fogalmak az alábbiak:

<u>Akadálymentesítés:</u>

Az akadálymentesítés a fogyatékkal élők számára olyan feltételek biztosítását jelenti, mely kiküszöböli azokat a hátrányokat, melyeket fogyatékosságuk miatt el kell szenvedjenek. Más segítséget igényel egy mozgásában korlátozott, egy hallássérült, egy gyengénlátó vagy akár értelmi

[33] KSH: Munkaerőpiaci diszkrimináció, 2010, https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/merodiszk.pdf

fogyatékos embertársunk. Hasznukra lehetünk különféle eszközökkel, tudatos környezetformálással, és személyes segítségnyújtással.

Akadálymentesen megközelíthető:

Akadálymentesen megközelíthető az az épület vagy berendezési tárgy, amely a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékosságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint a legönállóbban – külső segítség nélkül – kényelmesen, különösebb erőkifejtés nélkül elérhető. Ehhez megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben segédeszközének használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) sem korlátozott.

Akadálymentesen használható:

Egy épület akadálymentesen használható, ha abban minden szerkezet, berendezési tárgy a használó fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékosságának mértékétől függetlenül lehetőség szerint a legönállóbban – súlyos fogyatékossággal bíró használó esetén az állandó kísérőjének segítségével – használható. Ehhez megfelelő méretű, formájú kezelőeszközök biztosítottak, valamint azok elérhetősége és megközelítése is akadálymentes.

Egyenlő esélyű hozzáférés elve:

A Fot. alapján *"a közszolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybe vétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető; továbbá az az épület, amelyben a közszolgáltatást nyújtják, mindenki számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók és a szolgáltatások egyformán igénybe vehetők."*

Egyetemes tervezés:

Az egyetemes tervezés eszméje az a preventív gondolkodásmód, tervezési stratégia, amely már a tervezés folyamatának az elején figyelembe veszi a használók képességeinek különbözőségét. E tervezési stratégia gyakorlásával olyan termékek jönnek létre, amelyek különleges tervezési megoldások és adaptáció nélkül biztosítják a lehető legtöbb ember számára a legteljesebb és legönállóbb használhatóságot. Jelen esetben a "termékek" megnevezés a legkülönbözőbb használati tárgyakon, eszközökön túl valamennyi, az ember által formált környezetre, szolgáltatásra és infrastruktúrára is vonatkozik, tehát a köz-, és lakóépületekre is.

Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény 2.§-a alapján az épített környezet akkor akadálymentes, *"ha annak kényelmes, biztonságos és önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy ember csoportokat is, akiknek ehhez speciális létesítményekre, eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük."*

Az akadálymentesítés jogszabályi háttere

- **2012. évi I. törvény – Munka törvénykönyve:**
  „51. § (5) A fogyatékossággal élő személy foglalkoztatása során gondoskodni kell az ésszerű alkalmazkodás feltételeinek biztosításáról. Az ésszerű alkalmazkodás A Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény alapján: „az elengedhetetlen és megfelelő módosításokat és változtatásokat jelenti, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek, hogy biztosítsák a fogyatékossággal élő személyek valamennyi emberi jogának és alapvető szabadságának a mindenkit megillető, egyenlő mértékű élvezetét és gyakorlását." Itt a foglalkoztatás és a fogyatékosság fogalmi kapcsolata bír kiemelt jelentőséggel, ezért általában megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása esetén ez nem feltétel."
- **1993. évi XCIII. törvény – Munkavédelmi törvény:**
  „19. § (4) Olyan munkahelyek létesítésénél, ahol mozgáskorlátozott vagy egyéb testi fogyatékos munkavállalókat foglalkoztatnak, a fizikai környezetnek illeszkednie kell az emberi test megváltozott tulajdonságaihoz. – Ez a bekezdés a kifejezetten testi fogyatékos

vagy mozgáskorlátozott személyekre, illetve az őket foglalkoztató munkaadókra szűkíti le az akadálymentesítés követelményét."

- **A 3/2002. (II. 8.) SzCsM-EüM[34] együttes rendelet a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről:**
  „21. § (1) A megváltozott munkaképességű (fogyatékos) munkavállalók adottságaira a munkahelyek kialakításánál figyelemmel kell lenni.
  (2) Azokon a munkahelyeken, ahol megváltozott munkaképességű (fogyatékos) munkavállalókat kívánnak foglalkoztatni, az ajtókat, az átjárókat, a szintbeli különbségeket áthidalókat, a lépcsőket, a zuhanyozókat, a mosdókat és a munkahellyel összefüggő berendezéseket a testi adottságaiknak megfelelően, illetve megváltozott munkaképességükre figyelemmel kell kialakítani vagy szükség esetén átalakítani.
  (3) A megváltozott munkaképességű (fogyatékos) munkavállalók részére munkahelyükön biztosítani kell az egészséges és biztonságos munkavégzésükhöz szükséges, általuk felismerhető jelzéseket."

a) Fogyatékosság típusokhoz kapcsolódó akadálymentesítés

Az alábbiakban bemutatásra kerülnek a különböző fogyatékossági típusokhoz kapcsolódó akadálymentesítési elvek, javaslatok, melyek alkalmazása a fogyatékossággal élő emberek számára nagymértékben megkönnyíti az egészségi állapotból fakadó hátrányaik leküzdését.

i) Mozgásszervi fogyatékos személyek közlekedésének akadálymentesítése

A lépcsők, a magas szegélyek, a rossz minőségű utak, a keskeny ajtók, a szűk WC helyiségek, a belógó tárgyak, keskeny folyosók leküzdhetetlen akadályok lehetnek, illetve gátolhatják a mozgássérült, mozgásszervi fogyatékos személyek (pl. a mankót, támbotot, kerekesszéket használó emberek) közlekedését. E célcsoport vonatkozásában külön érdemes átgondolni:

- az épület, létesítmény külső megközelítése: parkolók, járdák, rámpák, lejtők, burkolati vezetősávok, lépcsők, megvilágítás, információs táblák és eszközök használatát,
- az épületen belüli közlekedés: ajtók, folyosók, belső terek, vezetősávok, korlátok, felvonók, emelő eszközök, feliratok, információs táblák, adathordozók, WC-k és mosdók, bútorzat, megvilágítás, színek, IT eszközök, ügyfélhívók és vészhívók megfelelő kialakítását.

A fizikai akadálymentesítés részletes szabályozásáról és jó gyakorlatok bemutatásáról ma már számos szakmai kiadvány elérhető. Az akadálymentesítés során további fontos szempont a mobilitást és önállóságot elősegítő segédeszközök köre, melyet két csoportra osztunk:

- Testközeli segédeszközök: a különböző típusú és szerepű fűzők (scoliosis, súlyos gerinckopás kezelésére). Mind a felső, mind az alsó végtagra készíthetők a végtagot megtámasztó készülékek (ortézisek). A felső végtagra elsősorban rögzítők használatosak (pl. csuklószorító), az alsó végtagon - mivel ezek a test súlyát is viselik - bizonyos esetekben az ortézisek megtámasztó szerepét használják (pl. krónikus térdízületi instabilitás, vagy szalagpótlás műtétje után). Ortopéd cipőt általában a deformált lábbal vagy rövidült alsó végtaggal élők használnak.
- Test-távoli segédeszközök: a mozgásában, törzsének, végtagjának tehermentesítésében, közlekedésében segítik a célszemélyt. A kerekesszékek a minimális járástávolságot sem teljesíteni képes betegek mozgását könnyítik meg, indokolt esetben elektromos kerekesszék is rendelhető, mely irányításához csak minimális izomerő szükséges. A járás biztonságának fokozására járókeretek használatosak, melyek nagy stabilitást biztosítanak. Elsősorban tehermentesítésre használatosak a hónaljmankók, a könyökmankók és a támbotok. A 3-4 lábú botok stabilabbak a hagyományosnál. A mozgáskorlátozott munkavállalóknak további segítséget nyújtanak a személyes higiénét megkönnyítő WC-ülésmagasító, WC-kapaszkodó, fürdőkádülőke és hasonló eszközök.

ii) Hallássérült emberek számára infokommunikációs akadálymentesítés

A hallássérültek csoportjába a siketek és a nagyothallók tartoznak. Ezek az emberek az információhoz való hozzájutásban kerülnek hátrányos helyzetbe jól halló társaikhoz képest; a

[34] Szociális és Családügyi Minisztérium, Egészségügyi Minisztérium

kommunikáció input csatornája korlátozott. A siketek egy része beszédfogyatékossággal él – beszéde nem, vagy csak nehezen érthető – tehát a kommunikáció nem csak egyik, de mindkét csatornája gátolt. A siketek nagy része egymás közötti kapcsolatteremtéshez nem a beszélt hangokat használja, hanem a jelnyelvet. A jelnyelv sajátja, hogy a világ egyes táján más és más jelelést használnak, sőt, csak Magyarországon belül is több változatban beszélnek jelnyelvet. Nehezíti az egymás közötti kommunikációt az is, hogy a jelnyelv nagyon képlékeny, az egymással egy csoportot képező személyek saját jeleket is kitalálhatnak és használhatnak, melyet másik jelnyelvi csoportból érkező személy nem ért. Ezért a hallássérültek kommunikációjának akadálymentesítésekor több tényezőt kell figyelembe venni:

- Siketek és nagyothallók számára (a vészjelző berendezéseken kívül,) a jelzőhangokat fényjelzéssé kell átalakítani.
- Minden hangos tájékoztató és vészjelző rendszert olvasható és látható formában is szükséges jelezni, különösen az önálló használatú helyiségekben.
- Ahol a halláskárosult személy hosszabb időt tölt, ott célszerű indukciós hangerősítő rendszert használni.

A jelnyelvet használók számára jeltolmács biztosítása szükséges az akadálymentesítés során a kommunikációhoz. A jeltolmács feladata, hogy a magyar nyelv használói megértsék a magyar jelnyelv használóit, és fordítva. Az informatika fejlődésével ma már lehetőség van arra, hogy hallássérült emberek technikai eszközökön keresztül jeltolmács igénybevételével kommunikáljanak a jelnyelvet nem ismerő személyekkel, így egyebek mellett akár hivatali ügyet is képesek önállóan intézni.

iii) Az értelmi fogyatékos vagy autista emberek számára infokommunikációs akadálymentesítés és kommunikációt segítő eszközök használata:

A kommunikációs problémákkal küzdő fogyatékos emberek (pl. autisták, értelmi fogyatékosok, megértési- és/vagy közlési [kognitív] nehézséggel élők bizonyos csoportjai, stb.) számára segítséget jelenthet, ha felkészülünk alternatív kommunikációs eszközök használatára is. Ilyen eszközök lehetnek például: kommunikációs kártyacsomag, (amely bizonyos egyszerű kommunikációs helyzetek áthidalására szolgáló piktogramokkal és írott formában is képes jelezni a felhasználó igényeit,) vagy az olyan speciális kommunikátor, amely számítógép segítségével képes hangos vagy írásos formában megjeleníteni a felhasználó piktogramként bevitt igényeit. Segítséget jelenthet a folyamatok előrejelzése is piktogrammal vagy különböző tárgyak használatával (folyamatábrák), illetve a napi teendők hasonló módon történő jelzése, például napirendi táblával. A könnyen érthető módszerrel elkészített leírások, nyomtatványok, hirdetőanyagok kihelyezése elősegíti az ügyfél önálló ügyintéző tevékenységét.

Kulcsszemélyek, személyi segítők és módszerek

A kommunikációban akadályozott emberek számára sokszor csak egy olyan kulcsszemély, személyi segítő jelenthet infó-kommunikációs akadálymentességet, aki ismeri az illetőt, bírja annak bizalmát, illetve reá szabottan képes a külvilág jeleit eljuttatni a fogyatékos emberhez és viszont.

Piktogramok

Az épületen belül a könnyebb tájékozódást és eligazodást segítő piktogramokat kell elhelyezni jól látható helyen és megfelelő magasságban. A piktogramok alkalmazása során törekedni kell a legteljesebb paletta alkalmazására annak érdekében, hogy személyre szabottan jusson el az információ a felhasználóhoz. Bizonyos esetekben például a piktogram fényképes, írott szöveggel kiegészített is lehet, de szabványos vagy közismert piktogramot fénykép nem helyettesíthet.

Könnyen érthető módszer használata

Az írott, illetve verbálisan átadott információk tekintetében a könnyen érthető módszer használatára kell törekedni, melynek szabályai megismerhetők például az ÉFOÉSZ szakembereitől. A könnyen érthető módszer használata elősegíti az értelmi fogyatékos, illetve kommunikációjában akadályozott ember tájékozódását. Minden információ ilyen módon történő eljuttatása az érintettekhez elősegíti az önálló életvitel feltételeinek megteremtődését, például az adott intézmény házirendjének, belső szabályainak megismerését, közvetlenül, vagy nyomtatványok formájában.

Könnyen érthető módszerrel készülő hangos térkép

A látássérült személyek számára készült hangos térképek könnyen érthető módszerrel készült változata segítséget jelenthet a fogyatékos és a halmozottan fogyatékos ügyfelek számára is az ügyféltérben és az intézmény látogatható részeiben történő önálló eligazodásra. Fontos a különböző módszerek együttes, egymást erősítő alkalmazása, mely minden ügyfél számára az egyéni szükségleteknek megfelelő információt nyújtja.

Épületfunkciók színdinamikai elkülönülése

Az ajtókeretek festése a környező falfelület színétől kontrasztosan eltérő színű legyen. Az ajtólapok festése is különüljön el mind a környező falfelület, mind pedig az ajtókeretek színétől. A falak és nyílászárók eltérő színű festése jól használható az épületen belüli funkciók szétválasztására, például ha az épületben az étkezőhelyek, étkező helyiségek, de csakis azok azonos színűek az épületen belüli elhelyezkedésüktől függetlenül, és minden más funkciójú épületrészt ettől eltérő színnel jelzünk. A funkció-azonosító színes környezet, a színdinamika és a tájékoztató ikonok együttes használata javasolt, mivel ezek az ügyfél biztonságérzetét erősítik.

iv) Látássérült személyek infokommunikációs akadálymentesítése

A vak és gyengénlátó emberek szempontjából az akadálymentesség elsősorban az önálló információszerzés biztosítottságát és az ezáltal megvalósuló minél önállóbb életvitelt jelenti. Ennek megfelelően az egyenlő esélyű hozzáférést esetükben számos eszköz szolgálja. Ezek közé tartoznak a taktilis burkolati jelzések, a Braille-írásos táblák és dokumentumok, a tapintható köztéri makettek, a hangjelzést adó közlekedési lámpák, a képernyőolvasó szoftverek és az azokkal is használható honlapok, az okostelefonos alkalmazások, a megfelelő megvilágítás és kontrasztosság. Az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében elengedhetetlen ezek tudatos, rendszerszintű tervezése és használatuk lehetővé tétele.

Feliratok nagyított kiírása

Az ajtókon vagy falon elhelyezett síkírásos információkat nagyított és kontrasztos színekkel kell kiírni. Az ajtókon olvasható feliratok nagyított, kontrasztos változatát az ajtó mellett, a falon kell elhelyezni. A nagyított betűk minimum 3-5cm magasságúak, egyenes állásúak, talpatlan (pl.: Arial, Tahoma, Verdana) típusúak legyenek. Az információs táblákon az útvonalak, irodák, tárgyalók, (szobák, osztályok, képzések helyszínei, étkezők, stb.) mellékhelyiségek, nevek, nyitva tartások, elérhetőségek legyenek jól láthatóan és egyértelműen feltüntetve.

Kézi nagyító vagy olvasótévé

A tájékoztató kiadványok, szerződések, formanyomtatványok elolvasása, illetve kitöltése és aláírása gyakori problémát jelent a gyengénlátó emberek számára. Ebben segít a digitális kézinagyító készülék, illetve az olvasótévé, amelyek a síknyomtatású dokumentumokat az egyéni igényeknek megfelelően (beállítható mértékben) felnagyítják, így könnyebben olvashatóvá teszik, illetve segítik a kitöltést, az adminisztrációt.

Braille-feliratok

A legfontosabb információkat (pl. helységek neve, nyitva tartás) Braille-írásos formában is meg kell jelentetni a síkírásos felirat mellett, vagy a síkírásos táblát fedő, átlátszó, kemény műanyag lemezen!

Braille-kiadványok

Az ügyfelek számára készített tájékoztató kiadványokat, brosúrákat, leírásokat a látássérült emberek számára értelmezhető verzióban is el kell készíteni és ugyanott el kell helyezni. Javasolt elkészíteni minden dokumentum nagyított síknyomtatású (jól olvasható betűtípus használatával), illetve Braille-nyomtatású verzióját.

Tapintható térkép

Az épületen belüli tájékozódást megkönnyíthetik az intézmény elrendezését és a helységek elhelyezkedését bemutató tapintható térképek, melyek legkönnyebb és leggyorsabb tanulmányozására egy fix helyen elhelyezett pult létesítése javasolt. Ennek célszerű magassága 75 – 80 cm. Ez a térkép csak vázlatos legyen, jelezze a folyosók irányát, az ajtók sorszámát szintenként.

Hangos térképek biztosítása az épületen belül és kívül

Vakon minden lépést előre kidolgozott koreográfia szerint kell megtenni ahhoz, hogy el ne tévedjen, vagy balesetet ne szenvedjen az ember. Egy-egy új útvonal megtanulásában nyújtanak segítséget a hangos térképek, amelyek segítségével a látássérült emberek könnyedén eligazodhatnak olyan útvonalon is, amelyen a látó emberek minden előkészület, illetve magyarázat nélkül is eltalálnának. Ezeket a térképeket látássérültekkel foglalkozó szakemberek készítik. Ehhez a helyszínen megismerkednek az adott közlekedési csomóponttal, a látássérült emberek szempontjai alapján átnézik a területet és kiválasztják a fehér bottal közlekedők számára legideálisabb útvonalat. Ehhez a legfontosabb szempont, hogy a fehér bottal közlekedők a legkevesebb akadállyal találkozzanak az út során, illetve olyan utat keresnek, amelyen a legtöbb állandó támpont található a tájékozódáshoz. A folyamat befejezéseként megszerkesztik, majd közzéteszik az útvonalakat leíró hangos térképeket

Honlap akadálymentesítés

Az akadálymenetesség az Internetes honlapok kapcsán sem jelent egyébként mást, mint a való életben: elérhetővé, használhatóvá tenni a szolgáltatásokat a sérültek számára is. Ők rendelkeznek olyan felolvasóprogramokkal, speciális eszközökkel, amelyekkel használni tudják az internetet, azt a közeget, amely néha a legfontosabb kapcsolatot jelenti számukra a külvilággal. A webmesterek feladata csupán annyi, hogy megfelelő „formába” hozzák honlapjaikat. A 305/2005. (XII. 25.) Kormányrendelet előírja, hogy a közzétételre szolgáló honlapot úgy kell kialakítani, hogy az a széles körben elterjedt, valamint a vakok és gyengénlátók által széles körben használt eszközökkel is olvasható legyen.

v) Szociális környezeti akadálymentesítési szempontok

- A bútorok vonatkozásában a helyes testhelyzet biztosítása érdekében kerülni kell
  - a fej, a törzs előredőlését,
  - a felemelt felsőkart igénylő (csavart, vagy aszimmetrikus) testtartást,
  - a mozgástartomány szélső helyzeteit, a tartósan azonos testhelyzeteket,
  - az érzékeny testrészek igénybevételét a test megtartásához (alátámaszthatóság).
- Szükséges:
  - a testmérethez állítható magasság, a mozgatható támla, amely folyamatosan kövesse a hátat,
  - lábtámasz, állítható karfa, deréktámasz,
  - a talptámasz az alap, ehhez kell méretezni az asztal magasságát, a szék ülőmagasságát (a térd 90 fokot zárjon be), a kartámaszt, a deréktámaszt, végül a monitor magasságát,
  - a szék a munkavállaló egészségi állapotától függően gurulós, vagy stabil lábazatú legyen.
- Az asztal:
  - állítható legyen, az asztalmagasság, a kerekesszéket használó dolgozóknak térdszabad felületet kell biztosítani,
  - az íróasztal tartozékai (a fiókok, a tárolók) megoldásai közé tartozhatnak a görgős, 180 fokra nyitható ajtók, a kihúzható felületek,
  - látássérült dolgozók esetén fontosak a lekerekített sarkok, a jól érzékelhető, kontrasztos szegélyek és fogantyúk, az asztalfelületnek káprázat- és tükröződésmentesnek, simának, a munkához igazodó, megfelelő méretűnek kell lennie.
- A szekrények, a tárolók, a polcok:
  - legyenek könnyen elérhetőek, könnyű nyitást és zárást segítő megoldásokat kell találni,
  - kontrasztos szélekre van szükség, ne káprázzon a felület.

További fontos, szociális környezeti akadálymentesítési szempontok a fogyatékossággal élő emberekkel való segítő foglalkozás és foglalkoztatásuk során:

- Személyes tér: az, amely másoktól elzárt, s ahol a közvetlen környezet számára is egyértelműen meghatározott hatalmunk van (aura), mérete az interakciós partner függvénye.
  Zónái: bizalmas, ez 45 cm sugarú kör, személyes, társas (120-360 cm), nyilvános.
  A személyes tér figyelembe vétele a munkahelyeken is fontos tényező, mivel a munka intenzitását, a jó közérzetet segíti, ha a munkavégzés helyei megfelelően megválasztott távolságra vannak egymástól.
- Szervezet: a szociális környezethez tartozik a szervezet, amelyben dolgozunk, hatása rendkívül fontos, hiszen a jó légkör, az egymásra odafigyelő közösség, a szervezeti kultúra különösen a fogyatékossággal élő munkavállaló esetében meghatározó lehet. A kollektivitás, a másság elismerése és tiszteletben tartása, a lehetőség a fejlődésre és a karrierre, mind hozzájárulhat ahhoz, hogy a fogyatékos munkavállaló egyenrangúnak érezze magát. Ha a munkakörülményeken kívül szükség esetén a személyes szolgáltatások is megvannak, akkor a fogyatékossággal élő ember teljes értékű munkaerőként funkcionálhat.

A kommunikáció szerepe is meghatározó, nemcsak a munkatársak közötti szóbeli, hanem az írásos kommunikáció is. A különböző fogyatékossági csoportba tartozóknak a kommunikációs igénye eltérő.

- A látássérültekkel is szembefordulva beszéljünk, hogy lehetősége legyen a hangforrást beazonosítani, kerülni kell a hirtelen helyzetváltozásokat, az ijedelemre okot adó kommunikációt; szóljunk, ha segíteni akarunk valamiben. A vak munkavállalók esetében fontos, hogy az írásos utasítások, a szerződések és az egyéb meghatározóan fontos anyagok lehetőség szerint Braille-írásban is elkészüljenek.
- A hallássérült munkavállalók számára fontos a jól megfogalmazott, egyszerű szerkezetű írásos anyag, lényeges, hogy ne a háta mögött, vagy elfordulva, hanem vele szembefordulva, lassan, jól artikuláltan, de ne tagoltan és ne kiabálva kommunikáljunk, így lehetőséget adunk a munkavállalónak arra, hogy leolvassa szánkról a szöveget.

Általános alapelv, hogy a fogyatékossággal élő munkavállaló egyenrangú, így a vele való kommunikációnak olyannak kell lennie, mint amilyet mi magunk is elvárunk másoktól, emberi méltóságának tiszteletben tartása alapvető a kapcsolati rendszerben.

A foglalkoztatás feltételeinek vizsgálata során nagy hangsúlyt kell helyezni a megfelelő környezetre, amelyben a fogyatékos ember kiteljesedhet, munkateljesítményének maximumát tudja adni. A termékekhez és a szolgáltatásokhoz való hozzáférés többletköltségei nem terhelhetik a fogyatékossággal élő munkavállalókat.

vi) A célcsoport szempontjai az akadálymentes foglalkoztatásra vonatkozóan:

A Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsa (a továbbiakban: FESZT[35]) 2017. május 15. napján megtartott munkaülésén tett javaslatai adnak iránymutatást a fogyatékos emberek foglalkoztatásának elősegítésére (az egyes fogyatékosságcsoporthoz tartozó emberek foglalkoztatási helyzetének, nehézségeinek bemutatása által).

- <u>Az autizmus spektrumzavarral élő emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:</u>
  Igen jelentős, alapvetően ismerethiányon alapuló előítéletesség, félelem a foglalkoztatók részéről. A foglalkoztatással kapcsolatos félelem, önbizalomhiány, gátlásosság, ezekből eredő alulmotiváltság a fogyatékossággal élő emberek részéről, esetenként túlzott féltés a hozzátartozók, családtagok részéről. Igen jelentős eltérés az egyes, azonos diagnózissal rendelkező emberek képzettsége, végzettsége, teljesítő képessége és munkahelyi szükségletei között. Jelentős az alulképzett, a munkaerőpiac által nem keresett képzettséggel rendelkező autista emberek száma.
  A munkaerőpiacra mindezen nehézségek ellenére bekerülő emberek és az őket alkalmazó foglalkoztatók döntő többsége pozitív tapasztalatokat él meg a foglalkoztatással

[35] A Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsa (FESZT), mint ernyőszervezet a magyarországi fogyatékossággal élő személyek legszélesebb körét képviseli tagszervezetein keresztül nemzetközi, európai és nemzeti szinten

kapcsolatban: megbízhatóság, terhelhetőség, lojalitás, megértés, a beilleszkedés kezdeti nehézségei után megértő befogadás a munkavállalók részéről.

- Az értelmi akadályozottsággal élő emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:
  Igen jelentős az alapvetően ismerethiányon alapuló előítéletesség, félelem a foglalkoztatók részéről, mivel az értelmi sérültekkel szemben jelentős a pejoratív beidegződés a társadalomban.
  A foglalkoztatással kapcsolatos félelem, önbizalomhiány, gátlásosság, ezekből eredő alulmotiváltság a fogyatékossággal élő emberek részéről, esetenként túlzott féltés a hozzátartozók, családtagok részéről.
- A siket és nagyothalló emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:
  A foglalkoztatottság javítása érdekében alapvető szerepe van az érintett embereket tömörítő civil szervezetek által működtetett munkaerőpiaci szolgáltató, segítő szervezeteknek, különösen a siket emberek elhelyezkedésének segítése terén.
  Igen jelentős a különbség a siket és beszédérthetőségében is korlátozott emberek, valamint a nagyothalló emberek foglalkoztathatósága között. A siketek jelentős hátrányban vannak a nagyothallókkal szemben, különösen a nyílt munkaerőpiacon.
- A vak és gyengénlátó emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:
  Nagyon korlátozottak a munkaválasztás lehetőségei és ezt nem segítik elő pályaválasztási tanácsadó szolgáltatások, illetve megfelelő felnőttképzési lehetőségek sem.
  Jellemző a minimálbéren történő foglalkoztatás még abban az esetben is, ha jó képességű, megfelelő képzettséggel rendelkező a vak, vagy gyengénlátó munkavállaló.
  Teljesen hiányzik a jelenlegi foglalkoztatást támogató rendszerekből a rehabilitációs célú, a rehabilitációt segítő segédeszközök, pl. beszélő számítógépes programok, korszerűbb, látást pótló, vagy segítő eszközök, infokommunikációs eszközök beszerzésének támogatása.
- A siket-vak emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:
  A siket-vak emberek foglalkoztatására csak a foglalkoztatást megelőző, célzott, egyénre szabott rehabilitációs program után nyílhat esély.
  A nyílt munkaerőpiacon igen ritka a siket-vak emberek foglalkoztatása a fokozott foglalkoztatási nehézségek és az általában feltétlen szükséges segítő személyek alkalmazása miatt.
- A mozgáskorlátozott emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:
  A mozgáskorlátozottság súlyossága igen széles skálán értelmezhető; az enyhe fokú, 40-50%-os munkaképesség változástól a súlyos 50-70%-os, illetve e feletti, fokozott gondoskodási és segítő igényű, adott esetben négy végtagra kiterjedő mozgáskorlátozottságig.
  Jellemző, hogy a kistelepülésen élő, bejárási nehézségekkel küzdő, kerekesszékkel közlekedő embereket még magas képzettség esetén sem szívesen alkalmazzák sem a nyílt munkaerőpiacon, sem védett körülmények között.
  A mozgáskorlátozott, munkaképes korú személyek esetén jellemző az alacsony, általános iskolai, vagy elavult szakmunkás végzettség, a viszonylag magas (50 év feletti) életkor, amely befolyásolja az átképzési, képzési képességet, motiváltságot is. Körükben jelentős a kistelepülésen élők száma. Ezek a tényezők, a nehéz fizikai munkavégzés, továbbá a rossz munkakörülmények miatt, a kor előrehaladásával természetes módon kialakuló mozgásszervi megbetegedések, gerincoszlop, érrendszer, ízületi megbetegedések természetes következményei.
  Jellemző a mozgássültek fiatal életkorú célcsoportjára a halmozott sérültség, mivel ennek a célcsoportnak a tagjai általában születés-közeli korban, oxigénhiányos állapotban szerezték halmozott fogyatékosságukat. Az ő foglalkoztatásuk különösen nehéz, jellemzően csak a szűkös fejlesztő intézményi foglalkoztatás keretei között foglalkoztathatók.
  Rendkívül hiányos a felnőttképzés, átképzés kínálata, különösen a súlyosabban mozgássérült emberek számára.
- A pszicho-szociális, illetve mentális problémákkal élő emberek foglalkoztatási helyzetére az alábbiak jellemzők:
  A hazánkban sajnos jellemző, folyamatos munkahelyi stressz, túlterhelés gyakran hordoz mentális betegségek kialakulásához vezető kockázatokat.
  A pszicho-szociális és mentális problémákkal élő emberek számára a munka világából való kirekesztettség, a stigmatizáltság, az izoláció igen súlyos további egészségkárosodás forrása lehet.

A krónikus pszicho-szociális és mentális problémákkal élő emberek számára a rehabilitáció első lépcsőfokaként igen fontos a közösségi pszichiátriai gondozás, amelynek ki kell terjednie az érintett emberen kívül a családjára és a közvetlen környezetére is.
A közösségi pszichiátriai gondozás fontos területe a rehabilitációs munkavégzés, amelynek segítségével a képességek és készségek fejlesztése mellett, a strukturált, tervezett életvitel kialakulását, a közösségbe való be-, illetve visszailleszkedés képességét, a stressz- és konfliktuskezelés módjait, technikáit is ki kell fejleszteni.
Nem nélkülözhető a foglalkoztatási helyzet javítása érdekében a társadalom érzékenyítése, az ismeretterjesztés, a felkészítés, a másság elfogadásának a tanítása sem.

5. Társadalmi integráció

A társadalmi elfogadás, befogadás, illetve a szemléletmód megváltoztatásának egyik kulcsa a foglalkoztatás. A fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásának elősegítése az elmúlt évtizedekben kiemelt jelentőségűvé vált mind Európában, mind Magyarországon. A foglalkozási rehabilitációt ösztönző rendszerek alapvető célja a munkaerőpiacra történő belépés, az esélyegyenlőség, az integráció elősegítése, az egyéni képességek és készségek fejlesztése alapján a foglalkoztathatóság biztosítása.

Az Európai Unió (a továbbiakban: EU) bizottsága irányelveket és akciótervet dolgozott ki a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásának támogatására. Az EU fogyatékosságügyi stratégiájának három pillére:

- az egyéni jogok érvényesítése és a hátrányos megkülönböztetés (diszkrimináció) tilalma,
- a tágabb értelemben vett környezet akadálymentesítése,
- a fogyatékosság problémájának, illetőleg a fogyatékossággal élő személyeknek a főáramba vitele.

A mainstreamingnek nevezett főáramú megközelítés következményeként az EU irányelvei arra vonatkoznak, hogy szélesebb körű politikákat dolgozzanak ki a hátrányos csoportokra, de nem határoznak meg részletes javaslatokat e csoportok speciális igényeire bontva. A tagországok feladata, hogy úgy építsék fel a saját nemzeti politikájukat az EU irányelvei figyelembevételével, hogy ezek a politikák és az azokat követő intézkedések teljes mértékben hozzáférhetőek legyenek a hátrányos helyzetű emberek számára. A mainstreaming közelítésmód azt jelenti, hogy a hátrányok kezelésének egyik legfontosabb eszköze az egyenlő esélyű hozzáférés, a fokozottan személyre szabott megközelítés biztosítása, az elérhető eredmények főáramba helyezésének igénye és szándéka. Ez azt jelenti, hogy elsősorban a foglalkoztatás elősegítése érdekében működtetett általános munkaerőpiaci programokat kell alkalmazni a hátrányos csoportok, fogyatékossággal élő és megváltozott munkaképességű emberek esetében is. Azaz az integrációt nem csak a foglalkoztatás megvalósulásában, hanem az ezt megelőző rehabilitációs folyamatban is fontosnak tartják. A főáramba helyezés (intenzív tanácsadás; képzés, átképzés; foglalkoztatási és vállalkozási ösztönzők; közvetlen munkahelyteremtés) prioritása megköveteli a munkaerőpiaci programok ráfordításainak emelését, illetve hatékonyságuk növelését is.

A megfelelő jövedelemtámogatást munkaerőpiaci lehetőségekkel és jó minőségű szolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáféréssel kell kombinálni. Mindemellett a társadalmi integráció és a munkaerőpiaci részvétel nem válik el egymástól.

Minden szakmai fórum egyetért azzal, hogy a cél a megváltozott munkaképességű emberek esetében a minél nagyobb foglalkoztatottsági arány elérése. Így nemcsak az egyének jutnak lehetőséghez a beilleszkedésre, hanem a szűkebb munkatársi csoport is közelebb kerül az elfogadáshoz, befogadáshoz. Ez pedig elengedhetetlen feltétele a jó munkalégkör kialakításának, mely természetesen kedvezően befolyásolja az adott cég hivatását, küldetését. Megfontolandónak tartjuk, olyan szolgáltatások, tanácsadói rendszerek támogatását, amelyek hozzájárulnak a befogadói kultúra kialakításához, illetve fejlesztéséhez.

Európa szerte egyre több vállalat és szervezet ismeri fel, hogy a fogyatékossággal élő emberek a sokszínűség, a tehetség, az innováció és az üzleti lehetőségek potenciális forrásai, ezért vállalati stratégiájukba az integrációs és esélyegyenlőségi szempontokat is igyekeznek beépíteni.

6. Munkáltatói érzékenyítés, munkahelyi érzékenyítés

A munkáltatók affinitása a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására teljesen változó, és a teljes skálát betölti a nagyon mereven elutasítótól az egészen nyitott és befogadóig. Egy cég alkalmazási hajlandóságát befolyásolja, hogy milyen támogatásokat vehet igénybe a fogyatékos és megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatása esetén. Pozitív ösztönzők terén hazánkban korlátozottan van lehetőség, míg a negatív ösztönzőnek tekinthető, rehabilitációs kvótarendszer domináns szerepet tölt be a foglalkoztatáspolitika területén.

Kvótarendszer

Magyarországon 1987 óta működik az ún. „kvótarendszer". Ennek mértéke, illetve a foglalkoztatásra kötelezett munkáltatók köre többször változott. A 25-nél több főt foglalkoztató cégek rehabilitációs hozzájárulás fizetésére kötelezettek, a foglalkozási rehabilitáció elősegítése céljából. Ez a nem csekély összeg akkor fizetendő, ha a munkáltató a teljes munkavállalói létszámához mérten kevesebb, mint 5%-os arányban foglalkoztat megváltozott munkaképességűt. A rehabilitációs hozzájárulás mértéke a tárgyév első napján a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónak megállapított alapbér kötelező legkisebb összegének kilencszerese személyenként, évente. 2022-ben a rehabilitációs hozzájárulás mértéke: 1.800.000Ft/fő/év[36]. Ha a munkáltató a kötelező minimális napi négy órában foglalkoztatja az adó- és járulékkedvezményben részesülő célcsoporti személyt, éves szinten 600.000 Ft/fő összeget takarít meg.

A kvótarendszer tehát úgy kívánja bővíteni a fogyatékossággal élő emberek foglalkoztatását, hogy kötelezi a munkaadókat bizonyos számú fogyatékos munkavállaló alkalmazására. Ha ezt a kötelezettséget nem teljesíti, a munkáltatónak kompenzációs adót kell fizetnie, s ez szolgál forrásul bizonyos rehabilitációs tevékenységek finanszírozására. Alapvető megközelítése lehet, hogy a foglalkoztatási kvóta a megváltozott munkaképességű emberek valós integrált foglalkoztatását segítheti elő. Az aktív integrációra irányuló megközelítés sikeres alkalmazása a különféle ösztönző és szakmai elemek közötti együttműködésen múlik. Ha a kvóta a munkáltatói és munkahelyi érzékenyítés szakmai programjaival párosul, illetve beépül a cég CSR[37] politikája közé, minden érintett fél számára előnyös helyzet alakul ki.

Beilleszkedés, mentorálás

A gyakran kényszerítésként felfogott szabályok, bírságként megélt rehabilitációs hozzájárulás miatt a szervezetek felvállalják ugyan a fogyatékos személyek foglalkoztatását, ugyanakkor a szervezetbe való tényleges beillesztésükre már nem fektetnek hangsúlyt. Ennek hátterében nem feltétlenül az áll, hogy nem tartják fontosnak ezt a feladatot, inkább nem tudják, hogyan kezdjenek hozzá. Ahhoz, hogy a munkavállalói légkör befogadóvá váljon és megtarthassa a megváltozott munkaképességű munkavállalót a vállalat, abban jelentős szerepe van a sikeres szocializációnak és beilleszkedésnek. A beillesztés fő célja, hogy minél gyorsabban integráljuk az új dolgozókat annak érdekében, hogy a szervezet hasznos tagjává válhassanak. Ez előnyös mind a munkaadó, mind a munkavállaló részéről. A munkaadónak érdeke az, hogy az új dolgozó mihamarabb megtalálja helyét a szervezetben, és bekapcsolódjon a termelés folyamatába. Jól teljesíteni ugyanis csak azok a dolgozók tudnak, akik jól érzik magukat a szervezetben, megtalálják saját helyüket és érzik hasznosságukat. A sikeres beillesztés növeli a szervezet eredményességét, stabilitását, hozzájárul a kiegyensúlyozott társas kapcsolatokhoz, az erre fordított idő pedig megtérül a szervezet számára.

A fogyatékos személyek alkalmazása során gyakran hosszabb időt igényelhet egy-egy munkafolyamat betanítása, illetve bizonyos esetekben meg kell bíznunk egy segítő kollégát, mentort a munkavállaló mellé, aki támogatja, segíti a beilleszkedést, és a munka biztonságos elsajátítását. A mentorálás rendszerének kiterjesztése a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásában funkcióit, előnyeit tekintve egyaránt kézenfekvő. A mentoráltak szakmai és problémamegoldó készségei fejlődnek, ezért jobban teljesítenek, így rajtuk keresztül a szervezet teljesítőképessége is fokozódik. A mentor továbbá segítséget nyújt a szervezet tagjaival való együttműködő kapcsolatok kialakításában, az esetleg kialakult konfliktushelyzetek megoldásában. Tehát a mentorálás révén a beilleszkedés is megkönnyíthető. A vállalat szervezettsége is nőhet azáltal, hogy fogyatékos vagy megváltozott munkaképességű személyek felvétele esetén - a beilleszthetőség érdekében - jobban

[36] Mmtv.23.§ (5)
[37] Corporate Social Responsibility, amelynek jelentése Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás

átgondolják a vezetők a különböző munkahelyi folyamatokat, azaz hogy melyik munkakörtől mit várnak el eredményként.

A fogyatékos emberek munkahelyi beilleszkedése nem magától értendő feladat. A másság elfogadását a munkatársaknak tanulni, szokni kell. A munkahelyen való megjelenés legritkább esetben vált ki elutasítást, jellemzőbb a kíváncsiság, az ismeretlentől való idegenkedés, a tartózkodás. A kezdeti nehézségek feloldásában a munkatársak számára nyújtott csoportos tájékoztatás, képzés hatékony eszköz lehet. Ahhoz, hogy az újonnan érkezett munkatárs megfelelő hatékonysággal végezze a munkáját, jól érezze magát a szervezetben, befogadó, támogató közegre van szüksége. A sikeres beilleszkedést segíthetik azok a pszichológiai tréningek, amelyek az egyén önismeretére irányulnak, fejlesztik kommunikációs képességét, segítenek legyőzni a beilleszkedéssel járó pszichológiai megterhelést. A különböző szervezetfejlesztő tréningek csökkentik a beilleszkedéssel járó pszichoszociális megterhelést és növelik a személyes hatékonyságot: az egyén önismerete bővül, megismeri személyes erőforrásait, amelyek mobilizálásával képes hatékonyabban kommunikálni, kapcsolatait kialakítani, bővíteni, és eredményesebben kezelni a munkavégzés során keletkező konfliktusokat.

Érzékenyítés

Az új munkavállalók beillesztése a szervezetbe egy tudatosan átgondolt folyamat eredménye. A beillesztés elősegítése érdekében a munkatársakat fel kell készíteni az új belépő fogadására. Amennyiben a munkáltató fogyatékos, illetve megváltozott munkaképességű személyt kíván felvenni, gyakran ellenállásba ütközik a munkavállalói oldalról, melynek hátterében sokszor előítélet, illetve információhiány áll. A fogyatékos, illetve megváltozott munkaképességű személyek mihamarabbi beillesztése a szervezetben kulcsfontosságú lehet, melynek egyik lehetséges útja, az érzékenyítő tréningek alkalmazása. A fogyatékossággal élők foglalkoztatásának elősegítése érdekében a munkát adó cég minden tagjának lehetőséget kell adni arra, hogy megértsék a megváltozott munkaképességűek kihívásait, a munkában és magánéletben egyaránt. Ennek elérése érdekében alkották meg az úgynevezett beilleszkedési, érzékenyítő, esélyegyenlőségi tréningeket. Ezek a programok pár óra hosszúságúak, vagy akár két-három naposak is lehetnek. Ezek lehetnek egyéni és csoportos foglalkozások is. A képzés célja az egyes szinteken dolgozók számára más és más lehet: az alkalmazottaknak megtanítja az együttműködés, csapatmunka és a munkában való segítségnyújtás alapjait, a vezetők pedig megismerik és megtanulják a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása során felmerülő problémákat kezelni.

Az érzékenyítő tréningek céljai, hogy:

- a megváltozott munkaképességű személyek és csoportok könnyedén integrálhatóak legyenek a megfelelő munkakörnyezetbe,
- a vezetők tisztában legyenek azokkal a nehézségekkel és helyzetekkel, amelyekre számíthatnak megváltozott munkaképességű alkalmazottak integrációjánál,
- a munkatársak könnyen képesek legyenek befogadni az új munkavállalókat,
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók könnyedén képesek legyenek beilleszkedni az adott munkakörbe és a csapatba.

Az érzékenyítő tréningek végső célja tehát az elfogadó és befogadó szemlélet kialakítása, erősítése. A résztvevők közelről tapasztalják meg a fogyatékos emberek világát és a gyakorlati feladatokon keresztül értsék meg a mindennapi kihívásokat, a speciális élethelyzetekből adódó nehézségeket. Az érzékenyítés többféle módszerrel történhet: esetekkel, szakmai tapasztalatokkal, filmekkel mutatják be, hogy a fogyatékos személyek is képesek hasznos munkavégzésre és a foglalkoztatásuk a gazdasági előny mellett egyéb szervezetfejlesztő eredménnyel is járhat.

Beilleszkedési programok:

A szakmai bevezetéshez és beillesztéshez célszerű beillesztési programot készíteni, melynek célja:

- az újonnan belépő munkaerő beilleszkedésének tudatos segítése,
- bevezetés a munkaszervezetbe, ismerkedés a munkahely sajátosságaival,
- a felelősségteljes, önálló munkavégzés képességének kibontakoztatása,
- a vezető és a beosztott közötti harmonikus viszony kialakulásának segítése,
- felkészítés a külső és belső környezet változásaihoz való alkalmazkodásra,
- a magas színvonalú munkavégzés feltételeinek megteremtése,

- a folyamatos képzés, szakmai fejlődés lehetőségének biztosítása.

A beillesztési program kidolgozása a humán erőforrás feladatokat ellátó szervezeti egység feladata. A program szervezését, lebonyolítását, az egyes programelemek koordinálását a közvetlen munkahelyi felettes végzi. A beillesztési program tartalmi szempontból egy általános és egy egyéni szakaszra bomlik. Az általános szakasz minden új belépőt érint, az egyéni szakasz a betöltendő munkakörhöz igazodik. A program időtartamát attól függően kell meghatározni, hogy pályakezdőről van-e szó, vagy olyan munkavállalóról, aki hosszabb-rövidebb szakmai gyakorlattal rendelkezik. Az időtartamot befolyásolja a betöltendő munkakör specifikációja is. A megváltozott munkaképességűek esetében a beillesztési folyamatnak vagy programnak speciális tartalmat kell nyernie, hiszen nem lehet ugyanazokat a kritériumokat, elvárásokat alkalmazni, mint egy ép dolgozónál. Eleve más elvárásokat kell támasztani a megváltozott munkaképességű munkavállalókkal szemben, rugalmasabban szükséges kezelni az egészségi állapotukból adódó problémákat. A beillesztés a megváltozott munkaképességű dolgozóknál minden esetben speciális folyamat, amely magába foglalja a fejlesztés lehetőségét is. Nem csak az egyén oldaláról kíván alkalmazkodást és elfogadást, de a munkáltató szervezetnek is aktívan kell közreműködnie a beilleszkedési folyamat sikeressé tételében.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók sikeres és eredményes foglalkoztatása érdekében nagy segítséget jelenthet, ha az adott szervezet korábban már kialakított munkahelyi beillesztési stratégiát, és abban meghatározott módszereket alkalmaz. Ez mind a munkavállaló, mind a munkahely szempontjából nagy jelentőséggel bírhat, hiszen időt, energiát és nem utolsó sorban költséget takaríthat meg azon mérföldkövek elérésével, melyek eredményeképpen az egyén elfogadott részévé válik a szervezetnek. Fontos szempont emellett az is, hogy az új munkavállaló minél rövidebb idő alatt válhasson elégedetté a szervezetben elfoglalt szerepével kapcsolatban.

A beillesztés egyfajta szocializációs folyamatként is értelmezhető, amely magában foglalja:

- a munkakörhöz való sikeres alkalmazkodást (a munkaköri beválást),
- a szervezetbe történő eredményes beilleszkedést, és
- a befogadó szervezettel szembeni tartós elkötelezettséget.

A munkahelyi beillesztés lehetséges eszköztára:

- **Beilleszkedési programot biztosító külső szervezet bevonása**: Adott a lehetőség, hogy a szervezet felkérjen olyan beillesztési szolgáltatást nyújtó vállalkozást vagy nonprofit szervezetet erre a feladatra, amely jól ismeri a célcsoportot.
- **Mentori, vagy patrónus rendszer működtetése**: A mentori rendszerben egy tapasztalt, lehetőleg idősebb munkahelyi segítőt jelöl ki a szervezet, aki iránymutatást és támogatást nyújt, beavat a szokásokba, megmutatja a munkatársak szerepeit. Főként olyan kollégát (nem feltétlenül vezetőt) célszerű kijelölni, aki képes lehet tudásának átadására, valamint rendelkezik empátiás készséggel.
- **Rotáció**: A munkavállaló megismerheti más részegységek feladatait, így el tudja helyezni munkakörét és tevékenységének eredményét a szervezetben, illetve nem elhanyagolható módon megismer más kollégákat és a vállalat munkakultúráját.
- **Beilleszkedési tréning**: A munkavégzés általános szabályainak, a kollektív szerződésnek, szervezeti értékeknek a bemutatása az új munkavállaló számára. A már meglévő munkatársak a tréningeknek köszönhetően tisztában lesznek a támogatás, segítség alapvető szabályaival, felerősödik a segítő hozzáállás, javulnak a kommunikációs készségek. Megerősödik a konfliktuskezelési képesség a szervezetben. A vezetők tisztában lesznek azokkal a nehézségekkel és helyzetekkel, amelyekre számíthatnak megváltozott munkaképességű alkalmazottak integrációjánál. A munkatársak könnyen képesek lesznek a csoportba befogadni az új munkavállalókat.
- **Train the trainer programok**: Belső trénerek és mentorok képzése, érzékenyítése. Célja az, hogy igény esetén a szervezet belső trénerei felkészülhessenek a szervezeten belüli képzési, fejlesztési, utókövetési feladataik ellátására.
- **Orientációs programok**: Az új belépők számára kidolgozott orientációs füzet vagy tematika alapján érdemes ennek egy, megváltozott munkaképességű dolgozók számára is használható verziót készíteni. Ez általában tartalmában hasonlít az ép munkavállalók számára készített füzetre, csak módszereiben különbözik, mivel általában egy vagy több mentor segítségével történik, vagy akadálymentesített módon próbálják megvalósítani.

Rehabilitációs Audit

A munkáltatóknak a megváltozott munkaképességgel, fogyatékossággal kapcsolatos kérdések munkahelyi kezelését olyan prioritásnak kell tekinteniük, amely hozzájárul az üzleti sikerhez, és amely szerves része a munkahelyi humánerőforrás-fejlesztési stratégiának. A megváltozott munkaképességgel, fogyatékossággal kapcsolatos kérdések kezelésének stratégiáját a nemzeti törvényekkel, szakmapolitikával és gyakorlattal egyaránt összhangban és az e területen működő országos intézmények és szervezetek véleményének figyelembevételével javasolt kidolgozni. Megfogalmazása során a munkaadónak célszerű együttműködnie a munkavállalók képviselőivel, és konzultációt kell folytatnia a megváltozott munkaképességű dolgozókkal vagy azok képviselőivel. Egyre elterjedtebb gyakorlati eszközként jelenik meg külső szakértők bevonásával készülő Rehabilitációs Audit, melynek során feltárják a meglévő állományi létszám esetleges érintettségét, és stratégiát alkotnak a rehabilitációs hozzájárulás minimalizálására.

Corporate Social Responsibility (CSR)

A gyakorlati tapasztalatok és kutatási eredmények azt mutatják, hogy a kis- és középvállalkozások esetében kézzelfoghatóbb a cégvezető személyének jelentősége, az otthonról hozott értékek direkt becsatornázása a vállalati értékrendbe. Ez utóbbi elsősorban akkor valósul meg, ha az adott értékek áthatják a vezetés és a vállalat szintjeit is, és felülről irányítva megtörténik a befogadó attitűd elfogadtatása. Elsősorban a nemzetközi és nagyvállatok szintjén létezik e deklarált vállalati CSR politika, amely a megváltozott munkaképességű munkavállalók alkalmazását is célozza. A CSR hozzájárul a vállalat hosszú távú fenntarthatóságához, növeli a vállalat megbecsültségét, segíti a külső és belső bizalom kialakítását, fokozza a munkatársak elkötelezettségét és innovációs teljesítményét, csökkenti a kockázatokat, lehetőséget ad a pozitív megkülönböztetésre, segítségével új kapcsolatok, együttműködések építhetők ki az érintettekkel.

A magyarországi társadalmi felelősségvállalás szemléletet erősíti a különböző díjakért történő pályázaton való részvétel és kormányzati elismerések pl. a Fogyatékosság-barát Munkahely, a Befogadó Munkahely és az Év Esélyteremtő Munkahelye díjak.

7. A munkavállaló és a munkakörnyezet közötti kölcsönösen elfogadó interakció segítése

Az európai országokban, így hazánkban is jellemző az a tendencia, miszerint ha az aktív keresők aránya csökken a népességen belül, egyre kevesebb aktív keresőnek kell egyre több ember ellátását finanszírozni. A megváltozott munkaképességűek bevonása a foglalkoztatásba gazdaságpolitikai stratégiai céllá vált, ugyanakkor a munkavállalók és munkaadók közötti elfogadó együttműködés számos problematikát vet fel. A kutatások alapján a foglalkoztatás főbb akadályai a munkáltatók szerint a gyakoriság sorrendjében:

- a megfelelő munkakör hiánya,
- megfelelő képzettségű, képességű munkavállaló hiánya,
- nem tudják biztosítani a foglalkoztatás feltételeit,
- gazdasági, gazdálkodási bizonytalanság,
- tapasztalathiány a megváltozott munkaképességű emberek munkavégző kapacitásával kapcsolatban.

A munkáltatók általános megítélése szerint a megváltozott munkaképességű személyek:

- a munkát kihívásnak, nagy lehetőségnek érzik,
- a cég iránt lojálisak és elkötelezettek,
- a foglalkoztatásukhoz szervezetünknek gazdasági érdeke fűződik,
- szabálykövetők, betartják az előírásokat,
- kevesebbszer váltanak munkahelyet.

A felsorolt jellemzők ismerete nyújt kiindulási alapot a munkavállalók és munkaadók jellemzőinek, elvárások illesztését célzó rehabilitációs tervek kidolgozása és megvalósítása során. Az egyének fejlesztésében kiemelt szerepet kell kapniuk a munkavállalás szempontjából fontos képességek, ismeretek fejlesztésének, a helyzetükből adódó önbizalmi, önértékelési problémáik kezelésének, a

munkahelyi társas kapcsolatokban való hatékony viselkedés elsajátításának, valamint a sikeres álláskereséshez szükséges aktív lépések megtételére vonatkozó tájékoztatásnak.

A megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci integrálásához a folyamat másik oldalán szereplő intézményeket, szervezeteket, a munkáltatókat is ismernünk kell. Fontos tudnunk, hogy a szervezetek milyen tevékenységi körrel rendelkeznek, az egyes iparágakban melyek a leggyakoribb munkakörök, és ezen belül is melyek azok, ahol kisebb-nagyobb módosításokkal vagy azok nélkül a megváltozott munkaképességű emberek értékes munkaerőként dolgozhatnak. Meg kell ismernünk a munkakörökhöz tartozó követelményrendszereket, elvárásokat, ha létezik ilyen, a munkáltató szervezet kifejezett nézeteit, véleményét a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásával kapcsolatban. Ezek a nézetek és attitűdök gyakran nem konkrét tapasztalatokon, hanem előítéleteken, sztereotípiákon alapulnak, amelyek az érintettek alkalmazását gátolják. A negatív viszonyulások a tapasztalatok útján változtathatóak meg a leginkább, ezért segíthet az is, ha a szervezetek képviselői különböző fórumokon találkoznak egymással és olyanokkal, akik már rendelkeznek pozitív tapasztalatokkal, amelyeket megosztanak a többi résztvevővel, esetleg az előnyök hangsúlyozásával együtt. Ez a párbeszéd, valamint a szervezetek érdekeltségének fokozása, például a rehabilitációs hozzájárulás révén, együttesen komoly ösztönző erőt jelenthet.

A munkaerőpiaci integráció sikerességéhez mindkét fél motiváltságára, aktivitására és felelősségvállalására szükség van. Ez a munkáltatók részéről többek között a nyitott munkakörök kommunikálását, az egyenlő esélyek biztosítását a toborzás és kiválasztás során, az esetleges munkahelyi módosításokra való hajlandóságot, a megfelelő bánásmódot jelenti. A munkaadók nem kellően informáltak a fogyatékos emberek alkalmazásával kapcsolatban. Félelmeik között szerepelnek, hogy a fogyatékos személyek alacsonyabb teljesítménnyel végzik a munkát, speciális beruházásokra lenne szükség a számukra megfelelő munkakörülmények kialakításához. A fogyatékossággal élő, megváltozott munkaképességű személyek hátrányos helyzetben vannak a munkaerőpiacon.

A foglalkoztatás előnyei és hátrányai:

Megváltozott munkaképességű személyek felvétele, alkalmazása tudatos tervezést, többlet erőforrás-ráfordítást igényel, amely elsősorban a kezdeti időszakban jelentkezik. Mindenekelőtt személyre szabott, az egészséges munkavállalókhoz képest nagyobb odafigyelésre van szükség. Ha egy vállalat bizonyos munkakörökben megváltozott munkaképességűeket szeretne foglalkoztatni, tisztában kell lennie az azzal járó előnyökkel. Azonban fel kell készülni a hátrányokra is:

- Alacsony iskolai végzettség: A fogyatékkal élők betegségükből fakadóan sok esetben nem tudnak olyan magas képesítést szerezni, mint egészséges társaik, ezért a munkavállalás során is hátránnyal indulnak. Alacsonyabb, vagy elavult szakképzettséggel rendelkezők képzése, betanítása is pluszmunkát jelenthet.
  Ami segíthet: kedvezményes képzési lehetőségek a komplex rehabilitáció jegyében.
- Előítélet a vezetőktől, munkatársaktól: Nagyon nehezen iktatható ki a társadalomból az a félelem, ami például az értelmi fogyatékos embereket övezi, azonban ezek sokszor alaptalanok. A mozgásszervi és egyéb betegségekkel küzdőknek a munkájuk értékének alulértékelése jelent problémát a munkaerőpiacon.
  Ami segíthet: a beilleszkedési, esélyegyenlőségi tréningek tartása vezetőknek és alkalmazottaknak egyaránt. Beszámolók más, megváltozott munkaképességűeket már sikeresen foglalkoztató vállalatoktól.
- Többletköltségek: A bérköltség növekedése, a segítő személyzet foglalkoztatása, a speciális munkakörök létrehozása vagy átalakítása, a munkahely akadálymentesítése rengeteg kiadással járhat a munkáltatónak. Külön figyelmet kell fordítani a bonyolult jogszabályi háttérkövetésére és a támogatási lehetőségek igénybevételére. Időigényes és ugyancsak különös figyelmet igénylő feladat a munkaerő kiválasztása, munkába illesztése. Munkaszervezési nehézségek adódhatnak a megváltozott munkaképességű személyek esetében gyakran előforduló részmunkaidős foglalkoztatás miatt is.
  Ami segíthet: pályázati úton vagy azon kívül elérhető költségvetési támogatások, adókedvezmények, a rehabilitációs hozzájárulás fizetési kötelezettség kiváltása.

A megváltozott munkaképességűek foglalkoztatásának előnyei:

- A példamutatás, mint „marketingfogás” a munkáltató pozitív megítélését támogatja. A fogyatékkal élőket foglalkoztató cégek piaci értéke, versenyképessége megnövekedhet a rehabilitációban való részvétel hatására.
- A munkahely megbecsülése. Egy fogyatékkal élő személy tisztában van vele, hogy képességei miatt nehezebben kap munkát az átlagnál, ezért ha már dolgozik, sokkal inkább elkötelezett és nem gondolkozik munkahelyváltáson. Munkáját megbecsüléssel, odafigyeléssel végzi, a szabályokat jobban betartja, hűségesebb a vállalathoz, amely foglalkoztatja.
- Pályázati lehetőségek, költségtámogatások.
- Empátia, tolerancia növelése a munkavállalók körében. A megváltozott munkaképességűek sikeres foglalkoztatása az alkalmazottak együttműködő, együtt érző képességét növeli, javítja a munkamorált, csökkentheti a konfliktushelyzeteket.

IV. Munkaerőpiaci alapismeretek (4. modul)

Összefoglalás

A jelen modul a munka - mint társadalmi és egyéni tevékenység - piacon megjelenő formájáról, a munkaerőpiacról szól. Ezen belül a megváltozott munkaképességű emberek munkaerőpiaci részvételének lehetőségeit járjuk körbe, az integrált és a védett foglalkoztatáson keresztül. Beszélünk az akkreditációról, amely a munkavégzés közben történő fejlesztést támogatja, a hagyományos HR folyamatokról, mint amilyen a toborzás és a kiválasztás eszköztára, valamint a foglalkozási rehabilitációt segítő munkaadói ösztönzés és érzékenyítés is kifejtésre kerül.

Kulcsszavak

Munka, munkaerőpiac, nyílt munkaerőpiac, védett foglalkoztatás, akkreditáció, toborzás, kiválasztás, beillesztés, betanítás.

1. Munka

A munka, mint tevékenység egyidős az emberiséggel. Egy szláv eredetű szó, mely szó szerint kínt, gyötrelmet és erőfeszítést jelent.

A munka, mint fogalom többféle értelmezés szerint definiálható. Közgazdasági értelemben munkának nevezzük az ember (és/vagy gép) általi erőfeszítés kifejtése révén hasznos, rendszerint ellenszolgáltatásért elvégzett különböző tartalmú tevékenységeket. A munka célirányos tevékenység: valaminek a létrehozására, átalakítására, megváltoztatására szolgál azért, hogy a keletkező javakat az ember vagy más haszonélvező használni, hasznosítani, elfogyasztani tudja. A munka jellege, keretei és hatásfoka a történelem során folyamatosan változott, mivel az ember igyekszik kevesebb fáradsággal fennmaradni.

Az egyes történelmi korokban a munka szerepe és megítélése más és más volt. A munka egy cél elérése érdekében kifejtett hasznos, értékteremtő emberi erőfeszítés. A modern társadalmakban kulturális értelmezésben a legtöbb ember a munkát vagy a megélhetés szükségéből érzett tehernek, büntetésnek érzi, vagy önbeteljesítő, önmegvalósító örömforrásnak.

Anthony Giddens brit szociológus szerint a munka az a tevékenység, amelynek során az ember a természeti világból termékeket állít elő saját megélhetése érdekében[38]. „A munkát szociológiailag általánosan az emberek célirányos, tudatos tevékenységeként definiálhatjuk, amelyet fizikai erő és pszicho-fizikai képességek és készségek bevetésével végeznek.”[39]

A munka antropológiai fogalomként is értelmezhető, miszerint a teremtő, alkotó munka az ember szabad tevékenységét jelenti, amely által a személyisége fejlődik, motivált állapotát kielégíti és anyagi/erkölcsi megelégedettsége révén hatást gyakorol a társas és magánéletére egyaránt.

Tehát a munkától elválaszthatatlan a mögötte rejlő ember személyisége, melynek közvetlen párhuzamát már Abraham Maslow is felfedezte.

Mi az a Maslow-Piramis?

A munka végzése során többféle szükséglete elégül ki az egyénnek. Jövedelmet szerez, szakmai tapasztalatot gyűjt, kapcsolódik a környezetéhez, és kibontakoztatja magát, amelyen keresztül önmegvalósítást is végez.

Ezeket a szükségleteket Abraham Maslow – amerikai pszichológus – egy hierarchikus rendbe állította, így jött létre a Maslow-féle szükséglethierarchia. A különböző szükségleti szinteket piramisként ábrázolta, mely egyben egy motivációs elmélet is lett, a motivációkutatás alapját képezi.

Maslow-ot kifejezetten foglalkoztatta az emberi motiváció és mély kutatásokat is végzett a témában. Maslow az emberi szükségletek hierarchiájának modelljével (Maslow-piramis) vált világhírűvé.

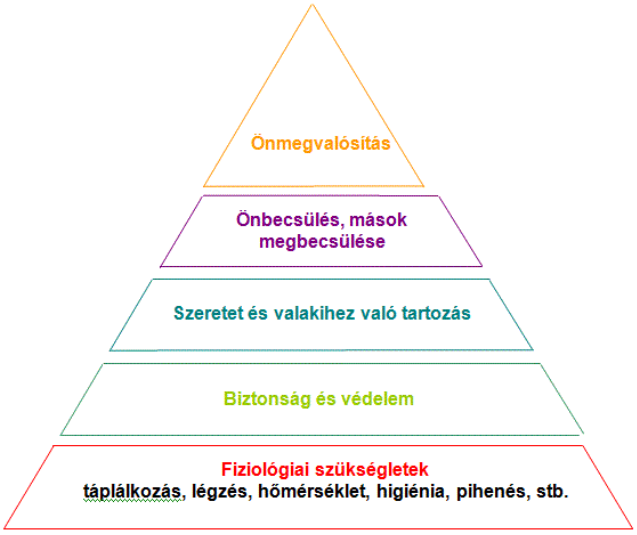
[38] Anthony Giddens: Szociológia, Budapest, Osiris Kiadó, 2008
[39] Voß, G. Günter: Arbeit, In: Kopp, Jürgen – Bernhard Schäfers (Hrsg.): Grundbegriffe der Soziologie, Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010

Rendszerét 1943 és 1954 között dolgozta ki és haláláig folyamatosan fejlesztette. Nézeteit először 1943-ban “A Theory of Human Motivation” cikkében foglalta össze, majd a kutatását a „Motivation and Personality” című művében publikálta 1954-ben.

Az eredeti modell 5 szintre osztja a szükségleteket, amihez később hivatalosan is további szinteket adott hozzá, 1986-ban a kognitív szükségleteket (elismerés fölé), majd az esztétikai szükségleteket (a kognitív szükségletek fölé).

Az eredeti 5 szintes Maslow-piramis alapszintjei:

- Fiziológiai szükségletek
- Biztonság és védelem szükséglete
- Szeretet, valahová tartozás szükséglete
- Elismerés, ön- és megbecsülés szükséglete
- Önmegvalósítás mint szükséglet



Forrás: regi.tankonyvtar.hu

A kibővített, 7 szintes Maslow-piramis modell:

A Maslow-piramis legalsó szintjén a legalapvetőbb szükségleteink találhatóak meg, többek között a levegő, étel, ital, ruházat és az alvás tartozik ide.

Maslow ezeket a fiziológiai szükségleteket tartotta a legfontosabbnak. Minden más csak másodlagos szükséglet, amíg ezek nincsenek kielégítve. Azaz, ha nincsenek meg a talapzatul szolgáló, ún. hiánypótló szükségletek, akkor lehetetlen a fejlődés, a növekedés, a talapzatra épülő felsőbb szintek elérése.

Az elmélet, miszerint az alapvető szükségleteken túl az emberi növekedés célja, az önmegvalósításhoz vezető úton a magasabb szintű szükségletek kielégítése nemcsak a magánéletben, hanem a munka világában is értelmezhető.

a) A munka fogalma

A munka lehetséges megközelítése, definíciói a szakmai és a közgondolkodásban:

- Hétköznapi értelmezés:
  Munka ↔ Szabadidő, hobbi
  Ellentétpárként, azaz a szabadidő eltöltésének, a pihenésnek az ellentéteként jelenik meg a munkával töltött idő és maga a tevékenység is.
- Kulturális alapértelmezés:
  Anyagi ellentételezésért végzett tevékenység. Alapesetben a megélhetés biztosítása a cél.
- Szociológiai alapértelmezések:
  - Giddens: „az a tevékenység, amelynek során az ember a természeti világból termékeket állít elő saját megélhetése érdekében”.
  - Max Weber: racionalizálódás, munkaetika, célracionális cselekvéselmélet, miszerint a célracionális cselekvés az, amikor a cselevés egy célra irányul és racionálisan egybevetésre kerül az eszköz a céllal.
  - E. Durkheim: társadalmi munkamegosztáson alapuló integráció (azaz minél inkább specializálódik a munkamegosztás, annál erősebb a társadalom), organikus szolidaritás (az a társadalmi integráció, mely a társadalom tagjainak egymásra utaltságából fakad), korporációk modern szociológia: társadalom leírása a kereső munka felől (rétegződés, politikai preferenciák, értékrend, orientációk, konfliktusok).
- A munka alapvető „terepe”: a gazdaság alapvető működési mechanizmusok: piac, reciprocitás (kölcsönösség), redisztribúció (újraelosztás),
  modern gazdaság = piacgazdaság felépítése: primer, szekunder, tercier szektor posztindusztrializálódás: foglalkoztatott munkaerő arányának változása, mint a “fejlettség” mutatója.
- Munka pszichológiai megközelítése:
  A munkapszichológia olyan tudomány, mely a dolgozó emberek munkakörnyezetében lejátszódó tevékenységeinek pszichológiai vonatkozásait vizsgálja a hatékonyabb termelés és a dolgozók jóléte érdekében. Három tényezőre irányítja a figyelmet: a dolgozó emberre, a munkakörnyezetre és a termelési tevékenységre.

b) A munka mint motiváció

A motiváció egy latin eredetű szó, melynek jelentése mozogni, kimozdítani.

John Adair – világhírű brit gazdaságkutató, a „Hatékony motiválás” című amerikai sikerkönyv szerzője - szerint *„A motiváció olyan tudatos, félig tudatos vagy öntudatlan belső szükséglet vagy kívánság, amely az akaratunkat befolyásolja és ilyen vagy olyan cselekedetekre vesz rá bennünket.”*

A motivációnak alapvetően két formája van, külső és belső. Külső motivációként egy külső tényező miatt alakul ki vágy az emberben egy külső cél elérésére. A munka szemszögéből tekintve ez lehet egy fizetés, juttatás, de akár egy dicséret is. A belső motiváció pedig egy belső késztetés, hogy sokkal jobb, kimagaslóbb teljesítményt és sikereket érhessen el a munkavállaló a munkájában.

A munka végzése során a legerősebb motiváló tényezők közül hosszú távon a kiváló munkakörülmények biztosítása is szerepel. Alapvető fontosságú - és törvényileg is kötelező - a megfelelő munkavédelem, munkabiztonság biztosítása, de az optimális feltételek is minden esetben jelentőséggel bírnak mint motivációs tényezők.

A megfelelő munkavégzési hely feltételei:

- közlekedési szempontokat figyelembe véve jól megközelíthető
- megfelelő világítás
- megfelelő hűtési-fűtési rendszer
- tiszta, rendezett környezet
- megfelelő állapotú szaniterek
- kényelmi berendezések: pl. kávéfőző, mikrohullámú sütő

A megfelelő munkavégzési körülményeken megtakarítást csak részben érhetünk el, illetve az ezen elért megtakarítás sok esetben épp az eredményes munkavégzés kárára történik.

Munkavédelem fogalma

A munkavédelem a szervezet munkavégzésére vonatkozó biztonsági és egészségügyi követelmények, továbbá a törvény céljának megvalósítására szolgáló törvénykezési, szervezési, intézményi előírások rendszere, valamint mindezek végrehajtása.

A munkavédelem célja a szervezetten munkát végzők egészségének, munkavégző képességének megóvása és a munkakörülmények humanizálása. Az egészséges munkakörülmények biztosítása, ezek fenntartása, fejlesztése, a vezetők és az alkalmazottak együttműködése, a baleset és baleseti ártalmak megelőzése, ezek tárgyi, illetve személyi feltételeinek megteremtése, bővítése, ellenőrzése és szankcionálása tartoznak a munkavédelem általános fogalmi körébe. A munkavédelem előírja a balesetek, foglalkozási ártalmak, megbetegedések megelőzésének módszereit. Szervezeti felépítését és ellenőrzését törvény szabályozza.

A Munkavédelmi Törvény előírja, hogy a munkavégzésben résztvevők számára a munkáltatónak biztosítania kell az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés tárgyi, személyi és szervezési feltételeit. A személyi és tárgyi feltételeket oly módon kell megteremteni, hogy azok összhangban legyenek egymással és megelőzhessük a munkabaleseteket és a foglalkozással összefüggő megbetegedéseket. Mindezek függetlenek a munkavégzés szervezeti vagy tulajdoni formáitól.

A munkavédelem és annak alapterülete, a munkaegészségügy

A munkaegészségügy a munkavédelem része, a munkahigiéne és a foglalkozás-egészségügy szakterületeit foglalja magában. Kiterjed a munkavédelem üzembe helyezésére, az egységes és átfogó megelőző stratégia kialakítására, a kockázatelemzésre, a védőeszközök alkalmazására és a foglalkozás-egészségi feladatok ellátására.

A munkaegészségügy és így a munkavédelem akkor lehet hatékony, ha egységes szervezeti rendszert alkotnak, amely átfogja a szervezetek tevékenységének egészét.

Munkáltatók és a munkavállalók kötelezettségei és jogai

A munkavégzés személyi és tárgyi feltételei, valamint a környezet elemei a munkavégzés során állandóan változnak. Az egyensúly megteremtése az alapja az egészséges és biztonságos munkavégzésnek, amelynek megvalósítása a munkáltató és a munkavállaló közös feladata. Ha az előzőek nem valósulnak meg, veszélyhelyzet jön létre, ami balesethez vezethet.

A munkáltatók kötelességei és jogai

A munkavédelemről szóló 1993. évi XCII törvény (a továbbiakban: Mvt.) szerint az egészséges és biztonságos munkavégzés módját a jogszabályok, rendeletek, biztonsági szabályzatok, szabványok keretein belül a munkáltató határozza meg. A munkáltató a következő általános elveket köteles figyelembe venni:

- a veszélyek elkerülése,
- a nem elkerülhető veszélyek értékelése,
- a veszélyek keletkezési helyükön való leküzdése,
- a munkahely kialakításánál az emberi tényező,
- a műszaki fejlődés eredményeinek alkalmazása,
- egységes és átfogó stratégia, amely kiterjed a munkafolyamatokra, a munka szervezésre és a munkakörnyezeti tényezőkre,

- a kollektív műszaki védelem elsőbbsége az egyéni védelemhez képest,
- a munkavállalók ellátása megfelelő utasításokkal.

A munkavállalók kötelességei és jogai

- kötelessége a részére előírt orvosi alkalmassági vizsgálaton részt venni,
- munkavédelemre vonatkozó szabályok betartásával végezni a munkáját és a munkavégzés során azokat alkalmazni,
- a munkaeszközöket rendeltetésszerűen használni.

Munkavédelem másik alapterülete, a munkabiztonság

A munkabiztonság az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzésre vonatkozó szabályokat határozza meg, illetve ellenőrzi azok betartását.

A munkabiztonság olyan követelményeket támaszt mind a munkáltatókkal, mind a munkavállalókkal szemben, amelyekkel a balesetmentes munkavégzés feltételei megvalósíthatók. A szabályok betartásával csökken a veszélyforrások száma.

Veszélyforrás a munkavégzés során vagy azzal összefüggésben jelentkező minden olyan tényező, amely a munkát végzőre, vagy a munkavégzés hatókörében tartózkodó személyekre veszélyt vagy ártalmat jelent.

2. Munkaadói célcsoport bemutatása

A munkaerőpiaci szolgáltatás alaptézise, hogy a munkáltatók épp úgy ügyfelek, mint a támogatott munkavállalók, ezért fontos célcsoportként őket is bemutatni ebben a fejezetben. A munkáltatók mint a munkaerőpiac szereplői, a munkaerő-keresletet jelenítik meg. Meghatározott időszakban bizonyos számú és összetételű munkaerőt foglalkoztatnak. A munkáltatók – akárcsak a megváltozott munkaképességű ügyfelek – rendkívül sokfélék lehetnek, és ennek megfelelően egyedi bánásmódot, személyre szabott támogatást igényelnek.

A munkáltatókkal való hatékony együttműködéshez a kulcs a helyi munkaerőpiac ismerete, amely területenként és időszakonként jelentősen eltérő lehet.

Nagyobb cégek (pl. részvénytársaságok) esetében, ahol a tulajdonosi és a vezetői/menedzseri réteg alapvetően szétválik, érdemes a HR-területen illetékes vezetőt (HR-igazgatót, HR-vezetőt) keresni, és úgymond „felülről" elindítani a folyamatot, mivel az ilyen felépítésű cégeknél jellemző, hogy kizárólag vezetői szintű utasításokkal indítható el a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatása. A munkaerőpiac sajátos szereplői a multinacionális vállalatok fiók/leányvállalatai.

Sok multinacionális cég leányvállalatánál tapasztalható egyfajta nyitottság a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására, mivel a külföldi anyacégektől érkezik a leányvállalatokhoz ezzel kapcsolatos elvárás. Ez megkönnyítheti a kapcsolatfelvételt ezekkel a cégekkel. Ugyanakkor a kapcsolatfelvétel során számíthatunk rá, hogy többszörös szűrőn kell keresztülmenni. Előfordulhat, hogy nem könnyű beazonosítani azt a személyt, aki illetékes az ügyünkben. Ha megtaláljuk, akkor is számíthatunk rá, hogy az egyes döntéseket még több más személynek is jóvá kell hagynia, ami sok esetben meglehetősen időigényes.

Az alábbiakban a munkaadói típusok kerülnek bemutatásra a méretük, valamint a gazdálkodó szervezetek alapvető formái alapján.

A nagyvállalatok

A gazdálkodó szervezetek – ideértve a multinacionális, transznacionális vállalatokat, hazai nagyvállalatokat is – célja alapvetően a profitszerzés, illetve profitmaximalizálás. Alkalmazottaik munkaviszonyban, valamint egyéb jogviszonyban is állhatnak. Foglalkoztatottaik száma több, mint 250 fő. Éves nettó árbevételük meghaladja az 50 millió eurót, és mérlegfőösszegük 43 millió euró felett van.

A nagyvállalatok a gyakorlatban legtöbbször részvénytársasági (*röviden: rt.)* formában működnek. Az a részvénytársaság, amelynek részvényeit tőzsdére bevezették nyilvánosan működő részvénytársaságnak (nyrt.) minősül, ezzel szemben a zártkörűen működő részvénytársaság (zrt.). az, amelynek részvényei nincsenek bevezetve a tőzsdére.

Rugalmassága folytán a részvénytársaság a több száz, esetenként több ezer munkavállaló alkalmazásával megvalósuló nagyüzemi termelés legmegfelelőbb formája, emellett alkalmas a hatékony tőkeáramlás megszervezésére, valamint a termelésnek és a vállalati szerkezetnek az állandóan változó piaci körülményekhez, követelményekhez való igazítására. A gyors fejlődés útján haladó hazai üzleti szférában gyakori e társasági forma: a letelepülő multinacionális nagyvállalatok leányvállalatai, valamint a privatizációt követően újjászervezett állami nagyvállalatok jellemző működési formája.

A megváltozott jogszabályi előírások, különösen a rehabilitációs hozzájárulás folyamatos emelkedésének hatására a multinacionális vállalatok a jövőben várhatóan jelentős számú megváltozott munkaképességű munkavállaló foglalkoztatását fogják biztosítani.

A kis- és középvállalkozások (KKV-k)

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény *(a továbbiakban: KKV tv.)* meghatározza a vállalkozások méret szerinti kategorizálásának ismérveit.

A KKV-k leggyakoribb társasági formája a korlátolt felelősségű társaság (kft.). A kft-k meghatározó helyet töltenek be a nemzetgazdaság alakításában, a munkaerőpiac keresleti oldalának alapvető tényezői. Jelentős részük előnyben van a nagyvállalatokkal szemben, egyrészt a változó fogyasztói igényekre adandó gyorsabb válaszadási, alkalmazkodási képességük, másrészt az emberi erőforrások területén kialakult jellemzően szoros munkáltató-munkavállaló kapcsolat miatt.

A kis cégek az előnyök kihasználásával eredményesek lehetnek, ugyanakkor jellemzően a foglalkoztatottak, ezen belül pedig a megváltozott munkaképességű munkavállalók számának növelését a gyakorlatban jellemzően állami támogatások igénybevételével tudják megvalósítani.

A mikrovállalkozások

A nemzetgazdaság legkisebb termelő egysége a mikrovállalkozás, amely a foglalkoztatottak csekély számával (1-9 főt foglalkoztat) és a piaci részesedés alacsony százalékával jellemezhető gazdálkodási forma. A már hivatkozott KKV tv. alapján, minden olyan egyéni, illetve társas vállalkozás mikrovállalkozásnak minősül, amelynek összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Ezeknél a munkáltatóknál általában elmélyültebb a munkáltatói-munkavállalói légkör (pl. nonprofit szektor), mely az átlagosnál gyorsabb beilleszkedését és pozitív munkatapasztalat megszerzését segítheti elő a megváltozott munkaképességű álláskereső személyeknek.

A munkáltatók ezen csoportjának is lehetősége van állami, valamint Európai Uniós forrásból származó támogatások igénybevételére. Az Uniós források kiemelt célcsoportként kezelik a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának támogatását.

Az állami szektor

Az állami szektor jelenlegi gazdaságunk legnagyobb, foglalkoztatási biztonságot közvetítő munkáltatójaként definiálható. Az állami szektort elsősorban megtestesítő magyar közigazgatás két nagy alrendszerből tevődik össze. Az egyik a kormány által irányított felülről lefelé, területi alapon szerveződő, hierarchikusan felépülő államigazgatás, a másik pedig a helyben (dekoncentráltan, települési és területi szinten) szervezett és választott testületek által irányított, egymással mellérendeltségi viszonyban álló helyi önkormányzatok csoportja. Meg kell említenünk továbbá számos egyéb területen – például az egészségügy, oktatás vagy szállítás, szállítmányozás területén – működő állami vállalatok meghatározó szerepét is.

Az állami szektorban a foglalkoztatás munkaviszonyban, valamint közszolgálati, állami szolgálati, kormányzati szolgálati, közalkalmazotti, bírósági és igazságügyi, ügyészségi szolgálati, valamint fegyveres és rendvédelmi szervek hivatásos és szerződéses állományú tagjait érintően szolgálati viszonyban valósul meg. A foglalkoztatottság további növeléséhez – a gazdaság ezen szegmensében is - különböző aktív támogatási eszközök állnak rendelkezésre.

A harmadik szektor – szociális gazdaság és a nonprofit szervezetek világa

Az európai gazdasági és szociális tér gyorsan fejlődő területe a harmadik szektor. Előretörése több tényezőnek is köszönhető, így többek között a személyi és közösségi szolgáltatások iránti növekvő szükségleteknek és ezen szükségletek olcsó kielégítése iránti igénynek. Az EU-ban végzett kutatások alapján elmondható, hogy vannak olyan területek, melyeken a nonprofit szervezetek alkalmasabbak a feladat ellátására, mint a forprofitok. Ilyen területek lehetnek: házkörüli és személyi, szociális szolgáltatások, környezetvédelmi szolgáltatások, a kultúra, a média és a sport területe.

A nonprofit szervezetek előnyei:

- az érintettek részvételére épülő döntéshozatali struktúra és demokratikus vezetés;
- többes tulajdonosi struktúra, mely több szegmens részvételét biztosítja az irányításban;
- önkéntes munkások jelenléte;
- szoros kapcsolat az adott területen működő, más szektorokban működő intézményekkel és cégekkel, mely elősegíti a szükségletek pontos beazonosítását és a források előteremtését;
- együttműködés a nonprofit szervezetek között, mely lehetőséget biztosít második szintű kooperációk létrejöttének;
- elkötelezettség az innováció és kísérletezés mellett, mind a szolgáltatások választékát, mind
- pedig azok nyújtásának módját illetően.

A nonprofit szervezetekre jellemző, hogy kettős funkciót töltenek be: szolgáltatásokat nyújtanak; hátrányos helyzetű munkavállalói csoportok munkaerőpiaci integrációjával foglalkoznak. Összességében elmondható, hogy ezek a szervezetek korábban és jelenleg is igen nagy szerepet vállalnak a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásában. Ez egy olyan szervezeti forma, melynek nem célja a feltételen profitszerzés, illetve a tevékenysége alatt keletkezett profitját a működésére és céljának elérésére kell fordítania, így lehetőséget tud biztosítani a hátránnyal indulók számára is a munkaerőpiacon.

A különböző munkaerőpiaci szereplőket a törvényességi keretek alapján is lehet csoportosítani, azaz az alapján, hogy mely jogszabály hatálya alá tartoznak.

A magyar jogrend három törvényben szabályozza a munkavégzésre irányuló jogviszonyt:

- Munka Törvénykönyve (Mt.)
- Közalkalmazotti jogállásról szóló törvény (Kjt.)
- Közszolgálati tisztviselőkről szóló törvény (Ktv.)

A Munka Törvénykönyve (a továbbiakban: Mt.):

A 2012. évi I. törvény főbb szabályainak bemutatása (a megváltozott munkaképességű munkavállalót érintő szabályokról az III. fejezet 1. c) pontjában foglalkozunk):

- Általános magatartási követelmények: Azon magatartási követelmények kifejtése, melyeknek a munka törvénykönyve szerint mind a munkáltatóknak, mind pedig a munkavállalóknak meg kell felelniük (pl.: rendeltetésellenes joggyakorlás tilalma, üzleti titok védelme, jóhiszeműség és tisztesség elve).
- A személyhez fűződő jogok védelme: Az egyes személyhez fűződő jogok, illetve az azok védelmét szabályozó rendelkezések kifejtése (pl.: milyen mértékben, milyen határokon belül ellenőrizheti a munkáltató a munkavállalót).
- Az egyenlő bánásmód követelménye: Az egyenlő bánásmód elvének részletezése, valamint az azt sértő magatartások (közvetett és közvetlen hátrányos megkülönböztetés, zaklatás, megtorlás stb.) elemzése.
- A megállapodás és a jognyilatkozatok: A megállapodás, mint kétoldalú jognyilatkozat, valamint az egyoldalú jognyilatkozat, a kötelezettségvállalás, a munkáltatói szabályzat szabályainak magyarázata, a tájékoztatási kötelezettség, és a megállapodást befolyásoló feltétel szabásának követelményei.
- A munkaviszony alanyai: A munkaviszony alanyai (munkáltató és munkavállaló) és a velük kapcsolatos szabályozási kérdések.

- A munkaszerződés és annak tartalma: a munkaviszony létesítése, a munkáltató írásbeli tájékoztatási kötelezettsége, a munkaviszony kezdete a munka törvénykönyve szabályai alapján.
- A munkaszerződés teljesítése és módosítása: A munkaszerződés teljesítésével kapcsolatos alapvető kötelezettségek, a munkaszerződéstől eltérő foglalkoztatás szabályai, az utasítás teljesítésének megtagadása, mentesülés a munkavégzési kötelezettség alól, valamint jogkövetkezmények a munkavállaló vétkes kötelezettségszegése esetén. A munkaszerződés módosításának szabályai.
- A munkaviszony megszűnése és megszüntetésének esetei: a felmondás, a felmondási idő, az azonnali hatályú felmondás (korábban rendkívüli felmondás), a végkielégítés és a csoportos létszámcsökkentés szabályai.
- A munka és pihenőidő: A napi és heti munkaidővel, a munkaidőkerettel, a munkaidő-beosztással kapcsolatos szabályok, valamint az ügyeletre és készenlétre, pihenőnapokra vonatkozó rendelkezések.
- Egyes munkavállalói csoportokra vonatkozó különös rendelkezések: pl. a várandós, gyermekét (annak hároméves koráig) egyedül nevelő, egészségkárosító kockázatnak kitett, valamint fiatal munkavállalókra vonatkozó különleges szabályok.
- A szabadság: A szabadság, pótszabadság és a szabadság kiadásának szabályai.
- Betegszabadság, szülési szabadság, fizetés nélküli szabadságra vonatkozó rendelkezések, a fizetés nélküli szabadság egyes esetei és annak szabályai.
- A munka díjazása (munkabér): munkabérre, bérpótlékokra, távolléti díjra és a munkabér védelmére vonatkozó szabályok.
- A munkáltató és a munkavállaló kártérítési felelőssége és szabályai.
- A munkaviszony egyes külön nevesített típusai: A határozott idejű munkaviszony, a behívás alapján történő munkavégzés, a munkakör megosztásának, a több munkáltató által létesített munkaviszony, a távmunkavégzés és a bedolgozói jogviszonyra vonatkozó rendelkezések, valamint az egyszerűsített foglalkoztatás, a köztulajdonban álló munkáltatóval fennálló munkaviszony, a vezető állású munkavállalóra vonatkozó szabályok és a cselekvőképtelen munkavállalókra vonatkozó rendelkezések.
- A munkaügyi vita: A munkaügyi jogvitákra vonatkozó általános szabályok a munka törvénykönyve rendelkezéseiben.

Közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (a továbbiakban: Kjt.):

Az Mt.-hez képest a Kjt.-ben a legfontosabb különbségek:

- A megüresedett álláshelyet meg kell pályáztatni.
- A közalkalmazotti jogviszony felmentéssel csak feladatmegszűnés, központilag vagy az önkormányzat által elrendelt létszámcsökkentés, tartós alkalmatlanság, a munkáltató által bizonyított, nem megfelelő munkavégzés, illetve a nyugdíjjogosultság elérése alapján szüntethető meg. Más egyéb indoka nem lehet a felmentésnek.
- A felmentési idő: 2-8 hónap.
- A közalkalmazotti jogviszonyt felmentéssel meg kell szüntetni, ha a nők negyven év jogosultsági idővel igénybe vehető öregségi nyugdíjának törvényben foglalt feltételeit a közalkalmazott legkésőbb a felmentési idő leteltekor eléri.
- Felmentése előtt kötelező a Kjt. 31/A-D. § szerinti állásfelajánlás, tehát a felmentésre – a nem megfelelő munkavégzés miatti felmentést és a nyugdíjkorhatárt betöltöttek felmentését kivéve – csak akkor kerülhet sor, ha nem volt a közalkalmazottnak felajánlható munkakör a munkáltatónál és a fenntartó intézményeiben, vagy az állásfelajánlást, ill. a felajánlott munkakört a közalkalmazott nem fogadta el. Ha a munkáltató állásfelajánlás nélkül küldi el a közalkalmazottat a bíróság a közalkalmazott kérésére visszahelyezi állásába. Tehát a felmentési indokok mellett ez is egy további védelem, ami a munka törvénykönyvében nincs.

A Közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCIX törvény (a továbbiakban: Ktv.):

A magánmunkajog és a közszolgálati jog munkáltató fogalma alapvetően fedi egymást, annak ellenére, hogy a két munkáltató között számos eltérés figyelhető meg. Ezek az eltérések a közszolgálati munkáltatók oldalán elsődlegesen a közhatalmi funkciók gyakorlásából, a közfeladatok ellátásában való részvételből, illetve a szolgálatadó szervezet jellegéből fakadnak. A magán- és a

közjogi munkáltató annyiban azonban hasonlóak, hogy mindkettő függő munkavégzésre irányuló jogviszony keretén belül foglalkoztat.

A munkáltató személyének, jogainak és kötelezettségeinek meghatározása tekintetében a jogalkotó széles mérlegelési joggal rendelkezik. Mivel tág értelemben véve a köz szolgálata nem csupán közjogi szervezetek által képzelhető el, a közszolgálati munkáltatók meghatározása során az adott szervezet funkciójából indokolt kiindulni.

Eszerint a legtágabb értelemben az a munkáltató minősül közszolgálati munkáltatónak, amely közfeladat ellátása érdekében alkalmaz természetes személyeket függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában, milyen törvény hatálya alatt, illetve milyen jogviszonyban teszi ezt[40].

a) Nyílt munkaerőpiac

A munkaerőpiac az emberi erőforrással történő gazdálkodás piaca, amely során megvalósul a munkavállalók munkahellyel történő összekapcsolása, a munkavállalók munkahelyek közötti mozgása. A munkáltatók, mint a munkaerőpiac szereplői a munkaerő-keresletet jelenítik meg. Meghatározott időszakban bizonyos számú és összetételű munkaerőt foglalkoztatnak. A munkáltatók rendkívül sokfélék lehetnek. A munkáltatókkal való hatékony együttműködéshez – különösen a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását tekintve - a kulcs a helyi munkaerőpiac ismerete, amely területenként és időszakonként jelentősen eltérő lehet.

A foglalkoztatáspolitika szerint a munkaadók három gazdasági osztályozási csoportba sorolhatóak a munkaerőpiacon: a profitorientált üzleti szférába, az állami szférába és a nonprofit szférába. A megváltozott munkaképességű személyek foglalkozásához minden szereplő esetén más csatornán keresztül érdemes közelíteni.

A profitorientált üzleti szférában működő vállalkozásokról elmondható, hogy számukra fontos szempont a költségracionalizálás, azaz, hogy költségeiket a lehetető legalacsonyabb szintre csökkentsék. A megváltozott munkaképességű személyek alkalmazása ezért költségracionalizáló szempontból is hasznos lehet ezen vállalkozások számára.

A munkaadói kapcsolatépítés során fontos támpont a cég nagysága szerint megközelítés. A munkaadók méret vagy árbevétel alapján lehetnek mikro-, kis-, közép- és nagyvállalatok. A mikrovállalkozások esetén a munkáltató lehet egyben tulajdonos és vezető is, vagy csak menedzser. A kisvállalkozások esetében a vezetés mellett a speciális tevékenységek elvégzését kiszervezéssel oldhatják meg. A mikro- és kisvállalkozások esetén tehát a kapcsolat kiépítése tulajdonképpen bármelyik szinten elkezdődhet, akár a tulajdonossal, akár az ügyvezetővel, akár valamelyik munkatárssal felvehetjük a kapcsolatot, az információ rendszerint gyorsan körbeér és a döntések is gyakran közösen születnek. A középvállatok belső szervezete differenciáltabb, az emberi erőforrás gazdálkodás már a HR részleg munkáját képezi, így a kapcsolatépítésnél a fókusz rájuk irányulhat. Nagyobb cégek (pl. részvénytársaságok) esetében pedig, ahol a tulajdonosi és a vezetői/menedzseri réteg alapvetően szétválik, érdemes a HR-területen illetékes vezetőt (HR-igazgatót, HR-vezetőt) keresni, és úgymond „felülről" elindítani a folyamatot, mivel az ilyen felépítésű cégeknél jellemző, hogy kizárólag vezetői szintű utasításokkal indítható el a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatása. A munkaerőpiac sajátos szereplői a multinacionális vállalatok fiók- vagy leányvállalatai. Esetükben a tulajdonosok szinte beazonosíthatatlanok, külföldön találhatóak. Sok multinacionális cég leányvállalatánál tapasztalható egyfajta nyitottság a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására, mivel a külföldi anyacégektől érkezik a leányvállalatokhoz ezzel kapcsolatos elvárás. Ez megkönnyítheti a kapcsolatfelvételt ezekkel a cégekkel. Ugyanakkor a kapcsolatfelvétel során számíthatunk rá, hogy többszörös szűrőn kell keresztülmenni. Előfordulhat, hogy nem könnyű beazonosítani azt a személyt, aki illetékes az ügyben. Ha megtaláljuk, akkor is számíthatunk rá, hogy az egyes döntéseket még több más személynek is jóvá kell hagynia, ami sok esetben időigényes feladat[41].

Integrált foglalkoztatásról akkor beszélünk, ha az egészségkárosodott munkavállaló betegsége mértékétől és jellegétől függetlenül olyan munkahelyen dolgozik, ahol munkatársai döntő többsége

[40] Petrovics Zoltán: A közszolgálati jogviszony alanyai, különös tekintettel a szolgálatadó (munkáltató) jogállására, PRO PUBLICO BONO – Magyar Közigazgatás, 2017/3, 48–73. (http://real.mtak.hu/92378/1/03_Petrovics_Zoltan_WEB-PPB_2017_3-4.pdf)
[41] FSZK: ALTERNATÍV MUNKAERŐPIACI Szolgáltatás- Egységes Szolgáltatási Módszertan, 2016. (https://fszk.hu/wp-content/uploads/2016/04/egyseges_szolgaltatas_modszertan.pdf)

nem megváltozott munkaképességű és munkájáért az ép munkavállalókkal azonos juttatásban és bérben részesül. Az integrált vagy más néven nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatók piaci körülmények között működnek, azaz a konjunkturális piaci szegmensben versenyképesen működnek, eladható termékeket vagy szolgáltatásokat állítanak elő, és azokkal meg is jelennek a piacon. A szervezetnek nem a hátrányos helyzetű (pl. fogyatékossággal rendelkező) emberek foglalkoztatása az elsődleges célja, hanem a termék előállítása vagy szolgáltatás nyújtása.

Kutatások azonban rámutatnak, hogy azoknak a munkáltatóknak, akik alkalmaznak fogyatékossággal élő vagy megváltozott munkaképességű munkavállalókat, a személyes pozitív tapasztalataik hatására attitűdjeiben, szemléletében pozitív változások jelennek meg, illetve felismerik e munkavállalói csoport foglalkoztatásából származó szervezeti előnyeiket is.

Ezek a szervezeti előnyök összefoglalóan a következők lehetnek:

- szervezetfejlesztés: a munkahelyi szolidaritás (egymás támogatása) és a befogadó szervezeti kultúra (diverzitás, empátia) megjelenése;
- az egészségkárosodással élő és a megváltozott munkaképességű munkavállalók lojalitása, megbízhatósága, alacsony fluktuációja, szabálykövetőbb hozzáállása, nagyobb belső motivációja, alacsonyabb munkabér iránti igénye; versenyelőny bizonyos monotonitást igénylő munkákban;
- a munkáltatói márka értéke, a vállalat külső megítélésének pozitívabbá válása (CSR);
- a működés optimalizálása: toborzási nehézségek megoldása, feladat-ellátási racionalitás, hazai munkaerőpiaci lehetőségek optimalizálása
- gazdasági előnyök: állami támogatásokhoz való hozzáférés, illetve adókedvezmények igénybevételének lehetősége; a rehabilitációs hozzájárulás mértékének csökkentése vagy megfizetésének elkerülése.

A nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatás azonban nemcsak a munkáltatók, hanem a munkatársak befogadó attitűdjein és szemléletén is múlik. A munkavállalók hozzáállása a fogyatékossággal élő és a megváltozott munkaképességű személy elfogadásában óriási jelentőségű, ugyanis ténylegesen ők azok, akik együttes munkavégzésük során elősegíthetik azt, hogy az érintett munkavállaló megtalálja helyét a szervezetben, hogy az elvárásoknak megfelelően el tudja végezni munkáját. Kutatási eredmények szerint a munkatársak felkészítése, érzékenyítése, a szervezet stratégiai céljainak elfogadtatása megalapozza az egészségkárosodással élő és a megváltozott munkaképességű munkavállalók alkalmazásának sikerességét.

b) Védett foglalkoztatás

A védett foglalkoztatás egy olyan speciális, államilag finanszírozott foglalkoztatási forma, ahol mind a munkakörülmények, mind a munkafeltételek igazodnak a megváltozott munkaképességű munkavállalók egészségkárosodásából fakadó foglalkoztatási szükségleteihez, és a munkatársak nagyobb hányada is egészségkárosodással élő és megváltozott munkaképességű személy (a jogszabály szerint legalább 30 %).

A közbeszerzésről szóló 2015. évi CXLIII. törvény 3. § 41. pontja alapján védett munkahely az akkreditált munkáltató általi foglalkoztatás, ha a munkáltató biztosít tranzit- vagy tartós foglalkoztatást, és a munkavállalóinak legalább a 30%-a az Mmtv. 22. §-a alapján megváltozott munkaképességű személynek minősül, valamint az olyan munkáltató, amely működésének fő célja hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztatása.

Védett munkahelynek minősül tehát a munkáltató, ha:

- akkreditált
    - tranzit vagy tartós foglalkoztatást biztosít és
    - munkavállalóinak legalább a 30%-a megváltozott munkaképességű személy, vagy
- működésének fő célja hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztatása.

A védett foglalkoztatás hagyományai hazánkban a rendszerváltást megelőző időszakra nyúlnak vissza. Jellemzően a hazai nagyvállalatok, illetve célszervezetek keretében biztosítottak szegregált körülmények közötti munkavégzést a fogyatékkal élő és az akkori terminológia szerint csökkent munkaképességű munkavállalóknak.

A rendszerváltást követően a hazai nagyvállalatok megszűntek vagy átalakultak és tevékenységeikben kevés hangsúly helyeződött a fogyatékkal élő és a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására.

A védett foglalkoztatás sajátossága, hogy bár termékeket állít elő vagy szolgáltatásokat kínál, elsődlegesen mégsem a profit megszerzése a legfőbb feladata. A védett foglalkoztatás céljait tekintve a fogyatékkal élő és a megváltozott munkaképességű személy szempontjából kettősnek nevezhető.

Célja lehet egyrészt a fogyatékkal élő és a megváltozott munkaképességű személy rehabilitációja, fejlesztése, betanítása, annak érdekében, hogy előkészítse a személy nyílt munkaerőpiaci munkavégzését, másrészt célja a tartós munka biztosítása. A védett foglalkoztatásban esetenként a szervezetek korlátozottan tudják biztosítani a fogyatékkal élő és megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci integrációját.

A fogyatékkal élő és a megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatása lényeges nemcsak esélyegyenlőségi, hanem gazdasági szempontból is. Egy, a munkaadók között megvalósuló kutatás válaszaiból kiderül, hogy pozitívan viszonyulnak a vizsgált csoportok integrált foglalkoztatásához. Ugyanakkor a megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiaci helytállásáról pozitívabban vélekednek, mint a fogyatékkal élő személyek integrált munkavégzéséről. Ennek hátterében az állhat, hogy a fogyatékkal élő, illetve a megváltozott munkaképességű személyek egészségi állapotával, teljesítőképességével kapcsolatosan eltérő, differenciált kép él a válaszadókban, és a fogyatékosságot súlyosabb, a munkavégzést nagyobb mértékben korlátozó, míg a megváltozott munkaképességet a fogyatékossághoz képest kevésbé súlyos állapotnak vélik. Ugyanakkor az iskolai végzettség és az ágazati tevékenység - mint lényeges változó - felhívja a figyelmet arra, hogy a kérdéskörrel kapcsolatos vélekedést a társadalmi problémákkal kapcsolatos általános tájékozottság, illetve a szubjektív, a saját munkakör kapcsán elvárt teljesítmény meghatározó tényező a kérdéskör értékelését illetően[42].

3. Munkaadói akkreditáció folyamata

A foglalkozási rehabilitációs akkreditációval kapcsolatos rendelkezéseket a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról szóló 327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Mmtr.) foglalja össze.

<u>A következő főbb feltételeknek kell megfelelni a sikeres akkreditációhoz:</u>

- A megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatását olyan rehabilitációs foglalkoztatás keretében biztosítja, amelyet a létesítő okiratában rögzítettek, és amely a hatósági vagy bírósági nyilvántartásba vett tevékenységének kifejtéséhez kapcsolódik.
- Megfelelő létszámban legyen megváltozott munkaképességű foglalkoztatott.
  Az Mmtr. 2. § (1) bekezdés b) pontja szerint a munkaviszonyban foglalkoztatott megváltozott munkaképességű munkavállalóinak a Központi Statisztikai Hivatal létszámszámításra vonatkozó előírásai szerint számított havi átlagos statisztikai állományi létszáma a 30 főt eléri vagy aránya az összes munkavállalóhoz képest a 25%-ot meghaladja. Fontos megemlíteni, hogy akkreditációs kérelem előtt legalább egy hónapig foglalkoztatni szükséges az előírt létszámban vagy létszámarányban megváltozott munkaképességű munkavállalókat, melynek folyamatos fenntartása akkreditációs követelmény.
- Biztonságos, akadálymentes munkakörnyezet.
  A munkáltatóknak célként kell meghatározniuk a létesítmények akadálymentességét. Továbbá olyan feltételeket kell teremteniük a munkahelyen, amelyek a megváltozott munkaképességű munkavállalók egészségi állapotának megfelelőek, valamint biztonságos építészeti megoldásai lehetővé teszik az akadálymentes közlekedést és munkavégzést.

[42] Balázs-Földi Emese: Nyílt munkaerőpiac, vagy védett foglalkoztatás?, 2017. (http://acta.bibl.u-szeged.hu/55031/1/koztes_europa_2017_001_002_147-155.pdf)

Nem lehet eltekinteni a kívánt tevékenységhez előírt hatósági engedélyek, igazolások rendelkezésre állásától az akkreditációs kérelem benyújtásakor.

- Rehabilitációs tanácsadó, mentor foglalkoztatása.
  Alapvető feltétel, hogy a munkáltatóknak foglalkoztatniuk kell rehabilitációs tanácsadót, rehabilitációs mentort (munkaszerződés, megbízási szerződés útján biztosítható). Rendelkeznie kell rehabilitációs szakmai programmal és vállalnia kell a személyes rehabilitációs terv elkészítését és az abban meghatározottakhoz biztosítania kell a segítő szolgáltatások igénybevételét.

Az akkreditáció folyamata

A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztatók akkreditációjával, az akkreditált munkáltatók nyilvántartásával és az akkreditált munkáltatók ellenőrzésével összefüggő hatósági feladatokat rehabilitációs hatóságként a BFKH látja el.

Az akkreditációs eljárás lépései a következők:

- Tájékozódás: érdemes az akkreditáció elindítása előtt a friss információkat megismerni a foglalkozási rehabilitációs akkreditáció honlapján. Ha a munkáltatónak az eljárás során szakmai tanácsadásra van szüksége, akkor a Rehabilitációs Akkreditációs és Ellenőrzési Osztály munkatársaihoz fordulhat segítségért.
  A BFKH vezeti a Foglalkozási Rehabilitációs Szakértői Névjegyzéket, ahol megtalálható az akkreditációhoz értő foglalkozási rehabilitációs szakértők elérhetősége is.
- Regisztrációs kérelem benyújtása:
  A tájékozódás utáni első lépésként regisztrációs kérelmet kell benyújtani Budapest Főváros Kormányhivatalának Rehabilitációs Főosztálya felé. A Regisztrációs lapon a munkáltatónak olyan ügyintézőt kell megjelölnie, aki ezt követően a felületet kezeli. Ő lesz a cég e-képviselője. Egy munkáltatóhoz egy időpontban csak egy e-képviselő tartozhat és fordítva, egy személy ugyanazon időpontban egyszerre csak egy munkáltató e-képviselője lehet. (A dokumentum letölthető innen: regisztrációs lap rehabilitációs akkreditációs kérelem benyújtásához). A kérelem benyújtását követően a kormányhivatal által e-mail értesítésben küldött felhasználónév és jelszó segítségével lehet bejelentkezni a felületre.
- Új tanúsítvány iránti kérelem benyújtása:
  A rehabilitációs akkreditációs tanúsítvány iránti kérelmet és mellékleteit az erre a célra biztosított elektronikus felületen keresztül kell benyújtani és rögzíteni (AKKRED Modul). A programba – a kapott felhasználónévvel és jelszóval – történő belépést követően a menüsorban azok a menüpontok jelennek meg, amelyek használatára a kezelő jogosult. A kérelemhez csatolni kell számos iratot, adatot, dokumentumot, nyilatkozatot: pl. cégnév, cégjegyzékszám, adószám, létesítő okirat, az akkreditáltatni kívánt telephely használatának jogcímét tanúsító okirat másolata, a működéséhez szükséges engedélyek másolata, köztartozás-mentességi okirat, szabályzatok, megkötött szerződések másolata, akkreditációs díj megfizetését igazoló okirat, stb. A munkáltatók az akkreditációs eljárásért ún. akkreditációs díjat fizetnek. Az akkreditációs díj összegét a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltató akkreditációs eljárásáért fizetendő igazgatási szolgáltatási díj szabályairól 38/2012. (XI.16.) EMMI rendelet 1. melléklete szabályozza.
- A kérelemben részletesen szükséges bemutatni
  - a munkáltató tevékenységét,
  - a rehabilitációs foglalkoztatás lehetőségeinek ismertetését,
  - az erre vonatkozó terveket,
  - a foglalkozási rehabilitációs szakmai programot,
  - annak értékelő módszerét,
  - a segítő szolgáltatásokról szóló megállapodásokat,
  - a rehabilitációs tanácsadó és mentor alkalmazásával kapcsolatos dokumentumokat,
  - a végzett tevékenységek neveit, TEÁOR számait,
  - az ezek végzéséhez szükséges engedélyeket.

  A pontos követelményeket az Mmtr. 5. §-a tartalmazza.
  A munkáltató az adataiban történő változásokat 8 napon belül köteles bejelenteni (pl. új tevékenység, adat és személyi változások bejelentése). A benyújtott kérelmet a

Rehabilitációs Főosztály ügyintézői vizsgálják és szükség esetén hiánypótlási felhívást küldhetnek a munkáltató részére. A kérelem elbírálásával hatósági döntés születik.

- A rehabilitációs akkreditációs tanúsítvány kiállítása: az eredményes eljárás rehabilitációs akkreditációs tanúsítvány kiadásával zárul (melyet a Hivatal lajstromszám szerinti nyilvántartásba rendez). Ezt a hatóság határozatlan időre állítja ki, mely annak visszavonásáig érvényes. Visszavonható a tanúsítvány, ha a munkáltató
  - maga kéri, illetve ha elszámolási, végelszámolási, kényszertörlési eljárás alatt áll,
  - a munkabért 30 napot meghaladóan nem fizette meg,
  - nem tud folyamatos munkát biztosítani, és így az állásidő időtartama munkavállalónkként egy éven belül a 30 napot meghaladta,
  - az ellenőrzések során 12 negatív értékelő pontot gyűjtött össze,
  - elhallgatott olyan tényt vagy körülményt, ami kizárja a tanúsítvány kiadását.

  Az akkreditációs tanúsítvány hatálya alatt a munkaadó akkreditációs követelményeknek történő megfelelését hatósági vizsgálattal évente ellenőrzik. Támogatást azok a munkáltatók vehetnek igénybe, akik az egyéni támogatás keretében megkötött éves támogatási szerződéssel rendelkeznek.[43]

4. Képzési ismeretek

Akkreditált foglalkoztatók esetében az Mmtr. 13. § (2) bekezdése rendelkezik arról, hogy a rehabilitációs mentor „megválasztja a megfelelő oktatási módszereket”.

Ezt a feladatot a gyakorlatban nehezebb érvényesíteni, ugyanis a megváltozott munkaképességű személyek többsége nem kíván új szakmát megtanulni, nem szeretne oktatásban részt venni, ezért a mentor ennek a jogszabályi elvárásnak nehezebben tud megfelelni.

A képzések megvalósítása több módon történhet:

- külső, szakmai képzésbe való kiajánlással: népszerű ebben a munkavállalói körben a biztonsági őr képzés, amelyet szívesen végeznek a megváltozott munkaképességű személyek;
- belső képzéssel: általános, kompetencia-fejlesztő képzéseket lehet megvalósítani, mint például együttműködési képességek fejlesztése, vagy stressz-kezelés.

A tapasztalatok alapján elmondható, hogy a belső képzéseknek van nagyobb szerepe és jelentősége, amely történhet a különböző oktatási, betanítási anyagok elkészítésével is. (Könnyen érthető kommunikációs ismeretek képes leírása, mely segíti a megértést, a munkafolyamatok elsajátítását, a munkavégzést.)

A belső képzések célja, hogy a munkavállaló megismerje a munkahely írott és íratlan szabályait (szervezet céljai, felépítése), begyakorolja az adott munkakör esetében a munkafolyamatokat, elsajátítva azok lépéseit, melynek eredményeként sikeresen beilleszkedhet.

A munkavállaló motiváltsága, tanulni akarása, a támogatást nyújtó szakemberrel történő együttműködése segíti az új munkakörnyezettel történő barátkozást.

A felkészítésnek, belső képzésnek további célja még, hogy az új munkavállalót segítse a szervezeti kultúrában való eligazodásban, bevezesse a szervezetrendszerbe, elősegítse a dolgozó kollektívába történő integrációját, hozzájáruljon a munkahely formális és informális elvárásaival való megismertetéséhez, támogassa, megerősítse a munkavállalót, szükség esetén konzultációt nyújtson és hozzásegítse a munkakör jobb ellátásához.

5. Munkaerő-kínálat feltárása

A munkaerő toborzása a szolgáltató, közvetítő szervezet megfelelő létszámú és összetételű munkaerő biztosítására irányuló tevékenysége. Célja az üres, vagy betöltendő állásajánlatokra

[43] FSZK, Akkreditált foglalkoztatás, (https://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Akkreditalt_foglalkoztatas.pdf)

potenciális munkavállalók felkutatása. Az adott munkavállalói csoport (munkanélküliek és álláskeresők) tagjainak kiválasztására különböző eljárások, módszerek kerülnek alkalmazásra.

A munkát keresők számára elérhetővé és ismertté kell tenni a munkaerőpiaci tevékenységet.

A munkát keresők az alábbi módokon kerülhetnek be a munkakeresést támogató szolgáltatásba:

- munkaügyi szervezetek (járási hivatal foglalkoztatási osztályai), rehabilitációs hatóság (megyei kormányhivatal foglalkozási rehabilitációs ügyintézői) szolgáltatásainak igénybe vételével;
- más szervezet, szolgáltató (pl. szociális vagy egészségügyi intézmény, civil szervezet) javasolja a szolgáltatás igénybevételét;
- a szolgáltató saját nyilvántartásából is kiválaszthatja a célcsoport kritériumainak megfelelő ügyfeleket, akiknek szolgáltatást nyújt;
- a szolgáltatást a munkát kereső maga kéri;
- más foglalkoztató igényli a szolgáltatást.

A kiválasztás a munkát kereső személlyel történő első találkozás során, első interjú keretében történik. A kiválasztás szempontjai a szolgáltatás tartalmi orientációjának (hagyományos, vagy egyénre szabott közvetítés vagy öninformálódás) eldöntéséhez:

- munkavállalásra való felkészültség, motiváltság megléte vagy hiánya,
- az elhelyezkedést gátló körülmény(ek) fennállása
- álláskeresési aktivitás megléte vagy hiánya.

Munkát keresőknek nyújtott szolgáltatások (lásd VII. fejezet 1. a) pont)

- A munkát kereső szakképzettségének, gyakorlatának, képességeinek és egyéni mentális és fizikai állapotának, konkrét igényeinek, elvárásainak és munkaelképzeléseinek feltérképezése első interjú keretében, ezeknek nyilvántartásban való rögzítése, a nyilvántartás rendszeres időközönkénti frissítése.
- A munkát kereső igényeinek megfelelő munkalehetőségek listázása.
- A munkát kereső elhelyezkedését megkönnyítő önéletrajz, motivációs levél elkészítése, közös, igény szerinti aktualizálása.
- Munkajogi ismeretek, tájékoztatás nyújtása.

Munkaadók számára nyújtott szolgáltatások (lásd VII. fejezet 1. b) pont)

- Az ügyfelek meglévő kompetenciáinak alapos ismertetése, hangsúlyozva a meglévő munkaerőpiaci készségeket és kompetenciákat.
- A munkaadó tájékoztatása a közvetített egyén speciális szükségleteiről (pl.: megváltozott munkaképességűek, fogyatékossággal élők számára részmunkaidős, osztott munkaidős foglalkoztatás iránti igény).
- A munkáltatók tájékoztatása a közvetített ügyfél foglalkoztatásához igénybe vehető kedvezményekről, támogatásokról.
- Személyes kapcsolattartás a munkáltatókkal.
- A foglalkoztatóktól állásbejelentések, munkaajánlatok befogadása, a feltételeiknek megfelelő munkavállaló kiválasztása.
- A munkáltatói igényeknek megfelelő ügyfélkínálat bemutatása.

A szolgáltató dokumentálja a sikeres és sikertelen munkaközvetítéseket. Sikertelen munkaközvetítés esetén elemzi a sikertelenség okait, a közvetítés során alkalmazott munkamódszereket tökéletesíti, újabb partnereket keres.

A közvetítő szervezeteknél a célcsoport kiválasztásához a szolgáltatónál már nyilvántartásba vett álláshelyek szükségleteinek kielégítése a cél, vagyis a közvetítésnél alkalmazott szempont, hogy a közvetítést kérő rendelkezik-e a munkáltató által elvárt megfelelő végzettséggel és szakmai tapasztalattal.

Típusai:

- A közvetítő szervezet adott célcsoport számára nyújtja szolgáltatásait, illetve az állást kínáló munkáltatók közül az alapján választ, hogy célcsoportja fogadására mennyire nyitott az adott foglalkoztató. Ezek a célcsoport-specifikus szolgáltatók.
- A nem célcsoport-specifikus szolgáltatók területi alapon (település, ország, határon túl) végzik tevékenységüket. A célcsoport kiválasztásának egyik szempontja, hogy van-e az adott területen a szolgáltató nyilvántartásában szereplő állásoknak megfelelő szakmai végzettsége, tapasztalata az ügyfélnek. A másik kiválasztási szempont, hogy az ügyfél számára fellelhető-e az adott területen felkínált álláslehetőség.

A munkát keresők elvárásainak megfelelő munkahely kiválasztása

Hagyományos közvetítés

Rövid interjú során a munkát kereső szakképzettségének, gyakorlatának, készségeinek, elvárásainak és munkaelképzeléseinek rögzítése, és a közvetítőnél nyilvántartott, szabad állásokból néhány felajánlása.

Egyénre szabott közvetítés

A munkát keresővel egyéni interjú készítése. Ennek során nemcsak a hagyományos közvetítés során rögzített adatok felvétele történik meg, hanem a foglalkoztatást akadályozó körülmények, pl.: családi körülmények, a szakképzettség vagy a meglévő szakmában szerzett tapasztalat hiánya, az akadálymentes munkahely igénye, a munkáltatók negatív sztereotípiáitól (megváltozott munkaképességűek, hajléktalanok) való félelem azonosítása. A közvetítő szervezet segít kiválasztani egy olyan, személyre szóló munkahelyet, amely leginkább megfelel az munkát kereső igényeinek, és ahova a közvetítő be is tudja ajánlani a munkát keresőt.

Öninformálódás

Az ügyfél igénye esetén először a közvetítő szervezet munkatársainak segítségével megtanulja a világhálón fellelhető munkainformációs portálok használatát, később a közvetítő szervezet számítógépének segítségével önállóan tájékozódik, és gyűjti ki a neki tetsző állásajánlatokat.

A munkaadó elvárásainak megfelelő munkatárs kiválasztása

- A követelmény-profil felvétele
  A munkakörrel kapcsolatos követelmények, elvárások, munkaköri feladatok, munkaköri felelősség, kompetencia, ügyrend, körülményeknek az összegyűjtése, rögzítése, elemzése.
- A megfelelő jelölt felkutatása
  A nyilvántartásban rögzített ügyfélkör adatainak elemzése, szelektálása. Nem megfelelő rendelkezésre álló jelöltek esetén hirdetés feladása, a jelentkezések fogadása.
- A személyes interjúk lebonyolítása
  A szervezet nyilvántartása vagy a feladott hirdetés alapján megfelelő pályázók személyes meghallgatása, tájékoztatása a munka részleteiről.
- A legesélyesebb pályázók bemutatása a munkáltatónak
  A kiválasztási folyamat végén kiválasztott munkát keresők személyes bemutatkozásra történő felkészítése, időpont-egyeztetés a munkaadóval, a találkozók megbeszélése, bemutatás.

6. A rehabilitációs hatóság szerepe és feladata a munkaerő-közvetítésben

Az Mmr. 1. § (1) szerint Rehabilitációs Hatóságként, illetve orvosszakértői és rehabilitációs szakértői szervként a Kormány a fővárosi és megyei kormányhivatalokat jelölte ki. A BFKH illetékessége Budapest és Pest megye területére terjed ki.

A rehabilitációs hatóságok foglalkozási rehabilitációt segítő feladatai:

- a rehabilitációs ellátás megállapítása esetén a megváltozott munkaképességű személyek számára történő együttműködés biztosítása,
- egészségkárosodással kapcsolatos szakvélemények készítése,
- rehabilitációs szolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosítása,
- megváltozott munkaképességű személyek (re)integrációja és állásközvetítés.

A Rehabilitációs Hatóság ügyfelévé két módon lehet válni:

- rehabilitációs ellátás megállapítását követően, vagy
- önkéntes módon, kérve az együttműködést.

Az Mmr. 19. § (1)-(5) pontjai alapján a rehabilitációs szolgáltatások a megváltozott munkaképességű személyeknek nyújtott rehabilitációs célú orvosi és szociális szolgáltatások, valamint a megváltozott munkaképességű személyeknek nyújtott foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások.

A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások biztosítják a megváltozott munkaképességű személy egészségi állapotának, képességeinek és készségeinek, szükségleteinek megfelelő munkahelyen történő tartós munkavégzésre való felkészítését, a rehabilitációs célú munkaközvetítést, és segítik a megfelelő munkahely megtartását.

- Az egyéni tanácsadás különböző típusai a foglalkozási rehabilitációs információnyújtás, a foglalkoztatási rehabilitációs munkatanácsadás, a foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás, a foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás, a foglalkozási rehabilitációt elősegítő pszichológiai tanácsadás és a foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás.
- A csoportos tanácsadás típusai a foglalkozási rehabilitációt elősegítő álláskeresési technikák tréning, a képzésre történő felkészítés, illetve a foglalkozási rehabilitációt elősegítő újra orientáló foglalkozás.
- A munkaadók részére is nyújthatóak szolgáltatások, ezen belül a rehabilitációs foglalkoztatási tanácsadás, a foglalkozási rehabilitációs célú érzékenyítés, továbbá a foglalkozási rehabilitációs állásbörze.
- Külön kiemelendő a foglalkozási rehabilitációs célú munkaközvetítés, amely mindkét félnek nyújtható szolgáltatástípus. A munkát kereső megváltozott munkaképességű személyek és a számukra állást kínáló munkaadók találkozását segíti elő annak érdekében, hogy közöttük foglalkoztatásra irányuló jogviszony jöjjön létre. A munkaközvetítés egyéni és csoportos közvetítés formájában valósulhat meg.

Ha valakinek megszűnt a munkahelye, kérheti álláskeresőként való nyilvántartásba vételét a lakóhelye szerint illetékes járási (kerületi) hivatal foglalkoztatási osztályán, amelynek elérhetőségéről a Kormányhivatal honlapján tájékozódhat, vagy ezen a portálon keresztül érhet el információkat: https://www.munka.hu/. Az álláskeresőknek megállapíthatók egyes támogatások, valamint a munkáltatók az álláskeresők alkalmazása esetén támogatást is igényelhetnek.

7. Munkaerő-kereslet becsatornázása

A munkaerő-kereslet becsatornázása az álláshelyek feltárását, illetve a munkáltatói kapcsolatok erősítését foglalja magában.

Az álláshelyek feltárásának és a munkáltatói kapcsolatok erősítésének célja:

- a szolgáltatási térség környezetében lévő munkáltatók tevékenységének megismerése,
- a munkáltatók fogadókészségének erősítése,
- a munkaközvetítést végző szervezetek nyilvántartásában még nem szereplő álláshelyek feltárása,
- a munkáltatók személyes tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról és az együttműködés előnyeiről,
- munkaerőpiaci, foglalkoztatási információk gyors és hatékony átadása,
- a feltárt álláshelyekkel kapcsolatos információk azonnali továbbítása az álláskereső felé,
- a munkaerő-közvetítést megalapozó szűrés elkészítése.

A szolgáltatás teljes folyamata hozzájárul ahhoz, hogy a munkáltató megismerje és céltudatosan használja fel a kapott munkaerőpiaci információkat, és a jogszabályok által meghatározott munkaerőigény-bejelentésen túl is vállaljon együttműködést a szolgáltatóval.

A munkahely-kínálat bővítése szükségessé teszi:

- a meglévő kapcsolatok erősítését a szolgáltatónál rendelkezésre álló nyilvántartásokra, információkra építve,
- új munkáltatói kör bevonását és felkeresését, amely kiválasztható:
    - a KSH munkáltatói adatbázisa, cégnyilvántartások, más, nyomtatott és elektronikus térségi adatbázisok felhasználásával,
    - személyes kapcsolatrendszeren keresztül,
    - az álláshirdetések, magánközvetítők hirdetéseinek figyelésével,
    - rendezvényeken, pl. állásbörzéken, térségi, helyi munkáltatói, egyeztető fórumokon.

A szolgáltatás tartalma, tevékenységek

Tartalma:

A szolgáltatás egy meghatározott térségben működő foglalkoztatókkal történő kapcsolatépítés és kapcsolattartás, melynek révén a szolgáltató a munkáltató személyes megkeresése során megismeri a munkáltató konkrét munkaerőigényét, a munkavégzésre vonatkozó körülményeket és a főbb sajátosságait. A személyes kapcsolatteremtés és kapcsolattartás révén üres álláshelyek feltárásán túl megtörténik a szolgáltatónál lévő munkaerő-kínálat bemutatása, a munkáltató számára nyújtható további, kapcsolódó szolgáltatások ismertetése, illetve azok előkészítése, valamint már meglévő kapcsolat esetén a korábban végzett közös munka során elért eredmények elemzése, értékelése.

Tevékenységek:

A szolgáltatást nyújtó feladatai:

- előzetes információgyűjtés a kapcsolati körbe kerülő munkaadóról, elsősorban annak foglalkoztatási sajátosságairól,
- a munkáltató személyes megkeresése során a szolgáltató megismeri a munkáltató konkrét munkaerőigényét, a munkavégzésre vonatkozó körülményeket és a főbb sajátosságait,
- a személyes kapcsolatteremtés és kapcsolattartás révén az üres álláshelyek feltárásán túl megtörténik a szolgáltatónál lévő munkaerő-kínálat bemutatása,
- a munkáltató számára nyújtható további, kapcsolódó szolgáltatások ismertetése, illetve azok előkészítése,
- a már meglévő kapcsolat esetén a korábban végzett közös munka során elért eredmények elemzése, értékelése,
- a munkáltatók tájékoztatása a munkaügyi szervezet és a munkaerőpiaci szolgáltatásokat nyújtó szervezetek tevékenységéről, munkaerőpiaci programjairól, szolgáltatásairól, rendezvényeiről, a munkaügyi szervezet támogatási rendszeréről, pályázati kiírásairól,
- a szolgáltatás körébe tartozik a kapcsolattartás a munkaügyi kirendeltségek munkatársaival, más térségek állásügynökeivel és hasonló szolgáltatásokat nyújtó szervezeteivel és szakembereivel, valamint a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat munkatársaival,
- a valós helyi és kistérségi infrastrukturális és foglalkoztatási körülmények, valamint a munkáltatóknak a szolgáltatásban résztvevő szervezetekkel szemben megfogalmazott elvárásainak megismerése,
- a regionális, megyei, kistérségi munkaerőpiaci folyamatok, valamint a munkaerő-kereslet aktuális állapotának megismerése, különös tekintettel a nehezen betölthető álláshelyekre,
- a munkáltatói adatok szűrése az összegyűjtött információk alapján, amely a szolgáltatónál meglévő munkaerő-kínálat sajátosságainak figyelembe vételével megalapozza az adekvát munkaerő-közvetítést.

Módszertan, a szolgáltatás formája

Az állásfeltárásba bevont munkáltatók elérhetőségének forrása több csoportba sorolható:

- a szolgáltató saját nyilvántartása,

- hirdetésre jelentkezés (újságból, internetről, falragaszról),
- ismerős ajánlására/személyes kapcsolatok révén,
- korábbi kapcsolatok felelevenítése (szolgáltatások igénybevételével, nyújtásával),
- egyéb forrásokból kialakított adatbázis (KSH, kamarák, megrendelő által átadott lista).

A munkáltatókkal történő kapcsolatfelvétel, megkeresés és kapcsolattartás módja többféle lehet.

A szolgáltatást nyújtó szervezet a tevékenysége során feltárt álláshelyeket fenntartó munkáltatókat rögzíti és különböző szempontok szerint, a munkaerő-közvetítéshez illeszkedve szűri:

- ágazati (munkáltatók-szakmák szerinti) közvetítés,
- területi közvetítés (a munkáltatók elhelyezkedése szempontjából),
- állománycsoport szerinti közvetítés (a közvetítők szakosodása egy-egy állománycsoportra: szakmunkások, diplomások),
- a munkanélküliek, álláskeresők speciális munkaerőpiaci státusza szerinti közvetítés (megváltozott munkaképességűek, pályakezdők).

a) Új állásajánlatok feltárása

Mindig nagy kihívást jelent a hátránnyal élő emberek piaci megjelenésének a támogatása szervezeti szempontból is.

Akkor sikeres az integráció, ha a munkaviszony olyan tevékenységre irányul, amely valós és értékteremtő, azaz a szervezet számára hasznos. Ezért a valós piaci igényeket kell felmérni, és azokra kell válaszolni. A mentorként az ügyfeleink képességeit, tapasztalatait ismerjük, és ezeknek megfelelő iparágakban kellene megtalálni a foglalkoztatókat, akik nyitottak a felvételére. A munkahelyfeltárásnál sokirányú tevékenységet kell folytatni. Egyrészt a felső vezetést, a menedzsment egy-egy elkötelezett tagját is érdemes megkeresni. Emellett a szervezeti egységek vezetőit is ebben a körben kell tájékoztatni, illetve mindennemű információs hátteret meg kell adni ahhoz, hogy nyitottá válhassanak a befogadásra. Az ő feladatuk a későbbiekben a közvetlen csoportvezetők érzékenyítése, megnyerése és a közvetlen kollégák felvilágosítása.

Ahhoz, hogy elkezdődhessen a toborzás, elengedhetetlen a megfelelő munkavállalói profil elkészítése. Ennek tartalmaznia kell a szükséges szakmai, személyiségbeli és szociális kompetenciákat. Minden munkakör esetén, legyen szó fizikai, vagy szellemi munkáról, fontos a pontos kompetencia-térkép. Szintén lényeges eleme a profilnak a tevékenységlista, ugyanis ez alapján dől el, mennyire lesz motivált az egyén a feladat ellátásában. A másik fontos szűrési szempontot az egyénnek azok a kompetenciái jelentik, amelyek egy munkahelyen alapvetően szükségesek. Például a pontosság, az együttműködési és a megfelelő kommunikációs készség olyan alapkompetenciák, amelyek hozzájárulnak a beilleszkedéshez. Fizikai munkaerő kiválasztása esetén nem szükséges kompetenciaalapú kiválasztási folyamaton végig menni, a csoportos toborzás és információnyújtás ez esetben elegendő. Az olyan lényegi információra szükséges a hangsúlyt fektetni, mint a munkavégzés helye, a munkaidő beosztása, a fizetés összege vagy az elvégzendő feladatok sora. Fontos, hogy a munkavállaló már a munkaadói, második körös interjúra úgy jusson el, hogy pontosan tudja, milyen feladatokat fog végezni, milyen időkeretben, hol lesz a munkavégzés helye és mennyi lesz a fizetése. Minden másról csak ezek után érdemes szót ejteni.

b) Meghirdetett állásajánlatok csatornái

Jelenleg nem létezik egyetlen olyan eszköz sem, amely mindenkire nézve a leghatékonyabbnak számít. Mindig a pozíció jellege és a piaci adottságok határozzák meg, mely toborzási csatornákat ajánlott kombinálniuk a munkaadóknak.

A hagyományos mellett ma már több modern módszer is rendelkezésre áll, az állásportálok mellett jelenleg a közösségi média felületei, az adatbázisok, a céges karrieroldalak és a szakmai események is toborzási csatornaként szolgálhatnak.

Számos állás közösségi média kampányon keresztül is az álláskeresők tudomására juthat, aminek nagy előnye, hogy a viselkedés alapú célzással az ország minden területén megcélozhatóak a releváns jelöltek.

A munkaadók karrieroldalai igen változatos formában, terjedelemben és céllal készülnek, legtöbbször egy konkrét állásajánlat meghirdetésére jönnek létre, néhol több állásajánlat is

megtalálható egy oldalon, máshol komplex keresőfelületeket hoznak létre, de gyakran találkozni komplex, önéletrajzadatokat feltöltő formákkal is.

A saját szakmai rendezvények, a szakmai meet-upok további eszközök a toborzási célok eléréséhez.

8. Toborzás, kiválasztás, felvétel

Egy megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatásának sikeressége a munkáltató részéről bizonyos mértékű nyitottságot és rugalmasságot igényel, elköteleződést a megoldások keresésére és alkalmazására. Ezek a képességek egy mai versenyképes piaci alapon működő szervezetnél már jelen vannak, így elsősorban a helyzetből adódó bizonytalanságok és a megfelelő információ hiánya, esetleges korábbi rossz tapasztalatok leküzdése lehet a cél.

A munkaadók egy része azonban még ma is aggályosnak tartja, hogy megváltozott munkaképességű személyt foglalkoztasson, mert nem rendelkezik elegendő információval foglalkoztatásukról, kezdve a kiválasztástól, egészen a munkahely esetleges akadálymentesítésének problémájának megoldásáig.

Egy új munkaerőigény és annak megváltozott munkaképességű személlyel történő betöltése alapvetően ugyanazokat a lépéseket foglalja magába, mint egy ép munkavállaló esetében. Néhány helyen azonban vannak olyan többletinformációk, szabályok, megoldások, amelyek eltérnek a szokásostól, és ezek alapvetően kihatnak a sikerességre.

A felvételi folyamat indulásának és a toborzás megkezdésének előfeltételei:

A felvételi okok tisztázása

Érdemes tisztázni a munkaerőigény okát. A tapasztalatok azt mutatják, hogy amikor csak kizárólag a rehabilitációs hozzájárulás kiváltása az ok, az önmagában kockázatos, hiszen a foglalkoztatás, illetve a munkavállalás lényeges eleme az értékteremtés és az értékesség megélése a foglalkoztatott részéről is. Ha több okot sikerül meghatározni (pl. gazdasági, CSR, munkaerő-hiány, értékteremtés) akkor a folyamat sikeressége lényegesen nagyobb. Természetesen az ideális állapot az, amikor a megváltozott munkaképességű és az ép munkavállalók azonos esélyekkel versenyeznek egy-egy potenciális álláslehetőségért, ugyanakkor ennek az állapotnak az elérése számos tényező függvénye. Meghatározó a felvételi folyamat során az is, hogy kizárólag megváltozott munkaképességű személyeket kívánunk foglalkoztatni, vagy bármely nyitott pozíció esetén lehetőséget adunk megváltozott munkaképességű személyeknek a sikeres pályázásra. Mindkét irány jó lehet.

Célok és eredmények meghatározása

Ennek meghatározása különleges jelentőségű, mert itt lehet a legkönnyebben meghatározni azt, hogy a foglalkoztatás csak „átmeneti", esetleg nem kapcsolódik hozzá tényleges értékteremtés. Lényeges, hogy az eredmények meghatározása során mit tekintünk eredményeknek: létszám, tartós foglalkoztatás, beilleszkedés/beválás (teljesítményértékelés), stb. Ezek mind olyan tényezők, amikre fel kell készülni, és a felvételi folyamat során célszerű végig gondolni. Ami a legtöbb esetben nehézséget szokott okozni, ha pl. túl nagy létszámot (tömeges felvétel) határoznak meg. Ez abban az esetben, ha a szervezet még nem rendelkezik ilyen irányú tapasztalatokkal, akkor könnyen kudarcot okozhat, ami a szervezet menedzsmentjében lerombolja a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása iránti elkötelezettséget.

Szervezeti támogató személyek/felelős személyek meghatározása

A siker megvalósulása nagyban támaszkodik arra, hogy a szervezeten belül ki/kik támogatják a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását. Egy támogató személy meghatározása és egy „ügyvivő" személy kiválasztása sokat segít a folyamaton. A személyes elköteleződésen vagy az empátián túl szükséges a megfelelő tudás és tanulás, illetve a nagyfokú nyitottság és alkalmazkodó készség is. A felelősségekkel az elérhető erőforrásokat is határozzuk meg az érintett személyek számára, akik így képesek lesznek megtalálni a legcélravezetőbb megoldásokat.

A lehetséges munkakörök meghatározása, felmérése

A munkafeladatok összekapcsolódásának a rendszerét szükséges meghatározni. A tudások, készségek és kompetenciák rendszerének összeállítása során a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása esetén célszerű vizsgálni a foglalkoztatást kizáró-korlátozó tényezőket is. Ebben több szakember (pl. foglalkoztatás-egészségügyi orvos, rehabilitációs környezettervező szaktanácsadó, foglalkoztatási rehabilitációs szakértő) nyújthat segítséget. A technológiai fejlődés számos olyan megoldást hozott létre (segédeszközök, segítő, támogató technológiák), ami a megváltozott munkaképességű személyek elvesztett vagy csökkent funkcionális képességeit át tudja hidalni részeiben vagy egészében.

A potenciális toborzási módszerek

A potenciális toborzási módszerek közül az NSZI az általa működtetett ingyenes, innovatív foglalkozási rehabilitációs honlap, az Érték Vagy! Portál használatát ajánlja a munkaadók figyelmébe, de ezen túlmenően természetesen számos alternatív lehetőség áll a foglalkoztatók rendelkezésére:

Toborzási megoldás	Módszer	Előnyei	Hátrányai
Hirdetés	**Online**	digitális írástudók (elsősorban szellemi munkakör) elérése	költség, potyautasok (nem megváltozott munkaképességűek jelentkezése), időbeli teher
	Offline	hozzáférhetőség	költség, bizonytalan célzottság, potyautasok (nem megváltozott munkaképességűek jelentkezése), időbeli teher
Foglalkozási rehabilitációs projektek	**Hirdetés, toborzás, közvetítés, előszűrés,**	legnagyobb célcsoport elérés, nagy tapasztat, célirányos tevékenység, közös érdek	projektek határozott időtartamú működése
Kormányhivatal Rehabilitációs Hatóság	**Közvetítés**	fő letéteményese az állami foglalkozási rehabilitációnak, nagy adatbázis, közvetítés, rehabilitálható ügyfélkör	
Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztály	**Hirdetés**	hozzáférhetőség, motivált megváltozott munkaképességűek jelentkezése	potyautasok (nem megváltozott munkaképességűek jelentkezése), ügyfélkör megszűnése
	Közvetítés	ügyfél „házhoz jön”, nagy adatbázis	lassúság, motiválatlanság, kevéssé alapos szakmai szűrés, együttműködési kötelezettség

	Csoportos toborzás	nagy adatbázis, közvetlen, nagy mennyiségű, azonnali kapcsolat, rövid időtartam	néha motiválatlanság, de a nagy minta miatt ez elhanyagolható, néha elveszik a jelentkező „menet közben”
Munkaerő-közvetítő és kölcsönző vállalkozások	**Toborzás, kiválasztás és közvetítés**	tapasztalat, alapos szűrés, professzionalistás, üzleti szemlélet, adatbázis, adminisztráció könnyítés, anonimitás	magas költség, túl alapos szűrés, kevés bizalom az ügyfélkör részéről
Civil szervezetek	**Munkaerő-közvetítő jellegű**	nagy tapasztalat, adatbázis, érzékenyítési lehetőség, kiválasztási segítség	esetleges költség, adott célcsoportra irányuló fókusz
	Egészségkárosodás alapú	motivált, tagságból elérhető személyek bevonása	célcsoporti lehatárolás, kiválasztási tapasztalatlanság
Alternatív módszerek	**"Hozz egy barátot program"**	protekció, ismerik a munka feltételeit, körülményeit, csak megbízhatók ajánlása	protekció, belterjesség
	Állásbörze	merítési lehetőség, rövid időtartam	potyautasok (nem megváltozott munkaképességűek jelentkezése), konkurencia jelenléte gyakran nem esik egybe a munkaerőigénnyel
	Önéletrajz adatbázis	toborzás kikerülése	kevésbé elterjedt, kis minta

A megváltozott munkaképességű emberek toborzásának sokféle lehetséges típusa alkalmazható. Párhuzamosan akár több csatornán is futtathatjuk a megfelelő jelöltek felkutatására irányuló folyamatokat.

A sikeres rehabilitációs foglalkoztatási stratégia megvalósításához szinte mindegyik toborzási módszer alkalmas, a legoptimálisabb, ha az alkalmazott stratégiának rendeljük alá a toborzási módszerválasztást. A legsikeresebb, közvetlen toborzási megoldást az uniós forrásból működő foglalkozási rehabilitációs projektek, Kormányhivatalok Rehabilitációs Hatósága, illetve Foglalkoztatási Osztályának csoportos toborzása, továbbá a civil szervezetek komplex szolgáltatása jelentik, amennyiben nagyobb létszámban kéri a szervezet a megváltozott munkaképességű dolgozók közvetítését. A munkakörök betöltése nagy szelekciót és ezáltal nagyobb létszámot igényelhet, illetve amikor a szervezetnek a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásában nincs tapasztalata, tájékozódás, érzékenyítés céljából is hasznos a segítő szervezetek, partnerek bevonása.

Általánosságban mit érdemes szem előtt tartania a munkáltatónak a toborzás és a kiválasztási folyamat során?

A toborzási csatornák a megváltozott munkaképességű személyek részére is hozzáférhetők legyenek.

Az álláshirdetések szövegezésében ne szerepeljenek diszkriminatív utalások, és fontos annak megjelölése is, hogy adott pozícióra várják a megváltozott munkaképességű álláskeresők jelentkezését is.

Az interjú előtt érdemes egyeztetni a foglalkozás-egészségügyi szakorvossal, hogy tisztában legyünk azzal, melyek azok az egészségügyi tényezők, amelyek mindenképpen kizárják a foglalkoztatás lehetőségét.

Célszerű rákérdezni, hogy a megváltozott munkaképességű személy állapota miként befolyásolja a munkavégző képességét, azonban az egészségkárosodás jellegére (szenzitív adat) nem szabad rákérdezni az állásinterjún.

A megmaradt képességek és kompetenciák mindenképpen a szelekció és így az interjú tárgyát képezhetik, ezért azt is fontos felmérni, hogy a jelölt az egyes feladatokat miként tudja elvégezni (önállóan vagy segítséggel, esetleg segédeszközökkel, segítő technológiákkal).

Egy megváltozott munkaképességű munkavállaló kiváló teljesítményt tud nyújtani egy megfelelően megválasztott és/vagy átalakított munkakörben. Amennyiben erre nincs lehetőség, akkor érdemes átgondolni a munkaadói elvárások csökkentését és egy reális elvárásrendszer megfogalmazását a munkaadói maximalizmus helyett.

Érdemes szem előtt tartani, hogy:

- a sztereotípiák hatása alól nem könnyű függetleníteni magunkat, de érdemes bővíteni a munkaadóként használt értelmezési kereteket;
- nem szerencsés, ha a megváltozott munkaképességű jelentkezőt egy ideálisnak kikiáltott munkavállalóval hasonlítjuk össze.

9. Munkaadók ösztönzése, ösztönzés eszközei

A munkaadókat az eddigi tapasztalatok alapján három módon lehet ösztönözni megváltozott munkaképességű személyek felvételére:

- anyagi ösztönzőkkel (rehabilitációs hozzájárulás csökkentése, szociális hozzájárási adó megfizetése alóli mentesség);
- szolgáltatás nyújtásával: munkaügyi asszisztencia a célcsoportnál, érzékenyítés;
- meglévő munkaerőpiaci folyamatok erősítésével, a diversity erősítése mint vállalati sokszínűségi folyamat része, munkaadói márka erősítése (CSR).

Ha a toborzás és kiválasztás folyamatát szolgáltatóként támogatjuk, akkor nemcsak a megfelelő jelölt toborzásával, hanem előszűréssel, illetve a beléptetési folyamat támogatásával is nagymértékben motiváljuk a munkaadókat arra, hogy megváltozott munkaképességű személyeket is vegyenek fel.

A munkavállaláshoz szükséges okmányok beszerzése, kezelése, foglalkozás-egészségügyi vizsgálat előkészítése, az onboarding folyamat kísérése (toborzás, beilleszkedés, megtartás), a betanítás támogatása komoly terhet vesz le a munkáltatók válláról.

Másik, jelentős csoportja a munkáltatói ösztönzésnek a támogatott információ-közlés, azaz az érzékenyítés. Ennek a tréning-folyamatnak az a célja, hogy a jövendő kollégák belehelyezkedhessenek abba a viszonyrendszerbe, amely őket várja akkor, amikor megérkeznek a megváltozott munkaképességű személyek. A munkáltatói érzékenyítés célja a munkáltatói szemléletmód-váltás elősegítése, egy befogadó környezet megteremtése a megváltozott munkaképességű személyek elhelyezkedésének szempontjából. Az érzékenyítés során a munkavállalók támogatást kapnak a megváltozott munkaképességű személyek - mint leendő új munkatársak - fogadásával kapcsolatban, hogy a még ismeretlen élethelyzetből fakadó ellenérzéseiket, előítéleteiket felismerjék, kezeljék és megszüntessék. Segítséget kapnak, hogy adekvát módon tudjanak kommunikálni, kapcsolatot teremteni és alkalmazni a megfelelő viselkedési formát a megváltozott munkaképességű munkatársaikkal kapcsolatban. A munkáltatói érzékenyítés során a munkakörelemzés, az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás is alkalmazott módszernek számít.

A munkáltatóknak egyre jelentősebb részénél vált az elmúlt évtizedben fontos értékké a vállalati sokszínűség. Hatékonyabb a változásokhoz való alkalmazkodás, a tanulás, ha sokfélék vagyunk. Másrészt, olyan értékké vált a felelős foglalkoztatás, amely nemcsak az érintett körben, hanem azoknál az érzékeny, magas kompetenciájú szakemberi körben is értéket jelent, akik a toborzási tevékenységnél fontos célcsoporttá váltak. A felelős foglalkoztató értékként kezeli a munkavállalókat, támogatja a tisztességet, az egyenlőséget, kiemelt fókuszba kerül a dolgozók motiváltsága, a képességeik és tudásuk hasznos kamatoztatása.

Ehhez kapcsolódik a harmadik tényező is. A munkáltatói márka erősebb a sokszínű szervezeteknél. A vállalkozói profit mellett a társadalmi hatás napjainkban ugyanolyan mértékben jelenik meg. Példaként említhetjük azt, ha türelmet lát az álláskereső a megváltozott munkaképességű emberek mássága iránt, akkor megerősödik az a feltételezés, hogy vele szemben is türelmesebbé válik a munkáltató.

Az 5. és 6. modul címében egyformán szerepel „A rehabilitációs mentor feladatai funkció szerint" – azaz a két modulban a rehabilitációs mentori feladatokat részletezzük, részben eltérő, de több részben hasonló feladatokkal is, mivel mindegyik szakterület feladata a megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci integrációja (munkahelyre való bejuttatása eljuttatása, a munkahely megtartása).

Ugyanakkor a két modul külön bontásával az is volt a célunk, hogy részletesebb információt adjunk

- *az 5. modulban a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás körében alkalmazott mentorok feladatairól (elsődlegesen a munkaerőpiaci integráció érdekében végzett tevékenységről, bármely munkahelyre való megfelelés elősegítéséről[44]),*
- *a 6. modulban a munkáltatóknál foglalkoztatott, kiemelten az akkreditált munkáltatók számára előírt rehabilitációs mentori és tanácsadói feladatokról (egy adott munkahelyen belül a munkahely megtartása miatt is fontos mentori tevékenységről, amelynek szabályai külön kormányrendeletben jelennek meg a nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatóknál és az akkreditált szervezeteknél[45]).*

Ezzel azt is szeretnénk érzékeltetni, hogy a szabályozás szintjén háromféle megközelítése van a mentori munkának (bár célrendszere és belső tartalma sok mindenben megegyezik):

- *a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónál,*
- *az akkreditált munkáltatónál,*
- *a nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatásban a rehabilitációs hozzájárulási kedvezmény igénybevételénél.*

Mivel a szervezeti/szolgáltatói alapfeladatok eltérőek, de a rehabilitációs mentori tevékenységet egy szakember bármelyik területen gyakorolhatja, szeretnénk a szükséges ismereteket rendelkezésre bocsátani, ezzel felkészítve a tananyag olvasóit és a képzésen résztvevőket mindhárom területen történő gyakorlati alkalmazására.

V. A rehabilitációs mentor feladatai funkció szerint - Foglalkozási Rehabilitációs Mentor (munkaerőpiaci integráció) - (5. modul)

Összefoglalás:

A rehabilitációs mentor foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás keretében végzett, munkaerőpiaci integrációt támogató feladatait a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Mmr). határozza meg. Ebben a fejezetben részletezzük az álláskeresést támogató, az inaktív megváltozott munkaképességű személyek elhelyezkedését és munkavállalását elősegítő rehabilitációs mentor szerteágazó feladatkörét és az együttműködési rendszerét, mely nélkülözhetetlen a foglalkozási rehabilitáció hatékony megvalósulása érdekében.

Kulcsszavak:

inaktív megváltozott munkaképességű személy, rehabilitációs mentor szerepfelfogása és feladatai, fejlesztés és az alkalmazott eszközök, munkaadói kapcsolattartás, elhelyezés, Érték Vagy! Portál

1. Szerepfelfogás és feladat, a tevékenység célja és folyamata

A munkahelyen megvalósuló rehabilitáció személyes támogatását bemutató következő fejezetben foglalt szerepkör mellett a foglalkozási rehabilitáció terén kiemelt jelentőségű a nem dolgozó, összetett munkaerőpiaci hátrányokkal bíró, intézményes segítséget igénylő megváltozott munkaképességű személyek munka világába történő beilleszkedésének megvalósítását, az álláskeresést és munkavállalást személyes támogatás mellett segítő mentor feladatellátása.

[44] Mmr. 2. melléklet 1.5. pont
[45] Mmtr. 13. §

A foglalkozási rehabilitációs mentor és a munkahelyi rehabilitációs mentor feladatellátása és alapvető szerepfelfogása között egy komoly határvonal húzódik meg. Ez a vonal a mentorált megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatotti státusza, azaz munkaviszonyban állása alapján kerül felállításra, azaz az ügyfelünk jelenleg dolgozik-e, vagy pont az a célunk az, hogy a jövőben sikeresen el tudjon helyezkedni. A foglalkozási rehabilitációs mentor – jellemzően civil szolgáltató szervezetek alkalmazásában – azon dolgozik, hogy megváltozott munkaképességű ügyfelei a passzivitásból belépjenek a munka világába. Munkája során a fő célkitűzés az ügyfelek álláskeresési és munkavállalási kompetenciáinak fejlesztése, végső soron a munkához segítése.

A rehabilitáció egy komplex folyamat, több egységből, szakaszból áll. A mentori szolgáltatásban részesülő személy felmérése, fejlesztése és felkészítése, a munkahely megszerzése és a munkahely megtartása tekinthető a komplex folyamat főbb részelemének.

Ami a legfontosabb, hogy a rehabilitáció minden szakaszban egyénre szabott, az adott személy szükségleteire, igényeire épül. A rehabilitálandó személy aktív részvételével történik, és az együttműködésére épül. Minden eleme a lehető legteljesebb emberi élet megvalósulását szolgálja. A foglalkozási rehabilitáció célja, hogy az egészségkárosodás, betegség vagy fogyatékosság figyelembevételével találjunk megfelelő foglalkoztatási lehetőséget az érintettnek, amely folyamatban egy tanácsadó vagy mentor személyes támogatása érdemben segítheti a mentorált személyt.

A rehabilitáció folyamatában a rehabilitációt segítő szereplőknek – így a mentornak is – törekedni kell arra, hogy a rehabilitálandó személy

- képessé váljon a betegség vagy egészségkárosodás elfogadására,
- legyen képes az önismeretre, alakuljon ki egy egészséges énképe, amely nagyban hozzájárul a munkahelyi és az orvosi rehabilitáció sikeréhez,
- támogatást kapjon életvitelének módosításában – ezáltal hatékonyabb lesz a munkavégzésben, melytől sikeresnek, értékesebbnek érezheti magát,
- megmaradt képességeit szinten tartsuk – ez azokra vonatkozik, akiknek állapotuk romolhat, vagy nem fejleszthető, itt cél az állapotromlás megelőzése, lassítása,
- képességeit fejlesszük – minden tartósan akadályozott személynél elsődleges, akinél lehetséges a veleszületett fogyatékosság esetén a megkezdett fejlesztések folytatása. Szerzett fogyatékosság esetén, a lehető leghamarabb érdemes elkezdeni a rehabilitációt a sérülés vagy baleset elszenvedése után,
- érdekelt legyen a munkavállalásban - nézzük meg, milyen célokat tűzhet ki a munkavállaló maga elé,
- munkavállalási lehetőségei bővüljenek – minél több, képességei alapján reálisan betölthető munkaterületen adunk számára lehetőséget, annál nagyobb a későbbiekben a foglalkoztatás esélye,
- pszichés támogatása folyamatos legyen – a motiváció fenntartása érdekében, sőt törekedni kell az önmotiválás szintjének elérésére,
- társadalmi életbe, munkába való visszatérését segítsük, végezetül
- teljes értékű munkavállalónak érezhesse magát.

Mit is jelent maga a mentor kifejezés általános értelemben?

Egy olyan személy, aki (általában) idősebb, tapasztaltabb, jó tanácsokat, útmutatást ad. Segítő személy, aki nyitott, elfogadó és ösztönző. A mentor feladatköre különleges, széles körű. Fontos számára az értékteremtés az emberi életben, a családi és szocializációs értékek feltárásának képessége, az életviteli értékorientáció felismerése.

A foglalkozási rehabilitációs (munkaerőpiaci integrációt támogató) mentor célja, hogy segítse az aktív korú, jelenleg nem foglalkoztatott, a rehabilitációs folyamatban önként – vagy együttműködési kötelezettség alapján – résztvevő megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci beilleszkedését, valamint hozzájáruljon ahhoz, hogy a munkáltatók befogadóbbá váljanak az egészségkárosodást szenvedett emberek iránt.

Milyen tulajdonságokkal kell rendelkeznie?

Kommunikációja legyen egyértelmű, KÉK, azaz könnyen érthető kommunikáció. Legyen kíváncsi az új módszertanokra, keresse a megoldásokat, szeresse a kihívásokat. Törekedjen mindig a konfliktusok megoldására, felvértezve a technikák széles tárházával. Rendelkezzen empátiával, segítőkészséggel, emellett társadalmi és rehabilitációs alapismeretekkel. Érdekelje a munkaerőpiaci helyzet változása, kísérje figyelemmel az intézményi és jogszabályi átalakulásokat és ismerje a térségi munkavállalási lehetőségeket.

A mentor működésének célja, hogy megváltozott munkaképességű ügyfele a foglalkozási rehabilitációs folyamat sikeres megvalósítása végén egy képességeinek és állapotának megfelelő munkahelyen tartósan, minden érintett fél számára megelégedést nyújtó, értékteremtő munkatevékenységet tudjon végezni. A mentori szolgáltatás segítségével az ügyfél:

- tájékozottá válik a rehabilitációs folyamat keretében elérhető szolgáltatásokról,
- képessé válik egyéni munkavállalási stratégia kidolgozására,
- hatékonyan együttműködik (megmaradt képességeinek függvényében) a kidolgozott stratégia lépéseinek megvalósításában,
- igénybe veszi a rendelkezésre álló képzéseket és szolgáltatásokat,
- érdekeltté válik a munkavállalásban,
- alkalmassá válik a minél teljesebb értékű foglalkoztatásra, védett munkahelyen és nyílt munkaerőpiacon egyaránt.

A szolgáltatás célcsoportja olyan aktív korú, nem foglalkoztatott személyek köre, akik fogyatékosság, vagy egészségkárosodás miatt megváltozott munkaképességű személynek minősülnek és a mentori szolgáltatásra munkaerőpiaci integrációjuk érdekében van szükségük. A tevékenység célja annak elősegítése, hogy a megváltozott munkaképességű személyek az inaktivitás, vagy munkanélküliség után (ismét) belépjenek a munka világába, ezzel ismét résztvevőivé váljanak a gazdaság és a társadalom vérkeringésének.

A munkaerőpiaci integrációt segítő rehabilitációs mentor feladatkörének ellátása következtében növekedhet azon munkavállalási szándékkal rendelkező megváltozott munkaképességű személyek száma, akik megmaradt képességeikre támaszkodva a munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség magas szintjével rendelkeznek, mivel a mentorálási folyamat során álláskeresési ismeretek és elhelyezkedési stratégiák széles arzenáljával kerültek felvértezésre.

A rehabilitációs mentori feladatkör első lépcsője megismerni az állást kereső megváltozott munkaképességű személyt és környezetét. A mentor a hasznosítható tudás, illetve a képességek és készségek azonosítására, az ügyfél támogató környezetének felmérésére a személyes beszélgetéseken kívül különféle technikákat, módszereket alkalmaz, amelyek lehetnek tesztek, vagy akár szituációs gyakorlatok is. A mentor az ügyfele képességei és a munkaerőpiaci integrációt akadályozó tényezők, erőforrások és fejlesztendő területek felmérésével tudja kidolgozni a szükséges lépéseket, teendőket, majd kijelölni az elérhető, illetve elérni kívánt foglalkoztatási célt. Ezt követően a mentor az ügyféllel közösen meghatározott célig tartó úton végig vezeti, az esetleges buktatók átlépésében támogatja megváltozott munkaképességű ügyfelét, hogy a rehabilitációs folyamat teljes körű megvalósítása végén munkát tudjon vállalni az ügyfél.

Az Mmr. 20. §-a rögzíti a rehabilitációs hatósággal együttműködő megváltozott munkaképességű ügyfelekkel foglalkozó mentor feladatait az alábbiak szerint:

„(1) A rehabilitációs hatóság a rehabilitációs ellátásban részesülő személynek rehabilitációs mentort (a továbbiakban: mentor) jelölhet ki, amennyiben az ügyfél azt kéri, és annak szükségessége megállapításra került.

(2) A mentori szolgáltatás keretében biztosítani kell

a) a rehabilitációs ellátásban részesülő személynek a rehabilitációs szolgáltatások igénybevétele során történő információnyújtást, az önálló munkába álláshoz szükséges személyes tanácsadást, a beilleszkedéshez történő segítségnyújtást, személyes közreműködést és szükség esetén együttműködést a rehabilitációs szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal, szervezetekkel és személyekkel,

b) rendszeres kapcsolattartást a rehabilitációs ellátásban részesülő személlyel, amelynek során figyelemmel kell kísérni a mentális, fizikai és egészségi állapotát, és közre kell működni az akadályok elhárításában,

c) tájékoztatási kötelezettség teljesítését az eljáró rehabilitációs hatóság felé.

(3) A mentori szolgáltatást nyújtó a (2) bekezdésben foglalt intézkedésekről rehabilitációs naplót vezet, és tevékenységéről minden hónap 15. napjáig beszámol a rehabilitációs hatóságnak."

A mentorálási folyamat részeként a mentor feladatait tovább részletezhetjük:

- feltárja a rehabilitációs folyamatban résztvevő személy helyzetét, munkaerőpiaci lehetőségeit,
- elősegíti az ügyfél személyes fejlődését,
- szakmai kapcsolatokat alakít ki és tart fenn a rehabilitációs folyamatban részt vevő szervezetekkel, személyekkel, munkáltatókkal,
- elősegíti, hogy ügyfele a megfelelő önismeret birtokában sikeres egyéni munkavállalási stratégiát dolgozzon ki,
- segítséget nyújt az ügyfélnek az önálló elhelyezkedésben,
- információt nyújt a rehabilitációs folyamat részét képező egészségügyi és rehabilitációs, valamint szociális szolgáltatásokról, az igénybe vehető humán szolgáltatásokról,
- tájékoztatást ad az aktuálisan elérhető támogatási formákról, képzési lehetőségekről,
- információt nyújt az egyéb szervezetek által biztosított rehabilitációs szolgáltatásokról,
- folyamatosan tájékozódik a rehabilitációs folyamat előrehaladásáról,
- figyelemmel kíséri a rehabilitációs tervben foglaltak megvalósulását,
- feltárja a rehabilitációs program megvalósulását akadályozó tényezőket, elemzi azokat és megoldási tervet készít elhárításukra,
- szükség esetén a programban részt vevő személy kísérőjeként részt vesz a hivatalos ügyintézési folyamatokban.
- elhelyezkedési lehetőségeket ajánl, segíti az elhelyezkedést, illetve utókövetés keretében támogatja a munkahely megtartását.

a) Felmérés és fejlesztés

A munkavállalási szándékkal rendelkező megváltozott munkaképességű személyek számára kiemelt jelentőségű a fejlesztés, mely alatt az egyéni és csoportos szolgáltatásokat értjük, és amely keretében a mentorált az álláskereséshez és munkába lépéshez minden szükséges segítséget, információt, tudást meg kell, hogy kapjon. Egy fejlesztési folyamat a kiinduló helyzet alapján lehet rövid (1-2 hónap), vagy akár jóval hosszabb is (3-12 hónap), amely időtartam alatt rendszeres kapcsolattartás és személyes vagy (az ügyfél igénye és lehetőségei alapján) ezt helyettesítő online, esetleg telefonon keresztül történő támogatás szükséges.

A megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci részvétele a társadalom ép tagjainak aktivitási szintjével összehasonlítva alacsony. Az ügyfélkör egyik legfontosabb, munkába állást akadályozó jellemzője a tartós munkaerőpiaci távollét és a hosszú munkanélküliség, amely a szociális készségek leépülésével, atomizálódással, perspektíva-beszűküléssel együtt az önbizalom hiányát és a bizonytalanság magas szintjét idézi elő a megváltozott munkaképességű személyek nagytöbbsége esetében. A célcsoport esetében a főként az egészségi állapot változása vagy fogyatékosság miatt kialakult tartós munkaerőpiaci távollét számos olyan viselkedésre és hozzáállásra gyakorolt negatív következménnyel jár, amelynek kezelése, megoldása a munkaerőpiaci integráció katalizátora lehet. Ilyen jellemző problémák lehetnek:

- az alacsony motiváció,
- a társadalmi kirekesztődés, izoláció, beilleszkedési képességek leépülése,
- a magas fokú betegségtudat,
- az önértékelés, önbizalom alacsony szintje, eltartottság, tehetetlenség, kiszolgáltatottság érzése,
- a magas szintű munkavállalói reszocializációs szükséglet (pl.: átstrukturált napirend).

A felsorolt elhelyezkedést és társadalmi integrációt gátló tényezők hatásainak megfelelő szolgáltatásokkal történő enyhítése biztosíthatja a munkára kész állapot elérését. Ezek a nem kívánatos magatartásformák megnehezítik a munka világába történő visszatérést, amelynek

kezelésére az egyéni igényeken, szükségleteken alapuló egyéni fejlesztési tervben meghatározott szolgáltatások és tanácsadások megfelelő kombinációja adekvát segítséget jelenthet. Az állandó személyes támogatás és a rehabilitációs mentori tevékenység megfelelő támaszt jelent a munka világától eltávolodott, de oda visszatérni szándékozó ügyfelek számára. A problémafeltárás, a célok és a hozzá vezető lépcsőfokok szükségletekre és egyéni igényekre alapozott tervszerű kijelölése, az egyéni fejlesztések, a tartós elhelyezkedéshez szükséges készségek és képességek erősítése révén elősegítik a munkára kész állapot elérését és a foglalkozási rehabilitáció folyamatának megvalósítását.

Általánosan jellemző a célcsoportra, hogy önértékelésük és önbizalmuk alacsonyabb szintű. Nincsenek tisztában a fizikai és pszichés terhelhetőségükkel. Ha balesetből, betegségből ered az egészségi állapot változás, akkor fel kell mérni, milyen szinten maradt meg a szakmai teljesítőképességük. Az állapot beállása és az eltelt idő aránya nagyban befolyásolja a foglalkoztathatóságot és piacképességet. A felsorolt tényezők befolyásolják a munkára felkészítés, felkészülés időszakát, de mindez a mentorált személy befogadó és elfogadó képessége, együttműködése nélkül nem valósítható meg.

A fejlesztés keretében a mentor feladata, hogy a mentorált személy számára megtalálja az utat a munka világába, amellyel mind a munkaadó, mind a gazdaság, mind pedig a társadalom hasznos tagjává válhat a megváltozott munkaképességű személy. Ugyanakkor fontos, hogy nem csak alkalmazotti, hanem vállalkozási lehetőségben is lehet egyeseknél gondolkodni a keresőtevékenység vonatkozásában, ha az ehhez szükséges készségek rendelkezésre állnak.

A mentornak széles körű, mindenre kiterjedő eszköztárral kell rendelkeznie a munkára felkészítés folyamatában:

- Első és legfontosabb dolog, hogy megkeressük az ügyfél motivációját. Miért szeretne munkába állni? Miért jó számára a foglalkozási rehabilitációba történő bekapcsolódás? Mi a célja a munkába állással?
- Mérjük fel a kompetenciáit, mire képes és mire nem, mi az, ami fejleszthető.
- Dolgozzuk fel együtt, a kompetenciamérés eredményét, és az alapján készítsünk rehabilitációs fejlesztési tervet.
- Alakítsunk ki kapcsolatokat a rehabilitáció eredményességére hatást gyakorló külső szereplőkkel.
- A mentor által nem biztosítható szolgáltatások szervezésével segítsük elő a komplex rehabilitáció minél teljesebb körű megvalósítását.
- Önéletrajz-készítés, interjúra felkészítés, interjún történő részvétel, illetve az utókövetés is fontos láncszeme a mentori munkának.

b) Munkára kész állapot elérése

A mentori tevékenység egyik célja, hogy a sikeres elhelyezkedés érdekében elősegítse a munkára kész állapot elérését, amely a tartós munkavállalás egyik előfeltétele.

Egy ép munkavállaló a tanulmányai befejezését követően szinte automatikusan kerül a munkaerőpiacra. A megváltozott munkaképességű embertársainknál ez nehezebben oldható meg, hiszen valószínűleg egy későbbi életkorban bekövetkező betegségből vagy a veleszületett, illetve szerzett fogyatékosságból adódóan a legtöbb esetben egy szűkített munkaerőpiaci paletta áll rendelkezésre a megmaradt képességek alapján. Az álláskeresés sikerét meghatározza, hogy képesek vagyunk-e megváltozott munkaképességű ügyfelünk számára motiváló, de reális célt meghatározni a betöltendő munkakör és az ellátandó feladatok vonatkozásában. A foglalkozási rehabilitáció legfőbb specifikuma, hogy egy egészségkárosodással élő álláskereső számára, jelen esetben egy megváltozott munkaképességű személy számára hogyan tudunk olyan álláskeresési szolgáltatást biztosítani, amely a megfelelő munkakörök felajánlását és betöltését teszi lehetővé számukra a megmaradt képességek és kompetenciák mentén. A megfelelő munkakör és az álláskereséshez szükséges célállás meghatározásának lépéseihez az Érték Vagy! Portál aloldalán találhat megfelelő információkat: https://ertekvagy.hu/hu/-/celallas_meghatarozasa.

A megfelelő munkakör megtalálásához kifejlesztett – mesterséges intelligencia-szerű, big data-n alapuló – innovatív megoldás az Érték Vagy! Portál regisztrált MMK álláskeresők számára elérhető Munkakör Ajánlórendszer. Az ajánlórendszer egy összetett adatelemzési technológián alapul, amely a korábbi, intézményes foglalkozási rehabilitációs tapasztalatok alapján „jósolja meg” a statisztikai valószínűség alapján betöltésre kerülő munkaköröket. Az alkalmazott prediktív analízis lényege,

hogy mások és a mi adataink összehasonlítása alapján sok esetben egész pontosan megjósolható, hogy mi fog velünk történni, vagy mit választunk egy bizonyos helyzetben, ha ismerjük azt, hogy mi, vagy mások (akik hozzánk hasonlóak), hogyan viselkedtek a múltban. Ennek a módszernek az előnyeit ötvözi a megváltozott munkaképességű személyek ismert elhelyezkedési adatai vonatkozásában a Portál munkakör ajánlórendszere. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a rendszer megvizsgálja a regisztráló MMK álláskereső bizonyos – elhelyezkedést meghatározó – jellemzőit és körülményeit, és összeveti azokat a tárolt adatokkal. Ez alapján kiválasztásra kerülnek azon megváltozott munkaképességű személyek, akik a regisztráló személyhez leginkább hasonló helyzetben vannak, majd a rendszer megnézi, hogy ők milyen munkakörökben helyezkedtek el. Az ajánlórendszer tehát ezek alapján fog az álláskereső számára megjeleníteni javasolt munkaköröket. Ezáltal a célállás könnyebben megtalálhatóvá válik, az elhelyezkedés esélye pedig növekedhet. Az ajánlórendszer az elmúlt 8 évben a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet és jogelődje által megvalósított EFOP-1.1.1-15 és TÁMOP-1.1.1-12 kiemelt projektek ügyfeleinek elhelyezkedési adatain alapul (13.000 anonim, egyedi ügyfélparaméter és elhelyezkedési adat – munkakör neve / FEOR kódja). A szolgáltatás használatához MMK álláskeresői regisztráció szükséges, vagy amennyiben egy MMK személy érvényes álláskeresői regisztrációval rendelkezik, akkor belépést követően az ajánlórendszer ide kattintva érhető el (Betöltendő munkakörök – Munkakörsegéd indítása).

A rehabilitáció folyamatában a munkára kész állapot elérése amiatt fontos, mert a munkára „nem, vagy kevésbé" kész állapot mellett történő álláskeresési szándék során jóval nagyobb a kudarc esélye. Az elhelyezkedési kísérlet kudarca mind a folyamatban részt vevő munkaadóra és mentorra, de főként az ügyfélre nézve eredményezhet a teljes foglalkozási rehabilitációs folyamatba vetett hitet romboló negatív érzelmeket és a további álláskeresést hátráltató frusztrációt.

A mentor feladata, hogy a rehabilitáció folyamatában keretet biztosítson és koordinálja a folyamat előrehaladását, a közösen meghatározott célok elérésében támogassa ügyfelét, különböző szolgáltatások révén elősegítse az inaktív személyek munkavállalását akadályozó problémák és nehézségek megoldását, hogy a megváltozott munkaképességű személyek a munkára kész állapotot elérve képessé váljanak az elhelyezkedésre. Ehhez a mentornak kölcsönös bizalomra, empátiára, a sikerességbe vetett hitre és a bizonytalanság eloszlatására irányuló pozitív megerősítésekre, célirányos segítői kontrollra, illetve odafigyelésre és személyes támogatásra alapuló kapcsolatot kell kialakítania az ügyfelével.

A munkára kész állapot felméréséről bővebb információk a V. fejezet 4. a) i) pontjában olvashatóak.

c) Álláskeresés és munkavállalás segítése

A munkavégzésre való felkészítést és a megfelelő munkahely megtalálását a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások biztosítják, illeszkedve olyan fő körülményekhez, mint például az egészségi állapot, a megmaradt képesség, a munkatapasztalat, a munkaerőpiaci távollét hossza vagy a képzettségi szint.

A szolgáltatások egyéni és csoportos formában is nyújthatók. A különböző tanácsadás típusok és tartalmuk a VII. Mentori kompetenciafejlesztés fejezetben kerülnek részletesebben kifejtésre.

2. Etikai alapelvek

A Szociális Szakmai Szövetség Küldöttgyűlése 2016-ban fogadta el a szociális munka etikai kódexét[46]. Ez az ENSZ Emberi Jogok Nyilatkozatára, az Európai Szociális Kartára, az ENSZ Gyermekek Jogairól szóló egyezményére, az Emberi Jogok Európai Egyezményére és a Szociális Munkások Nemzetközi Szövetségének Szakmai Kódexére támaszkodik. A rehabilitációs mentorok munkáira is ezek az alapelvek érvényesek, mivel az emberi méltóság tiszteletben tartása, megőrzése, helyreállítása az alapja a munkának.

Néhány alapelv, amely meghatározza a szociális munkás és ezáltal a rehabilitációs mentor értékrendjét:

[46] http://3sz.hu/sites/default/files/Etikai.pdf

- Felkészültségéből adódóan ismeri az emberek életének biológiai, pszichológiai, szociális és spirituális dimenzióit, és minden embert egész személyként ért meg és fogad el.
- Felismeri és hozzáállásában, szavaiban, tetteiben tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékét és jogait, védelmezi testi, lelki, értelmi, erkölcsi és érzelmi jól-létét.
- Elutasítja a diszkriminációt. Tartózkodik minden olyan megnyilvánulástól, kifejezés használatától, illetve tevékenységtől, amely sértheti egyes emberek méltóságát, vagy hátrányos megkülönböztetést eredményez.
- Kirekesztés és előítéletesség nélkül – szakmai tisztességgel – végzi munkáját.
- Fel kell ismernie a saját biztonságát veszélyeztető helyzeteket, és ilyen körülmények között megfontolt döntéseket kell hoznia.
- Szakmai tevékenységével, állásfoglalásaival segíti elő a társadalmi változásokat.
- Az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését.
- Szakmai tevékenysége során a segítségnyújtás az elsődleges fontosságú, a kötelező együttműködésre épülő kapcsolatokban is.

3. Szervezeti háttér (Rehabilitációs hatóság, akkreditált szolgáltatók, Európai Uniós projektek) bemutatása

A megváltozott munkaképességű személyek sikeres munkaerőpiaci integrációjának egyik kulcsa egy jól működő rehabilitációs mentorhálózat működtetése, ahol elérhetővé válik és kézzel fogható közelségbe kerül a felkészült szakemberek által történő, érdemi segítségnyújtás.

A munkaerőpiaci integrációt segítő rehabilitációs mentor fő szabály szerint olyan szervezetekben áll alkalmazásban, amelyek célja a megváltozott munkaképességű ügyfélkör foglalkozási rehabilitációjának segítése. Ilyen szervezetek lehetnek:

Rehabilitációs hatóság

A foglalkozási rehabilitációs szervezetrendszerben a kormányhivatalok rehabilitációs hatóságának jogszabályban nevesített feladatai közé tartozik – több más tevékenység mellett – a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások biztosítása révén a megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci (re)integrációjának elősegítése. Ebben a modulban az Mmtv. 8. § (1) bekezdés szerinti kötelezettséget érintjük, amely szerint:

„(1) A rehabilitációs szolgáltatások keretében biztosítani kell a megváltozott munkaképességű személy

a) megfelelő munkahelyen történő munkavégzésre való felkészítéséhez szükséges szolgáltatásokat és

b) megfelelő munkahelyen történő elhelyezkedése érdekében a rehabilitációs célú munkaközvetítést.

(2) A rehabilitációs hatóság biztosítja a rehabilitációs szolgáltatásokhoz, a közfoglalkoztatási lehetőségekhez való hozzáférést, ennek érdekében szükség szerint megállapodást köt a szolgáltatókkal. A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások biztosításához a Kormány rendeletében meghatározott akkreditált foglalkozási rehabilitációs szolgáltatást nyújtó szervezetek (a továbbiakban: akkreditált szolgáltató) részére támogatás nyújtható.

(3) A rehabilitációs hatóság a rehabilitációs célú munkaközvetítés érdekében együttműködik a munkáltatókkal, munkaközvetítést végző, illetve a megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációjával foglalkozó szervezetekkel, és a bejelentett munkaerő-igény alapján biztosítja a megfelelő munkavégző képességgel rendelkező, ellátásban részesülő személy és a munkáltató kapcsolatfelvételét, szükség szerint közvetít az ellátásban részesülő személy és a munkáltató között.”

Főbb feladata:

- A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárások lefolytatása,
- a komplex minősítés, szakvélemény készítése,
- a megváltozott munkaképességű emberek munkába helyezése.

Elérhetőségeik: https://szocialisportal.hu/jarasi-hivatalok-elerhetoseg-1/

Akkreditált szolgáltató szervezetek (a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók)

A korábbi Alternatív munkaerőpiaci szolgáltató (AMSZ) szervezetek támogatási rendszerének 2015. évi átalakítását követően intézményesült a szolgáltatók akkreditációjának rendszere. Az akkreditáció a szolgáltató által a megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő személyek, továbbá az ezen embereket potenciálisan vagy ténylegesen foglalkoztató munkáltatók számára biztosított foglalkozási rehabilitációs szolgáltatási tevékenységek meghatározott feltételek szerinti megvalósítására terjed ki, melynek egyértelmű célja az egészségkárosodással élő személyek több szempontú segítése.

Az Mmr. előírásai értelmében a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók akkreditációjával és az akkreditált szolgáltatók nyilvántartásával, valamint az akkreditált szolgáltatók ellenőrzésével összefüggő hatósági feladatokat a BFKH látja el.

A szolgáltatók elérhetőségei: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/rehabilitacios-szolgaltatast-vegzo-akkreditalt-szolgaltatok

Az akkreditációval kapcsolatos főbb információkat az alábbi linken lehet megismerni.

Európai Uniós projektek

A foglalkozási rehabilitáció megvalósítását, mint kiemelt esélyegyenlőségi törekvést, a kezdetektől támogatja az Európai Szociális Alap keretében az Európai Unió. A kiemelten a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztathatóságának javítását és munkavállalását elősegítő projektek közül az alábbiakat érdemes megemlíteni az elmúlt 15 évből:

- a TÁMOP-1.1.1-08/1 azonosító számú, „A megváltozott munkaképességűek rehabilitációjának és foglalkoztatásának elősegítése” című kiemelt projekt (2008-2013),
- a TÁMOP-1.1.1-12/1 számú, ”Megváltozott munkaképességű emberek rehabilitációjának és foglalkoztatásának segítése” című kiemelt projekt (2012-2015),
- a TÁMOP-5.3.8. A3-12/1 számú Rehabilitáció – Érték – Változás (RÉV) projekt: Megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatás-fejlesztési modellprogram, (2012-2015),
- a „Megváltozott munkaképességű emberek támogatása” elnevezésű EFOP-1.1.1-15 (2015-2023) és VEKOP-7.1.3-15-2016-00001 kiemelt projektek (2016-2021), valamint
- az EFOP-1.9.3-VEKOP-17 számú, „A foglalkoztatási rehabilitáció szakmai folyamatainak fejlesztése” elnevezésű kiemelt projekt (2017-2021),

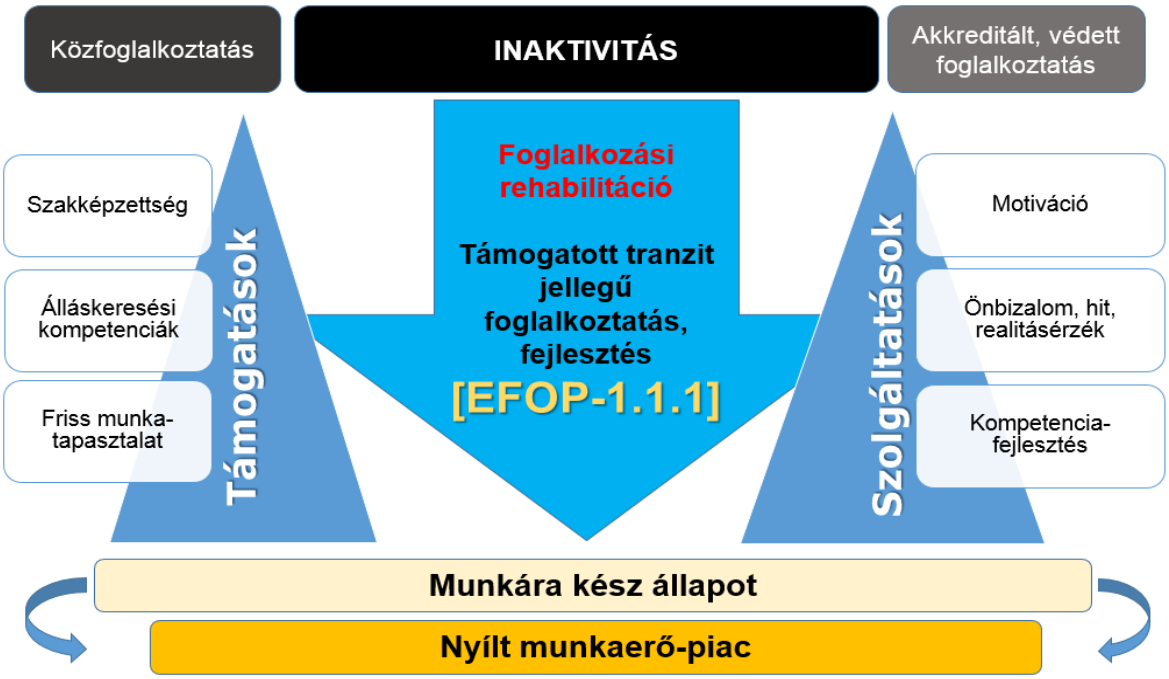
Jelen tananyag az elmúlt években a foglalkozási rehabilitáció terén meghatározó tevékenységet biztosító EFOP-1.1.1-15 kiemelt projekt keretében készült, a projekt tevékenységének 2022-ben megvalósult átalakítását követően. A projekt a konvergencia régiók területén működtetett tanácsadói (mentor) hálózatot a célcsoporttagok segítése érdekében, tehát munkaerőpiaci integrációt támogató mentori feladatot látott el a különböző foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások biztosítása mellett, a nagyszámú, rehabilitációs hatóságokkal együttműködő ügyfélkör (20.000 fő) munkavállalásának elősegítése érdekében.

Az EFOP-1.1.1-15 projekt által működtetett tanácsadói hálózat, illetve a biztosított aktív eszköz jellegű támogatások célja a megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-kínálatának (foglalkoztathatóság és munkaerőpiaci alkalmazkodó képesség, valamint munkára kész állapot elérését célzó) fejlesztésére, illetve a célcsoportra irányuló munkaerő-kereslet élénkítésére, valamint a kereslet és kínálat összehangolásának elősegítésére irányuló tevékenysége szinte teljes körűen kiegészítette a kormányhivatalok rehabilitációs hatóságának elsősorban hatósági jellegű tevékenységét. Az egyéni szükségletekre reagáló, személyre szabott foglalkozási rehabilitációs fejlesztést elősegítő szolgáltatási és támogatási rendszerben használt fejlesztési dokumentumok jelen tananyagban is bemutatásra kerülnek.

A projekt szakmai tevékenyégének hangsúlyai a 8 éves működés során többször kerültek módosításra az aktuális munkaerőpiaci igényeknek megfelelően, de az EFOP-1.1.1-15 projekt alapvető célja végig az volt, hogy a projektben megvalósuljon a programrésztvevők munkaerőpiacra való felkészítése, re-integrációhoz kapcsolódó képességeik javítása, képzettségi szintjének növelése a foglalkoztatás bővítése érdekében. Emellett kiemelt feladat volt a munkaadók

szemléletformálása és érzékenyítése, a foglalkoztatási szándék felkeltése és becsatornázása, hogy minél nagyobb álláskínálat álljon a munkára kész állapotba jutó ügyfelek rendelkezésére, az egyéni igények megfelelő lehetőség megtalálása érdekében. Ennek elérését munkaadói szemléletformálással, foglalkoztatási ösztönzőt jelentő bérköltség-támogatás működtetésével, valamint rehabilitációs szolgáltatások nyújtásával kívánta megvalósítani. A projekt hatására a munkavállalói célcsoport álláskeresési kompetenciái javultak, a munkaerőpiaci ismereteik bővültek, ezáltal növekedhetett a foglalkoztathatóságuk és a foglalkoztatásban álló megváltozott munkaképességű személyek száma.

Az EFOP-1.1.1-15 kiemelt projektben alkalmazott fejlesztési modell:



4. Szolgáltatásnyújtás a gyakorlatban

A humán szolgáltatás, így a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás is folyamat elvű. Ez azt jelenti, hogy ahhoz kell hozzásegíteni a megváltozott munkaképességű tanácskérőt, hogy elinduljon abba az irányba, amely az ő helyzetében megoldást jelenthet. A rehabilitációs mentor egy meghatározott ponton, „kimerevített pillanatban" találkozik az ügyféllel. (Ami akár éveket is jelenthet.) Ez egy rövid intervallum a személyiség fejlődésében, önépítésében. Tehát az életfolyamatnak egy szakaszában találkozik vele. Ezért kell folyamat szemléletűvé alakítani azokat a tevékenységeket, amelyek kiindulópontot jelenthetnek egy később meghatározandó lépéshez.

A humán szolgáltatás támogató jellegű, nem irányítás, és nem felelősség átvállalás. Támogatás, amely segíti a személyiséget abban, hogy kiválassza önmaga számára a legjobb lehetőséget. Ez az alapelv azt is magában foglalja, hogy nem dönthetünk a másik ember helyett, hanem csak felmutathatjuk azokat a lehetőségeket, amelyekből választani képes lesz. Így a segítséget kérő megváltozott munkaképességű személy felelősségét a döntésben nem vállaljuk át, az ő döntése, illetve annak következményei akár pozitívak, akár negatívak, visszahullnak rá.

A szolgáltatás során több, a kapcsolattartás különböző fázisaihoz kapcsolódó és az alábbiakban részletezett segítő beszélgetés kerül lefolytatásra.

Első beszélgetés (interjú)

Az első találkozás az ügyféllel, miként ez más kapcsolatainkban is jellemző, kitüntetett jelentőségű. Az első találkozás egyszerre kiváló esély a feszültségek oldására, egy bizalom-teli, 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 egyik legfőbb célja, hogy legyen folytatás. A rehabilitációs mentor és ügyfele között létrejött kapcsolat legfontosabb ismérvei között kell, hogy szerepeljen a másik ember iránti feltétlen tisztelet, a megértés és elfogadás, a beleérző képesség (empátia), a bizalom légköre, valamint a mentor őszinte és hiteles magatartása, kommunikációja. Mindennek megteremtéséért elsődleges felelősség terheli a rehabilitációs mentort, hisz ő az, aki szakmai felkészültsége teljes birtokában, 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 mindvégig úgy is kell tevékenykednie, hogy abban az ügyfél szükségletei legyenek a középpontban.

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 az együttműködésre, ami mindkét fél számára megkönnyíti a kitűzött szakmai cél elérését.

Igényfeltáró interjú

Ez az interjú típus egy életút szemléletű, idősoros tapasztalatokra és élményekre épülő beszélgetés, melynek során a rehabilitációs mentor iskolai végzettségnek megfelelően feltárja a tanuláshoz való érzelmi viszonyt, a munkatapasztalatokat, a megváltozott munkaképességhez kapcsolódó kognitív és érzelmi viszonyulásokat. Tisztázza a család szerepét az egyéni életútban, különös tekintettel a pálya-, munkaválasztásra és a teljesítmények elismerésére. Az igényfeltáró interjú lefolytatása az alábbi szempontok alapján történik:

- *Első szempont*: Az igények meghatározásának fókuszában a személy önértékelésének minősége áll. (Hasznosság, önállóság, egyenértékűség.) Ezek, illetve az ezzel szemben álló megközelítések mentén határozzuk meg az önértékelés szintjét.
- A *második szempont* a szociális kapcsolatrendszerre vonatkozó igényfeltárás lenne. (Széles szociális kapcsolatrendszerrel rendelkezik, igényli a kapcsolatrendszer megtartását, bővítését, új kapcsolatok iránti igény stb.) A szociális kapcsolatok iránti igény segíti a munkavilágába való visszavezetést.
- *Harmadik szempont*: az életvezetésből következően, az időbeosztáshoz kapcsolódóan az idő újra strukturálása (munkával töltött idő, utazással töltött idő, orvosi rehabilitációval töltendő idő).
- *Negyedik szempont*: az egészségi állapothoz kapcsolódó igények feltárása, különös tekintettel a félelmekre vagy az elkerülendő feladatokra. (a védekező vagy a bagatellizáló típus)

A szociális kapcsolatrendszerre vonatkozó igényfeltárás már átvezethet a munka világába. E témakörbe pontosítani kell, hogy mely szociális támogatásokat vesz igénybe a rendelet alapján a rehabilitálandó és van-e igénye a további támogatásra. A rehabilitációs menedzsernek (humán szolgáltatónak) itt kell felmérnie, hogy milyen komplex szolgáltatási csomagban gondolkodik a rehabilitálandó személlyel kapcsolatban. Fel kell vetnie a beszélgetésvezetés során, hogy elfogadja-e a bevonandó személy az önálló életvitelt segítő tréningeket vagy az érzelmi stabilizációt segítő beavatkozásokat.

Helyzetfeltáró interjú

A helyzetfeltáró interjú célja, hogy a rehabilitálandó személy bevonásának lehetőségét felmérje, esetleg a jövőbeli együttműködésből való kizárást adatok alapján megfogalmazza. A helyzetfeltáró interjú az 5. a) pontban kerül részletezésre.

A szolgáltatás során kiemelt jelentőséggel bír a célmeghatározás

A célmeghatározás módszere olyan tudatos beszélgetésvezetésen alapul, amely szükségszerűen kapcsolódik az előző információgyűjtéshez.

A cél az, hogy feltérképezzük azokat az objektív és szubjektív adatokat, amelyek az adott személy munkába állása szempontjából meghatározóak lehetnek.

Az ilyen beszélgetés többnyire strukturált jellegű, és a szolgáltatás korai szakaszaiban akkor kerül rá sor, ha ellenőrizni kívánjuk az eddigi információnkat a mentorálttal együtt.

Azok a területek, amelyekre vonatkozóan az információkat összegezzük, az alábbiak:

- *Munkaerő-piaci előélet, pályafutás*, amely kiterjed mindazokra a munkákra, feladatokra, amelyet az egyén a múltban végzett, akár állásban, akár azon kívül. Középkorúak esetében már gyakran nehéz adatokat szerezni. Itt nem azt kell megtudni, mely időszakban, hol dolgozott, hanem azt, mit végzett kedvvel és örömmel, miben volt ügyes és miben nem. Fontos, hogy a személy önmagához viszonyított kiemelkedő teljesítményeit megismerjük, azonosítsuk be a negatív tapasztalatokat, figyeljünk olyan területekre, mint a munkáltatóhoz való viszony, és minden munkatapasztalatot vegyünk figyelembe, ne csak a szerződés alapján végzett munkát.
- *Iskolai végzettség, és egyéb, megszerzett munkakészségek*: ennek tisztázása sem mindig egyszerű. Ha az ügyfél alacsony végzettségű, minden esetben rá kell kérdezni, hogy rendelkezik-e a bizonyítvánnyal, vagy ha nem, be tudja-e szerezni azt. A betanított munkákat is rögzíteni kell, akkor is, ha nem jelent külön végzettséget.
- *Tudás, ismeret*: előfordulhat, hogy valamely területen az ügyfél rendelkezik munkaerő-piaci szempontból releváns tudással. Például élt külföldön és megtanulta a nyelvet. Ismerheti a gyógynövényeket, gombákat, érthet az állattenyésztéshez vagy más hobbiszinten végzett tevékenységből szerezhetett ismereteket.
- *Képesség, készség, kompetenciák szintje*: először is fontos információt szerezni az írás-olvasás, tanulási készségről. A szakmai pályafutás sok információt nyújt erről is.
- *Az iskolai végzettség és a szakképesítés*ek is hasznos források a készségek szintjének megítéléséhez. A szabadidő eltöltése is képet adhat róla.
- *Fizikai és egészségügyi állapot*: a munkát befolyásoló egészségi tényezőkre vonatkozik. Fontos, hogy a család egészségi helyzetéről is tájékozódjunk. A mentális problémák egy részével maga az ügyfél sincs tisztában. Más esetben eltitkolják, ezért érdemes tisztázni, volt-e ilyen jellegű kivizsgáláson, kezelésen.
- *Szociális helyzet*: A családi, megélhetési viszonyok és életkörülmények feltárását jelenti. Itt mindig az egyén és környezet kölcsönhatása kerül „átvilágításra". Fontos az objektív információk beszerzése, bár terepmunka nélkül nehezen biztosítható.
- *Motiváció*: Az egyéni hajtóerők gyakran nehezen hozhatók felszínre. A jó interjúvezető feltételezhetően több ide vonatkozó elmélet ismer, így rá tud kérdezni a legfontosabb hajtóerőkre. Ezek a hajtóerők kapcsolatban vannak azokkal a tényezőkkel, amelyekre az egyén önbecsülése alapozódik. Jelentős szerepe van a motivációról való gondolkodásban az értékeknek, érdeklődésnek és az attitűdöknek. Az elképzelések, próbálkozások, tervek megismerése segítséget nyújt az értékek és érdeklődés megismerésében, illetve arra nézve, mivel motiválható az egyén.
- *Önértékelés*: Fontos megtudni, mit gondol az ügyfél a saját lehetőségeiről, tanulási és helyzetmegoldási képességéről. Szem előtt kell tartani, hogy az alacsony önértékelés a társadalmi kirekesztődés három legfontosabb rizikótényezőinek egyike. Az önértékelésben segíthet a Munkakereséshez szükséges készségfelmérő lap átbeszélése is.

5. Tevékenység és alkalmazott eszközök

A munkaerőpiaci integrációt segítő rehabilitációs mentor feladata, hogy az ügyfeleként megjelenő megváltozott munkaképességű személy tekintetében átfogja és szervezze a foglalkozási rehabilitációs folyamatot.

A mentor tevékenységének alapja az ügyfél alapos ismerete, illetve a mentor és ügyfele között kiépített, rendszeres személyes találkozásokon alapuló segítői bizalom, hogy a munkája során érdemi segítséget tudjon nyújtani a munkavállalási és/vagy munkahely váltási, esetleg munkahely-megtartási szándékkal rendelkező megváltozott munkaképességű ügyfele számára. Ennek keretében feltárja a rehabilitációt gátló és támogató tényezőket, ezekre megoldásokat javasol,

tevékenyen segíti a rehabilitációs folyamat megvalósítását a rehabilitációs szolgáltatások kezdeményezésével és koordinációjával.

Rehabilitációs szolgáltatások:

- humán szolgáltatások,
- képzési lehetőségek,
- szociális szolgáltatások,
- orvosi rehabilitációt támogató egészségügyi szolgáltatások,
- egyéb alternatív, piaci szolgáltatások.

Tevékenységének része a személyes együttműködés és közreműködés a segítő személyekkel, szolgáltatókkal, munkáltatókkal, a rehabilitációt segítő egyéb szervezetekkel, ezért tevékenységi körében szakmai kapcsolatokat alakít ki, azokat a rehabilitáció folyamata alatt fenntartja. Támogató tevékenysége keretében igény esetén elkíséri a mentorált személyt a hivatalos ügyintézésére. Segíti az ellátásokhoz, az orvosi, mentális és szociális rehabilitációs szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Amennyiben szükséges az érintett számára, csoportos terápiára, önsegítő vagy munkahelyi csoportba jutását is támogatja. Amennyiben ügyfele jelzi számára egyéb igényeit, szükségleteit, segíti azok megoldását.

A rehabilitációs mentor fontos feladata, hogy figyelemmel kísérje ügyfele mentális, egészségi, fizikai állapotát, és segítő tevékenységét ezekhez igazítsa, ennek mentén a mentorált személlyel rendszeresen kapcsolatot tart.

Tevékenysége révén valósulnak meg a rehabilitációs tervben szereplő feladatok, melyek előrehaladásában részt vesz. A terv megvalósítása közben figyeli az időbeli eltéréseket, feltárja azok okait és módosításra tesz javaslatot. Feltárja a megvalósítás során az akadályozó tényezőket, elemzi azokat és ezekre megoldási tervet dolgoz ki a mentorálttal együttműködve, az ügyfél mindenkori állapotának megfelelően. Fontos, hogy ügyfele nyitott legyen az együttműködésre, képes legyen akár képzésbe kerülni, valamint motiválttá váljon a munkavállalásra, majd minél teljesebb értékű munkavállalóként jelenjen meg akár egy védett foglalkoztatónál, akár a nyílt munkaerőpiacon.

<u>A mentori tevékenység során el kell érni, hogy a mentorált:</u>

- képessé váljon a rövid és hosszú távú céljainak megfogalmazására, valamint azok megvalósítására,
- felkészültté váljon egy csoporthoz tartozásra, közösségbe való belépésre, illetve meg tudjon maradni teljes értékű tagként, különböző szerepeket vállalva,
- megtanuljon konfliktushelyzeteket elkerülni, megoldani,
- képessé váljon az állásinterjún helyt állni.

A mentor – a siker elérése érdekében – tevékenysége során:

- folyamatosan részt vesz a mentoráltat érintően felmerülő akadályok elhárításában,
- szükség estén kezdeményezi a munkahelyi környezet átalakítását, esetlegesen a munkabeosztás rugalmassá tételét, valamint
- a szolgáltatás lezárását követően az utókövetés eszközével él, figyelemmel kíséri a mentorált útját.

a) A munkavállalási kompetenciák felmérése és a rehabilitáció tervezése

A felnőttképzésről szóló 2001. évi CI. törvény, 29. §-a alapján: *„… a kompetencia olyan komplex tudás, amely ismereteken, készségeken, képességeken és hozzáálláson alapszik, aminek egy része velünk született, ám jelentős része tanulás során elsajátítható és fejleszthető. A kompetencia alkalmassá teszi az egyént egy feladat eredményes elvégzésre, helyzetek sikeres kezelésére”.*

A kompetencia sok oldalról megközelíthető fogalom. Alapvető jelentése: képesség valamire. A kompetencia azoknak a készségeknek az összessége, amelyek mérhetőek. A kulcskompetencia elengedhetetlen tényező a kiteljesedésben, a személyiség fejlesztésében, annak érdekében, hogy az adott személy be tudjon illeszkedni a társadalomba és foglalkoztatható legyen.

Foglalkozási rehabilitációs alapelv, hogy a legtöbb egészségkárosodással élő ember képes értékteremtő munka végzésére, csak ehhez megfelelő feladatot kell találni és a speciális igényeinek megfelelő munkakört kell kialakítani számára. A munkahelyi kompetenciák felmérésének módszere

arra alkalmas, hogy a megfelelő munkavállalót a megfelelő munkakörhöz társítsa, így hozzájárulhat az egészségkárosodással, fogyatékossággal élő személyek foglalkoztatottságának növeléséhez. A rehabilitáció tervezése minden esetben egyénre szabottan készül, és folyamatos felülvizsgálatot igényel.

A rehabilitáció tervezéséhez szükséges egyéb, az alábbiakban részletezett területeket is vizsgálni:

- fel kell mérni a betegség/fogyatékosság jellemzőit, egészségi korlátokat, kizáró-korlátozó tényezőket, az ebből adódó terhelhetőséget,
- családi körülményeket, szocializáció mértékét, társas kapcsolatokat, anyagi helyzetet,
- iskolai végzettséget, továbbképzési lehetőséget, motiváltságot,
- munkavállalási szándékot, munkatapasztalatot,
- kommunikációs ismerteket,
- mobilitási képességeket, valamint
- a szabadidő eltöltésével kapcsolatos információkat.

Az alábbiakban az elhelyezkedést támogató erőforrások és a munkavállalást gátló tényezők felmérésére irányuló módszerek bemutatásával eszközöket mutatunk be a rehabilitációs mentor számára, amelyet munkája során az ügyfele felméréséhez és a rehabilitáció tervezéséhez használhat.

i) Probléma feltárás, kompetenciamérés és profiling

A kompetencia mérés és munkára kész állapot felmérése tekintetében:

- egyik lehetőségeként a **Problématérképet**,
- alternatívaként az **EFOP-1.1.1-15 projektben alkalmazott ügyfelek felmérésére** és a rehabilitációs folyamat tervezésére alkalmazott első interjú, komplex képesség és helyzetfelmérés, illetve a kapcsolódó profiling és fejlesztési terv készítését szolgáló dokumentációt, vagy
- az **Érték Vagy! Portálon elérhető „munkaerőpiaci felmérés”** önértékelő kérdőív és profiling rendszert,
- negyedik lehetőségként az **EFOP-1.1.1-15 projektben kialakított munkára kész állapot felmérésére** készült módszertant

ajánljuk felhasználásra, esetlegesen továbbfejlesztésre a rehabilitációs mentorok számára.

Ezek alapján könnyedén meghatározható, hogy egyes megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében mely területek fejlesztésére érdemes koncentrálni a foglalkoztathatóság és munkaerőpiaci alkalmazkodóképesség javítására irányuló foglalkozási rehabilitációs szolgáltatási tevékenység során.

Problématérkép

A problématérkép egy, a döntéshozatalt elősegítő dokumentum, amely segítségével a megfelelő stratégiai koncepció kialakítható. A mentor is egyfajta problématérképet készít a megváltozott munkaképességű személyről, hogy megismerje a kiinduló helyzetet, erre reagálva lépések tervezeteként szolgáltatásokat és egyéb eszközöket rendeljen az ügyfeléhez a minél sikeresebb rehabilitációs folyamat érdekében.

Milyen területek kerülhetnek kiválasztásra a térkép elkészítése során?

- Egészségi és fizikai állapot,
- életkörülmények,
- anyagi helyzet,
- tudásszint,
- tapasztalat,
- képzettség,
- társas kapcsolatok,
- mentális állapot,
- ellátási rendszerekben való jártasság.

Ha megvannak az információink, azokat értékelni szükséges, a SWOT elemzés módszere erre a feladatra jól alkalmazható.

SWOT-elemzés	SEGÍTIK a célok elérését	GÁTOLJÁK a célok elérését
BELSŐ TÉNYEZŐK (szervezeti jellemzők)	ERŐSSÉGEK (strengths)	GYENGESÉGEK (weaknesses)
KÜLSŐ TÉNYEZŐK (környezeti jellemzők)	LEHETŐSÉGEK (opportunities)	FENYEGETETTSÉGEK (threats)

Belső tényezők:

- Erősségek: jól működnek, még jobban működtethetőek, fejleszthetőek.
- Gyengeségek: nem optimálisak, de javítható tényezők.

Külső tényezők:

- Lehetőségek: kedvező adottságok, melyre alapozva kell az erősségeket működtetni, a lehetőségeket optimalizálni, rangsorolni.
- Veszélyek: a kedvezőtlen adottságok, a siker esélyeit csökkentik, valamint kockázatot is jelentenek, minimalizálni kell őket.

Az elemzés adatait szükséges használni a rehabilitációs terv elkészítésében, illetve alkalmazni lehet a munkahelyi rehabilitáció során.

Az EFOP-1.1.1-15 projekt által alkalmazott kompetencia és probléma felmérési, illetve fejlesztés tervezési rendszer

Első interjú

A közvetlen célcsoporttag munkaerőpiaci körülményeinek és élethelyzetének felmérése az első interjú során történik meg, amelynek keretében feltárásra kerülnek a foglalkozási rehabilitációt segítő és gátló munkaerőpiaci és egyéb tényezők, erőforrások. A feltáró beszélgetés, azaz az első interjú célja, hogy a bevonás előtt megfelelő képet kapjunk az ügyfélről, mert a programba vonás személyi feltételei kapcsán figyelembe kell venni, hogy a célcsoportba tartozó ügyfelek

- iskolai végzettsége,
- szakmai életpályája, munkatapasztalata,
- személyes életvitele,
- egészségi állapota,
- orvosi rehabilitációs szükséglete,
- szociális helyzete,
- munkaerőpiaci céljai, affinitása

egyénenként eltérő, amelyet még a területi különbségek is befolyásolnak, ezért szükséges, hogy a komplex rehabilitációs folyamat megkezdése előtt az első interjú segítségével megismerjük az ügyfelek élethelyzetét.

A bevonási döntés során mérlegelendő egyéb tényezők, körülmények

A foglalkozási rehabilitációt befolyásoló tényező az orvosi, valamint a szociális rehabilitáció is. Az orvosi rehabilitáció célja, hogy az egészségi állapotukban károsodott és a fogyatékossággal élő személyeket – az egészségtudomány eszközeivel – meglévő képességeik fejlesztésével, illetve pótlásával segítsék abban, hogy önállóságukat minél teljesebb mértékben visszanyerjék, és képessé váljanak a családba, munkahelyre, más közösségbe való beilleszkedésre.

Minden érintett fél érdekében kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy a programba csak olyan ügyfelek bevonására kerüljön sor, akiknél a megállapított orvosi és/vagy szociális rehabilitációs szükségletek kielégítése a foglalkozási rehabilitációval párhuzamosan megvalósítható és nem akadályozzák meg a sikeres megvalósítást.

A bevonásról szóló javaslatot megelőzően az ügyfelek kiválasztásakor érvényesítendő preferenciák:

- megteremthető, kialakítható szintű motiváció és együttműködési hajlandóság;
- foglalkoztathatóság – fenntartható (tartós, támogatást követő, támogatás nélküli) foglalkoztatás potenciálja, lehetősége;
- abszorpciós képesség – program eszközeinek érdemi használata;
- élethelyzetben bekövetkező várható változások projektre gyakorolt hatása;
- iskolai végzettség, munkatapasztalat frissessége, relevanciája;
- képzésben történő részvételi igény esetén a szükséges kompetenciák megléte.

Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú

A komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú és a programrésztvevő által kitöltött kérdőívek eredményei alapján elkészítésre kerül az erre szolgáló melléklet, amelyben felmérésre kerül

- a programrésztvevő szociális helyzete,
- egyéni képességei, készségei, kompetenciái, erőforrásai,
- motiváltsága, együttműködési szándéka, hozzáállása, munkaerőpiaci attitűdje,
- foglalkozási rehabilitálhatóság szintje, lehetőségei, valamint
- a rehabilitációt gátló, hátráltató tényezők köre.

Kérdőívek:

Az ügyfél megismerésének pontosítására használható sokféle kérdőív érhető el közvetett módon az Érték Vagy! Portálon (https://ertekvagy.hu/hu/-/palyaorientacios_kerdoivek). A helyzetfeltáró interjúhoz – a programrésztvevőről megismerhető információk körének szélesítése érdekében, szükség esetén, a mentor önálló döntése alapján, a megismerni kívánt, interjú során fel nem tárt körülményekhez kapcsolódóan – kérdőívet kell a bevont ügyféllel kitöltetni, vagy kitöltésében segíteni, amelynek eredménye segíthet a programrésztvevő szélesebb körű megismerésében a kialakítandó profil elkészítésében és a megalapozott támogatási eszközök meghatározásában.

Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú - Profiling kategória

Az EFOP-1.1.1-15 projektben a Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú részét képező Ügyfélprofil kitöltése és alkalmazása szükséges, hogy a rendelkezésre álló különböző szolgáltatások és támogatások célszerűen azokhoz az ügyfelekhez kerüljenek hozzárendelésre, akiknek munkaerőpiaci integrációja nem valósítható meg a támogatások és szolgáltatások igénybevétele nélkül. Az első interjú, a kérdőívek eredménye és a helyzetfeltáró interjú alapján kirajzolódik az ügyfél foglalkozási rehabilitációját befolyásoló külső és belső tényezők széles köre. A kellő mennyiségű és minőségű információ birtokában elkészíthető a Komplex képesség- és helyzetfelmérő lap, amelynek kitöltését követően a mentor kialakítja a programrésztvevő profilját és elkészíti a Rehabilitációs Fejlesztési Tervet.

A Profiling során megállapítható ügyfél-profil kategóriák:

1. kategória – Önálló álláskereső

1.1. Azok az állást kereső megváltozott munkaképességű személyek, akik megfelelő ismeretekkel, gyakorlattal rendelkeznek az önálló elhelyezkedéshez szükséges állásinformáció szerzés terén.

1.2. Nagy valószínűséggel 3-5 hónap alatt képesek elhelyezkedni, azonban az önálló információszerzésben segítséget igényelnek.

2. kategória – Munkaerőpiaci eszközrendszerrel nyílt munkaerőpiacra visszavezethető

2.1. Szolgáltatás, személyes tanácsadás, közvetítés révén támogatás nélkül elhelyezhető
2.2. Képzési támogatást követően támogatás nélkül elhelyezhető
2.3. Támogatott képzést és foglalkoztatást követően tranzitálható
2.4. Támogatott foglalkoztatást követően tranzitálható

3. kategória – Munkaerőpiaci eszközrendszerrel elhelyezhető, de támogatás nélkül nem foglalkoztatható

3.1. Kizárólag támogatással foglalkoztatható
3.2. Kizárólag védett foglalkoztatásban foglalkoztatható
3.3. Kizárólag támogatott képzést követően foglalkoztatható támogatással
3.4. Kizárólag támogatott képzést követően foglalkoztatható védett foglalkoztatásban

A kategorizálás a Komplex képesség- és helyzetfelmérő lap Egészségügyi állapot, a Foglalkozási rehabilitálhatóság és a Programrészvétel szempontjaira adott PROFIL INDEX pontszám alapján történik:

1. kategória: 7,6-10 pont
2. kategória: 4,6-7,5 pont
3. kategória: 1-4,5 pont

Az egyes kategóriákon belüli alkategóriák megállapítása az összes szempont figyelembe vételével történő értékelés (index), a feltárt állapot alapján megállapított fejlesztési szükségletek mentén valósul meg.

A Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú eredményei alapján meghatározott ügyfélprofil kijelöli az ügyfél számára az EFOP Rehabilitációs Fejlesztési Tervbe illeszthető szolgáltatások és támogatások kombinációját.

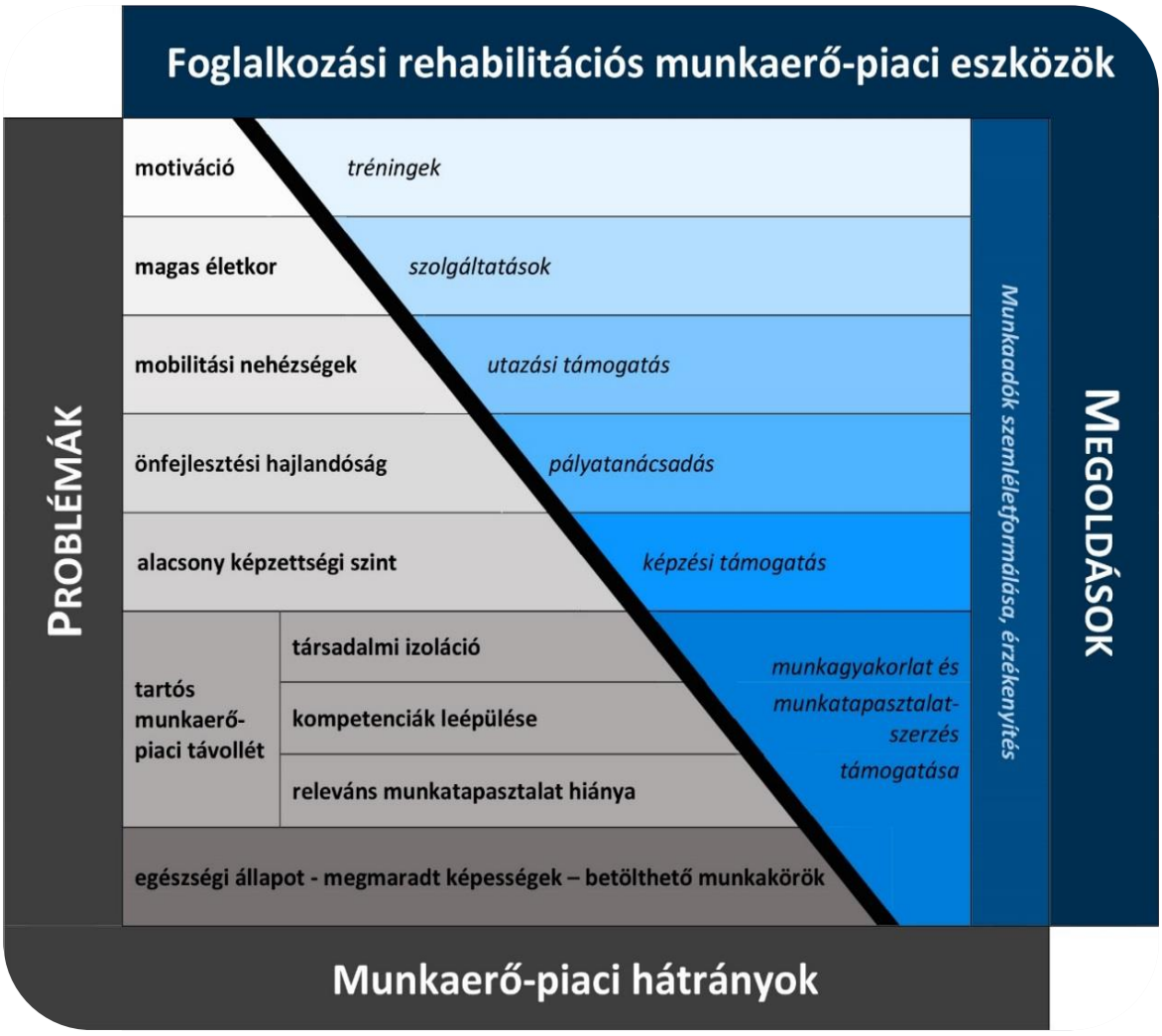
Az ügyfélprofil – a programrésztvevő élethelyzetének vagy körülményeinek változása, illetve az eltelt programrészvételi időszak foglalkozási rehabilitációs tevékenységének eredménytelensége esetén – a Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú ismételt elvégzésével újra elkészíthető, ami lehetőséget teremt a re-profilingra, az új, a sikeres rehabilitációhoz és munkaerőpiaci integrációhoz időközben szükségessé váló szolgáltatások vagy támogatások EFOP Rehabilitációs Fejlesztési Tervbe illesztésére.

Rehabilitációs Fejlesztési Terv (RFT)

A komplex képesség- és helyzetfeltárás és az ügyfél profiling alapján készül a Rehabilitációs Fejlesztési Terv, ebben kerül feltüntetésre a kialakított profil mentén hozzárendelhető, egyéni szükségletekre reagáló szolgáltatási és támogatási eszközök kombinációja.

Az RFT a komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú alapján azonosított foglalkozási rehabilitációt akadályozó munkaerőpiaci, szociális és életvezetési tényezők hatásainak kompenzálására épül. A terv a feltárt akadályokhoz rendelt egyéni szükségletekre reagáló támogatási és szolgáltatási eszközök kombinációjának és igénybevételének ütemezett menetrendjének lehetséges megoldásait tartalmazza, és a foglalkozási rehabilitáció céljáig, a tartós, támogatás nélküli munkavállalás eléréséig tart.

A munkaerőpiaci integrációt hátráltató nehézségek és problémák vonatkozásában a projekt az alábbi ábrán – a teljesség igénye nélkül – bemutatott megoldásokkal lehet képes a munkaerőpiaci hátrányok csökkentésére és a foglalkozási rehabilitáció esélyeit növelésére.



<u>Munkaerőpiaci felmérés – kérdőív az Érték Vagy! Portálon</u>

A megváltozott munkaképességű álláskeresők regisztrációja esetén elérhetővé válik a Profil kitöltése során a „Munkaerőpiaci felmérés” elnevezésű online kérdőív. Ennek kitöltése során a felhasználó az önreflektív módon végiggondolja és (19 kérdés esetében 1-10-ig terjedő skálán) értékeli a foglalkozási rehabilitációját befolyásoló külső és belső tényezők széles, önmagára jellemző körét vagy megnyilvánulásának hatásait. Az értékelésből kialakított öndefiníció alapján kirajzolódik két skála, az „ajánlott munkaerőpiaci szint” és az „ajánlás szakember segítségének igénybevételére”, amely orientálja a felhasználót az álláskeresés és az elhelyezkedéshez szükséges segítségkérés tekintetében.

Az alábbi kérdésekre, önértékelés alapján 1 pont (legkevésbé megfelelő) és 10 pont közötti (munkavállalás szempontjából leginkább megfelelő) értéket választhat ki a felhasználó, amely egy problématérkép felállítása során is jó kiindulópont lehet:

1. Milyen az Ön jelenlegi fizikai állapota a munkavállalás és önellátása szempontjából?
2. Milyen az Ön mentális, pszichés állapota a munkavállalás szempontjából?
3. Jelölje meg, hogy betegségtudata, egészségi problémáihoz való hozzáállása milyen szintű?
4. Mennyire sűrűn szükséges orvosi vizsgálatokon, rehabilitáción részt vennie?
5. Jelölje meg, hogy milyen szinten használ speciális segédeszközöket mindennapjai során!
6. Kérjük, hogy értékelje családi körülményeit és a családja támogató hozzáállását!
7. Mennyire jelent Önnek problémát a munkahelyre utazás akár nagyobb távolságra?

8. Jelenlegi anyagi helyzete, életszínvonala milyen szintű jelenleg?
9. Vannak-e Önnek káros szenvedélyei, vagy olyan életvezetési problémái, amelyek a munkavállalást akadályozhatják?
10. Kérjük, értékelje kommunikációs készségét és képességeit!
11. Kérjük, értékelje figyelmi és koncentrációs képességeit!
12. Kérjük, értékelje a problémák megoldására irányuló képességeit és kreativitását!
13. Mennyire tartja magát tudatosnak és kontrolláltnak a munkában és az élet egyéb területein?
14. Kérjük, jelölje meg, hogy mennyire szeret és tud másokkal együttműködni a mindennapjai vagy korábbi munkája során!
15. Kérjük, jelölje meg, hogy az önértékelése milyen szinten áll!
16. Kérjük, hogy jelölje meg, hogy milyen szintű terhelhetőséggel rendelkezik (munkabírás, teherbírás, stressz tűrési képesség)!
17. Elhelyezkedése érdekében milyen szintűnek értékeli a saját tanulási kedvét, képzési hajlandóságát?
18. Kérjük, válassza ki, hogy mikor állt utoljára munkában!
19. Életkor

A fenti kérdésekre adható válaszok, valamint azok kiértékelése a 6. számú melléklet Munkaerőpiaci felmérés kérdőív részében részletesen bemutatásra kerülnek.

A munkára kész állapot felmérése és fejlesztése

FELMÉRÉS: A sikeres munkaerőpiaci megvalósításához elengedhetetlen az ügyfelek állapotáról való naprakész ismeretek, információk megléte. Kiemelt jelentőségű, hogy a nem dolgozó ügyfeleink elhelyezhetőségét és foglalkoztathatóságát fejlesszük, lehetőség szerint munkára kész állapotba hozzuk őket a különböző szolgáltatások felhasználása révén.

A lehető legtöbb ügyfél számára nyújtott eredményes segítség, a sikeres és tartós munkaerőpiaci elhelyezés megvalósítása és a személyre szabott, szükségletalapú foglalkozási rehabilitáció érdekében készült a munkára kész állapot vizsgálatára szolgáló dokumentumok köre. Ezek használata nem csak szubjektív módon, hanem lehatárolva, meghatározott szempontok alapján történő értékelést tesz lehetővé. Ezt követően megismerhető a jelenleg nem dolgozó ügyfelek állapota és az állapot alapján megfelelő további intézkedések és lépések rendelhetőek az ügyfél foglalkozási rehabilitációs folyamatához.

A projektben meghatározott definíció alapján munkára kész állapotban van az az ügyfél, aki a projektben biztosított fejlesztéseket követően (vagy azok hiányában is) reális célállás elképzelés mellett, a modern álláskeresési stratégiákat ismerve és többségüket alkalmazva motivált az elhelyezkedésre és előre láthatólag egy a megmaradt képességeihez megfelelően megválasztott munkahely megtartása nem okoz neki nagyobb problémát, ugyanakkor a lokális munkaerőpiac aktuális lehetőségei vagy egyéb okok miatt elhelyezkedési szándéka eddig nem vezetett eredményre.

A 6. mellékletben található iratminta táblázata egy egyszerű osztályzási rendszer alapján működik, 1-10-ig terjedő értéklistákkal. A kiválasztott értékelési pontok átlagszámítással megadják az adott ügyfél jelenlegi állapotát a munkavégzésre való készenlét tekintetében. A dokumentum használata mentén az értékelés során a mentor meghatározhatja az aktuális fejlesztési területeteket, illetve nyomon követheti az ügyfél fejlődését is, amíg eléri a munkára kész állapotot. Kiemelt fontosságú az ügyfél motivációja, a reális célállás megléte és az elhelyezkedéssel kapcsolatos egyéb akadályozó tényezők feltárása és értékelése a dokumentumok kitöltése során. Az értékelés alapján kapott pontok átlaga segítséget nyújt abban is, hogy milyen jellegű fejlesztés mozdítaná előre az ügyfél sikeres elhelyezkedését.

A munkára, munkavállalásra kész állapot vizsgálatának első lépése az ügyfél értékelése, szükség esetén a komplex képesség és helyzetfelmérés, a profiling ismételt elvégzése. Ezt követően szükséges felmérni az ügyfél jelenlegi állapotát. A táblázatban szereplő pontátlag függvényében lehet felállítani az egyéni munkavállalási stratégiát, amelyben az ügyféllel közösen megfogalmazott célok és annak eléréséhez a fejlesztendő területek és az ügyfél munkavállalását gátló, akár szociális körülmények megfogalmazása kerül előtérbe.

Az erre szolgáló dokumentum kitöltése során fontos meghatározni a segítségnyújtás formáit, a folyamat elemeit és lépéseit, illetve, hogy az adott ügyfél esetében milyen jellegű megoldási lehetőség segítene a nyílt munkaerőpiacra való tartós visszatérésben.

A szükséges intézkedési formák az elvégzett munkára kész állapot vizsgálatra vonatkozó táblázat pontértéke alapján:

- *X < 4: Komplex szolgáltatások biztosítása, munkatapasztalat szerzés elősegítése a másodlagos munkaerőpiacon*
- *4 < X < 7: Komplex szolgáltatások biztosítása,*
- *7 < X < 10: Az ügyfél jelenleg munkára kész állapotban van, elsősorban álláskeresési ismeretek bővítése javasolt, illetve az elsődleges munkaerőpiaci lehetőségek rendszeres bemutatása, közvetítés.*

A munkára kész állapotban lévő ügyfelek számára fontos, hogy megfelelő állásokat tudjunk felajánlani (akár levélben, akár személyesen), ezért fontos, hogy egy mentor heti rendszerességgel frissítse az elérhető állások listáját. Az egyéni állásfeltárás mind a három – pontérték alapján – kategóriába sorolt, de kistelepülésen élő ügyfelek esetében mérvadó és magas hozzáadott értékű munkaerőpiaci segítséget jelenthet.

A munkára kész állapot vizsgálat és felmérés eredményessége érdekében fontos az után követés biztosítása, az ügyfelekkel való rendszeres kapcsolattartás, akár telefonon, akár személyesen az eszköztárában rendelkezésre álló foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások nyújtásával, akár a levélben (esetleg e-mailben) történő folyamatos tájékoztatás biztosítása révén. Minden, jelenleg nem dolgozó ügyfél esetében szükséges rendszeres időközönként az adott szolgáltatási helyen elérhető (egyéni mobilitási hajlandóság figyelembe vételével az ügyfél lakóhelyéhez relatíve közeli, akár megyei), megpályázható állások listájának megismertetése. Amennyiben az ügyfél adott hónapban nem vette át személyesen dokumentáltan az álláslistát, abban az esetben egy tájékoztató levél mellékleteként érdemes számára azt megküldeni.

<u>Összefoglalva a megvalósítandó folyamat:</u>

- Ügyfél értékelése
- Munkára kész állapot felmérés – dokumentum elkészítése
- Egyéni munkavállalási terv elkészítése, fejlesztési irány és módszer kijelölése
    - *Komplex szolgáltatások biztosítása és Munkatapasztalat szerzés elősegítése*
    - *Komplex szolgáltatások biztosítása*
    - *Állásfeltárás, közvetítés és annak dokumentálása*
        - Állásfeltárás, „helyi” munkaadók megkeresése
        - Havi szintű személyes találkozás szolgáltatások keretében, az elérhető állások listájának átadása
        - Havi szintű tájékoztató levél az elérhető állások listájáról
- Fejlesztési folyamat nyomon követése, havi szintű adatszolgáltatás az előrehaladásról.

<u>FEJLESZTÉS:</u>

A fejlesztés alapja a megfelelő helyzetértékelés és az ehhez szükséges felmérések, probléma- és erőforrás-térkép elkészítése. Az ez alapján közösen kijelölt cél mentén, részcélok és lépcsőfokok kijelölése mellett, az azonosított fejlesztendő területeken megkezdődhet az ügyfél kompetenciáinak és foglalkoztathatóságának, munkára kész állapotának elérésére irányuló fejlesztése.

A munkára kész állapot elérését célzó fejlesztés rendszeres konzultáció, állapotfelmérés, segítői beszélgetés és foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások biztosítása keretében valósulhat meg, amelyek részletesen a VII. fejezet 1. pontjában ismerhetők meg.

b) Kapcsolattartás és információnyújtás

Az egészségkárosodással élő inaktív ügyfelek közösségi és munkavállalói kiteljesedését lehetővé tevő értékteremtő munkavégzésébe vetett hit a foglalkozási rehabilitációs segítői tevékenység egyik motorja. Fontos, hogy valóban higgyünk abban, hogy egy-egy ügyfelünk élete többféle dimenzióban is jobbá válhat, ha eléri a közösen kijelölt célt, azaz segítünk neki az elhelyezkedésben és sikeresen be tud illeszkedni egy munkahelyen. Az elhelyezkedésbe és annak pozitív következményeibe vetett reális, de bizakodó hozzáállást ügyfelünkre is érdemes átültetni, amely elősegítheti az erre fordított erőfeszítések eredményességét. Emellett ez a pozitív hozzáállás támogathatja az ügyfél rehabilitációs folyamatba vetett hitében és elkötelezettségében előforduló negatív szakaszok tompítására irányuló törekvéseinket is.

A foglalkozási rehabilitáció sokszor próba-hiba alapon működik. Az elhelyezkedést befolyásoló szempontok, az egészségi állapot és a megmaradt képességek ismerete, illetve a munkakör elvárásainak részletes felmérése ellenére egy-egy állásajánlat sikeres betöltésének esélye az adott munkaadó és a jelentkező, valamint a mentor – előzetes információkra és benyomásokra alapozott – feltételezéseiből fakad. A valóságban, az állásinterjú pillanatában biztató perspektíva és a felek pozitív várakozásai ellenére, a munkahelyi környezet és a munkaköri feladatok alacsony szintű személyre szabhatósága vagy a képességek és az elvárások kompatibilitásának hiánya miatt előfordulhat, hogy a foglalkoztatás nem válik tartóssá. Az elhelyezkedési kísérlet sikertelenségéből származó csalódás kezelése és a frusztráció feldolgozása kihívást jelenthet még egy ép álláskereső számára is, így megváltozott munkaképességű ügyfelünket mentorként mindenképpen támogatnunk kell ebben a folyamatban.

Emiatt, illetve a munkaerőpiaci távollétből fakadóan előforduló önértékelési problémák miatt rehabilitációs mentorként érdemes folyamatosan monitorozni a rehabilitáció előrehaladását a rendszeres állapotfelmérő beszélgetések során. Figyelnünk kell az ügyfelünk viselkedését, fogékonynak kell lennünk a jelzéseire, hogy fel tudjuk ismerni a rehabilitációs folyamatban történő elakadás momentumait és meg tudjuk érteni annak okait. Ez a támogató odafigyelés szükséges ahhoz, hogy segítsük az előrehaladásban, segítő szolgáltatásainkkal ki tudjuk őt mozdítani a gödörből. Ennek érdekében folyamatosan támogatnunk és biztatnunk kell ügyfelünket a rehabilitáció sikerességébe vetett hit mentén, az elérhető, alternatív álláslehetőségek megpályázása és a folyamat folytatása érdekében.

A mentori odafigyelés a rehabilitáció teljes folyamatát, ezen belül az elhelyezkedést meghatározó kulcstényezők (és az azt befolyásoló intézményi kapcsolatok) széles körét le kell, hogy fedje. A megfelelő informáltság teszi lehetővé azt, hogy hatással tudjunk lenni az ügyfelünk elhelyezkedését akadályozó vagy kevésbé támogató tényezőkre, elősegítve az ügyfél rehabilitációs fejlesztési tervében szereplő fejlesztési ív megvalósítását és a sikeres elhelyezkedést.

A mentornak a szolgáltatás keretében biztosítani kell a megváltozott munkaképességű személy számára a megfelelő információnyújtást. Ennek mentén a kapcsolattartás rendszeres, minimum havi, de lehetőség szerint heti, kétheti szintű, melynek során a mentor figyelemmel kíséri a mentorált mentális, fizikai és egészségi állapotát, ezáltal folyamatosan tudja segíteni az akadályok elhárításában. Ugyanakkor fontos megjegyezni, hogy sok ügyfél esetében a szűkös anyagi lehetőségek mellett nem megvalósítható a havi szintűnél gyakoribb találkozás, illetve az ügyfelek egy része nem is igényli azt.

A kapcsolattartás és információnyújtás formái: személyes, telefonos, elektronikus (e-mail).

Az információnyújtás alapja az adott térség foglalkoztatási helyzetének folyamatos nyomon követése, a munkaerőpiaci információk és a munkavállalási lehetőségek rendezett gyűjtése, a megfelelő munkalehetőségek ajánlása érdekében.

c) Nyomon-követés, adminisztráció és dokumentáció

A mentor mentori naplót vezet, melyben rögzíti az egyénekre vonatkozó munkáját.

A mentori napló tartalmazza a mentori tevékenység megjelölését, a mentori tevékenység tartalmát, a mentori tevékenység időpontját, ill. időtartamát, a mentorált személy személyazonosító adatait, a mentor és a mentorált aláírását. Érdemes rögzíteni az álláskeresés során személyre szabottan feltárt állásokat a dátum és a munkáltató megjelölésével, valamint a hozzá kötődő eseményt (pl. állásinterjú, önéletrajz beadása, e-mail küldése). Fontos a mentori tevékenység eredményeit, illetve a mentorált elakadását és azokat az eseményeket, felmerülő problémákat rögzíteni, amelyeket a mentornak kezelnie kell, a megoldási lehetőségeket, a következő találkozó idejét és helyét, illetve az utókövetés eredményeit.

Az utókövetés dokumentációja: célja a szolgáltatás által kifejtett hosszú távú hatások feltárása, az ügyfél útjának kísérése. Tartalmazza az utókövetés időpontját, szempontrendszerét, valamint az ügyfél által adott visszajelzéseket.

d) Ösztönzés és motivációs eszközök

A munkavállalás elősegítése érdekében a mentornak fontos szerepe van a motivációs szint megteremtésében és növelésében. Az első feladat az igény felkeltése a munkavállalásra, hogy melyek azok az ösztönző tényezők, melyek ezt generálják.

Egységes motiváció nincs, hiszen minden ember más attitűddel rendelkezik, így a mentori tevékenység is személyre szabott kell, hogy legyen.

A mentor a rehabilitációs terv elkészítésekor számos tulajdonságát méri fel a munkavállalónak, amelyre kidolgozhat egy motivációs tervet is.

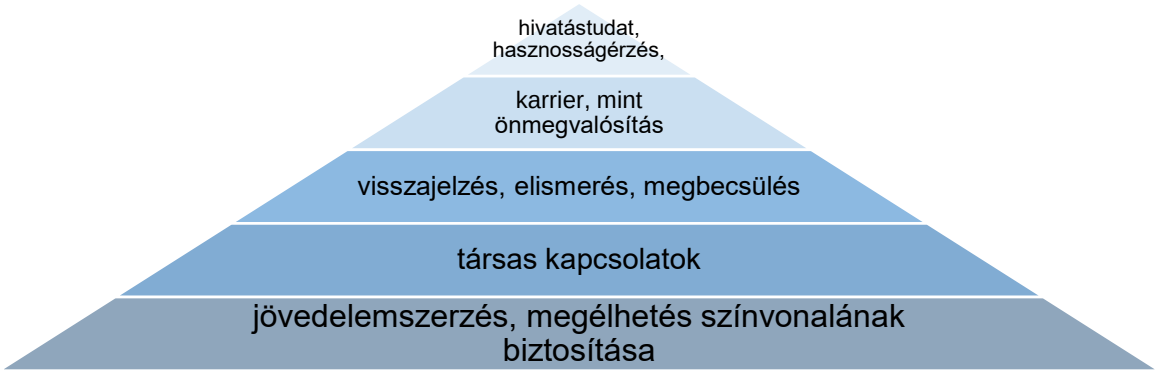
Mi lehet ösztönző tényező egy megváltozott munkaképességű álláskereső számára?

- *Sikeres állásinterjú, munkába lépés.*
- *Biztos munkahely, anyagi biztonság.*
- *Kiszámíthatóság és rendszer.*
- *Megfelelő fizetés.*
- *Kitáguló szociális/társadalmi környezet.*
- *Elismerés, megbecsülés, amelyet ki is mutatnak az irányába.*

A mentornak egy olyan ösztönző rendszert kell kidolgoznia, mely a lehetőségekhez képest egyszerű és könnyen teljesíthető, és amely a belső mozgatórugója lesz a mentorált későbbi cselekvéseinek. A helyesen megválasztott motivációs eszközök növelik az elhelyezkedési kilátásokat, a mentor és mentorált várható pozitív eredményeit.

Fontos, hogy minden ügyfél más, sajátos helyzetben van, ennek megfelelően a motivációjukat nagy- vagy teljes mértékben elvesztett ügyfelek esetében az alábbi nem kizárólagos célkitűzéseket rendkívüli körültekintéssel kell meghatározni, hogy a fejlődés lassan dinamizálódó ívet mutatva elérhesse a kívánt eredményeket! Egyes ügyfelek esetében már az is jelentős előrelépés, ha rendszeresen, időben megjelennek a tervezett tanácsadási alkalmakkor. Tehát a tanácsadás során meg kell határozni az aktuális foglalkozási rehabilitációs szintnek megfelelő, elérhető célokat, és ösztönözni kell az ügyfelet azoknak az elérésére.

A Maslow-féle motiváció elméletre vetítve az elméleti kiindulópont, hogy a munkavégzés, a megélhetési motivációtól az önmegvalósításig minden szinten képes megjelenni, az egyén szocializációjától, társas kapcsolatainak erejétől és jövedelmi szintjétől függően.



<u>Az ösztönzés irányulhat:</u>

- a mentorral történő együttműködésre, az előírt és szükséges szolgáltatások igénybevételére,
- az egészségi állapot javítására, megőrzésére,
- a kitartó álláskeresésre, a szükségszerű kudarcok kezelésére,
- munkaviszony létesítésére (a munkavállalás ösztönzői között ki kell emelni, hogy a rokkantsági és rehabilitációs ellátás melletti munkavégzés pozitív hatást gyakorolhat az öregségi nyugdíj várható összegére, amennyiben nem a korábbi, megváltozott munkaképesség melletti ellátás kerül továbbfolyósításra az ügyfél számára, hanem öregségi nyugdíjra válik jogosulttá),
    - ledolgozott időtartama, mint szolgálati idő egyrészről pozitívan befolyásolhatja a nyugdíj összegének mértékét, másrészről,
    - a munkavállalás során realizált jövedelem emelheti a nyugdíjkorhatár elérését követően igénybe vett nyugellátás összegét,
- a létesített munkaviszony megtartására,

- a munkaerőpiaci szintlépés megvalósítására (passzivitásból védett munkahely, vagy akkreditált munkaadótól a nyílt munkaerőpiacra, magasabb jövedelem, vagy jobb munkakörülmények felé stb.),
- egy képzés vagy tanfolyam elvégzésére,
- a társadalmi kapcsolatok erősítésére és a szociális környezet kiszélesítésére.

Ügyfélspecifikus feladatok a motiváció során:

- fel kell tárni az adott cél elérését akadályozó tényezőket, körülményeket,
- el kell oszlatni az irreális/túlzott elvárásokat és az ezekből fakadó kétségeket,
- az egészségi állapotból fakadó félelmeket és tévhiteket meg kell szüntetni,
- megfelelő munkaerőpiaci információk átadásával meg kell szüntetni az ügyfél bizonytalanságát,
- a korábbi negatív tapasztalatokból táplálkozó borúlátó szemléletet át kell formálni,
- a kudarcélmények lekicsinyítése, a sikerélmények felnagyítása,
- az önismeret fejlesztése mellett fel kell építeni egy egészséges magabiztosságot,
- adott cél elérését követő pozitív eredmények/körülmények bemutatása (pl. álláskeresés esetében a valahova való tartozás érzése, az elődleges jövedelemből fakadó lehetőségek, stb.),
- el kell érni, hogy az ügyfél önmaga akarja leküzdeni az álláskeresésből, a munkahely megtartásából, a nem megfelelő életvitelből, vagy az egészség megőrzéséből fakadó problémákat, nehézségeket,
- a kellő motiváltsághoz vezető úton minden pozitív eredményt meg kell erősíteni,
- fel kell készíteni az ügyfelet a cél elérése közben felbukkanó esetleges kudarcokra, akadályokra
- a traumatikus élmények átformálása, annak tudatosítása, hogy egy cél elérésének természetes velejárója a kudarc (pl. az álláskeresés közben egy visszautasítás még „nem a világ vége”),
- ki kell alakítani egyfajta nyitottságot, mely a lehetőségközpontú szemlélet alapjául szolgál.

A motiváció várható közvetett és közvetlen eredményeként az ügyfél:

- támogatást kap a megmaradt képességeinek megfelelő munkakör (célállás) meghatározásához,
- a személyes támogatásnak köszönhetően megfelelő önértékelésre tesz szert,
- a hosszú munkaerőpiaci távollétet követően könnyebben kommunikál és otthonosabban mozog a különböző szociális helyzetekben,
- a megfelelő álláskeresési módszerek megismerését követően hatékonyan tud állást keresni,
- összetettebb motivációinak köszönhetően kitartóbb lesz és gyorsabban tud elhelyezkedni,
- könnyebben viseli az álláskeresés nehézségeit,
- rövidebb idő alatt, számára megfelelőbb munkahelyet képes találni, amely a stabil, hosszú távú munkavégzés egyik fontos tényezője,
- képessé válik a munkahelyen elvárt normák, viselkedés és napirend kialakítására és betartására,
- sikereket él meg a munkahelyén,
- szociális kapcsolatai kiszélesednek.

A motiváció során alkalmazható eszközök:

- Információátadás – miért éri meg megváltozott munkaképességű személyként munkát vállalni?
  - A rokkantsági ellátásban részesülő ügyfelek 2021-től már keresőtevékenységre vonatkozó korlátozás nélkül dolgozhatnak!
  - A munka révén szerzett jövedelem és az ennek révén elérhető életszínvonal emelkedés, a munkavállalás szociális (pl. kommunikációra és társas kapcsolatokra gyakorolt) és pszichés (pl. sikerélmény – önértékelés) hatásai, valamint az öregségi nyugdíjra gyakorolt pozitív hatások bemutatása,
  - személyre szabott segítség és személyes támogatás lehetősége, ahol foglalkoznak a megváltozott munkaképességű személy problémáival és megoldásokat keresnek rá.
- Sikertörtének bemutatása: Különböző közösségi média felületen megjelent pozitív példák bemutatása, illetve az Érték Vagy! Portálon elérhető sikertörténetek, mely kézzel fogható közelségbe hozza a megváltozott munkaképességű személyek eredményeit, azt, hogy megfelelő kitartással és motivációval honnan, hova lehet eljutni.
- Az Egészségkárosodással betölthető munkakörök ismertetése, mellyel bemutatásra kerülhet, hogy hasonló egészségügyi helyzetben levő megváltozott munkaképességű személyek milyen

munkakörökben voltak képesek a korábbiakban elhelyezkedni, ezzel bátorítva és ösztönözve a későbbi álláskeresést, munkavállalást.

- Az Érték Vagy! Portál munkaerő-keresletének vagy a Foglalkoztatási Jó Gyakorlat Adatbázisnak / Példatárnak a bemutatása, mellyel jól szemléltethető a megváltozott munkaképességű személyek felé tanúsított munkaerőpiaci kereslet és igény (a munkáltatók többsége nem elzárkózó), valamint amellyel a megromlott egészségi állapot túldimenzionálásából fakadó félelmek és tévhitek eloszlathatóak.

Fontos, hogy a motiváció kialakítása és növelése nem kizárólagos jelleggel nyújtható szolgáltatás típus, ugyanis remekül illeszkedik egyéb egyéni tanácsadásokhoz, ezáltal egy ügyfél a tanácsadás alkalmával olyan komplex segítségben részesülhet, amelynek köszönhetően a foglalkozási rehabilitáció folyamata felgyorsulhat, a munka világába és egyúttal a társadalomba történő visszailleszkedéshez szükséges idő pedig lerövidülhet.

További információs források:

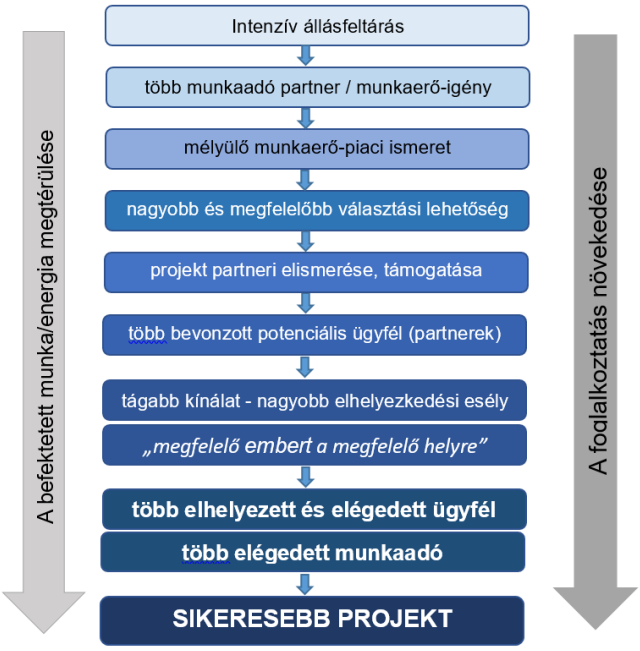
- https://ertekvagy.hu/sikertortenetek
- https://ertekvagy.hu/hu/-/bno_feor_alkalmazas
- https://ertekvagy.hu/hu/-/munkavallalashoz_kapcs_szabalyok_kedv_oszt
- https://ertekvagy.hu/hu/-/miben_kaphat_segitseget
- https://ertekvagy.hu/hu/-/a_foglalkozasi_rehabilitacio_celja

A tanácsadás során alkalmazandó eljárás:

- Motiváció hiány okainak feltárása (probléma azonosítása):
  - Egészségi állapota miatt nem tud dolgozni
  - Öregségi nyugdíj közel van
  - Orvosi rehabilitáció zajlik jelenleg
  - Jelenleg dolgozik
  - Egyéb
- Potenciális megoldás (válaszok és érvek) hozzárendelése a problémához
  - Egészségi állapota miatt nem tud dolgozni
    - Keresetkorlát eltörlése
    - A munkavállalás előnyeinek bemutatása
    - „Másoknak is sikerült” – Sikertörténetek, Egészségi állapot mellett betölthető munkakörök
  - Öregségi nyugdíj közel van
    - A munkabér növeli a nyugdíj várható összegét
    - A munkavállalás előnyeinek bemutatása
  - Orvosi rehabilitáció zajlik jelenleg
    - Később kereshetjük-e újra,
    - Kapcsolattartás módjának egyeztetése
  - Jelenleg dolgozik
    - Ha váltani szeretne, akkor telefonos vagy személyes interjú a preferenciákról

e) Állásfeltárás, munkaadói kapcsolattartás, közvetítés, elhelyezés

A mentor feladata, hogy ügyfele számára megfelelő munkalehetőségeket tudjon felajánlani és ezzel segítse az elhelyezkedését. Ehhez a IV. fejezet 9. pontjában szereplő módon munkaadói szolgáltatásokat biztosít, amelynek célja az ügyfelei számára elérhető álláslehetőségek palettájának bővítése. Az ügyfélkör létszáma és foglalkoztathatóságának egyenszínvonala alapján kétféle megközelítés alkalmazását érdemes megfontolni: egyéni, személyre szabott állásfeltárás vagy általános munkaerő-kereslet felmérése és becsatornázása.



Az EFOP-1.1.1-15 projektben alkalmazott szakmai koncepció (magas munkaerő-kereslet által dinamizált munkaerő-kínálat), az ügyfelekre és munkaadókra irányuló foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások és támogatások kombinációjával volt képes a munkaerőpiaci kihívások kezelésére. A mintegy kétezer intézményt és civil szervezetet magában foglaló partneri hálózat, a több ezer munkaadóval fennálló kapcsolat mint erőforrás, illetve a munkaerőpiaci monitoring (ügyfél felmérési) tevékenység mint információs bázis olyan mikro szintű foglalkozási rehabilitációs beavatkozások (célirányos közvetítés és toborzás) megvalósítását tette lehetővé a kereslet és kínálat folyamatos mérése alapján, amely hatékonyan járult hozzá a célcsoport munkába segítéséhez. A bevezetett, „rehabilitációs munkaerő-kereslet társadalmasítása” (megváltozott munkaképességű személyekre irányuló állásajánlatok partnerek felé történő széles körű intenzív megosztása) koncepció lehetővé tette olyan inaktív ügyfelek elérését és elhelyezését is, akik a projekt kiemelt munkaerőpiaci koordinációs szerepe miatt értesültek csak a projekt által nyújtott szolgáltatásokról.

A munkavállalást akadályozó tényezők feltárásával, a megoldások segítésével járul hozzá a mentor a sikeres elhelyezéshez. Segíti a munkavállalót a megfelelő munkahely megtalálásában, a munkáltató megnyerésével, pontos információk átadásával. A mentor feladatellátásában nem elegendő, hogy elhelyezze a munkavállalót, azonosulnia kell tudnia a munkáltatói szerepkörrel is.

A mentornak szakmailag felkészültnek kell lennie, mert a munkáltatók hajlandósága a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása tekintetében rendkívül változó. Stratégiát kell kidolgozni az adott cég befogadó készségének növelése érdekében. Ehhez információkat cserélnek, megkeresik azokat a tevékenységeket, munkaköröket, amelyek a munkavállaló felvételével kölcsönös előnyöket jelentenek, mint például a támogatási lehetőségek, kedvezmények.

A mentor a munkáltató számára tájékoztatást ad a munkakörnyezet változtatási szükségleteiről, hogy a leghatékonyabban illeszkedjen az a munkavállaló igényeihez. Segíthet a munkakörre vonatkozó alkalmassági vizsgálatok előkészítésében, illetve a szállítás megszervezésében a munkahely és a lakóhely között.

A mentor a sikeres elhelyezés érdekében a munkáltató számára kidolgozhat csapatépítő, érzékenyítő programokat, mely egymás jobb megértését tűzi ki célul, vagy a különféle problémák kezelésére, megoldására törekszik. Ezek a szolgáltatások elősegítik a munkáltatókkal a szorosabb kapcsolat kiépítését, a partneri kapcsolat kialakulását.

Minden esetben célszerű személyesen felkeresni a potenciális munkaadót, közvetítő céget, hogy a rehabilitációs mentor megismerhesse a szervezetet, felmérhesse a munkakört és a foglalkoztatási feltételrendszert. A személyes találkozás lehetőséget ad az aktuális piaci tájékozódásra, az adott foglalkoztató beszállítói köréről, munkaerőpiaci helyzetéről.

A mentor különböző programokat tud szervezni, melyre meg tudja hívni a munkaerőpiaci szereplőket, a cégek vezetőit, HR kollégáit vagy dolgozóit, így hatékonyabbá tudja tenni az állásfeltárást. Ezen tevékenység nagymértékben hozzájárul a sikeres elhelyezkedéshez.

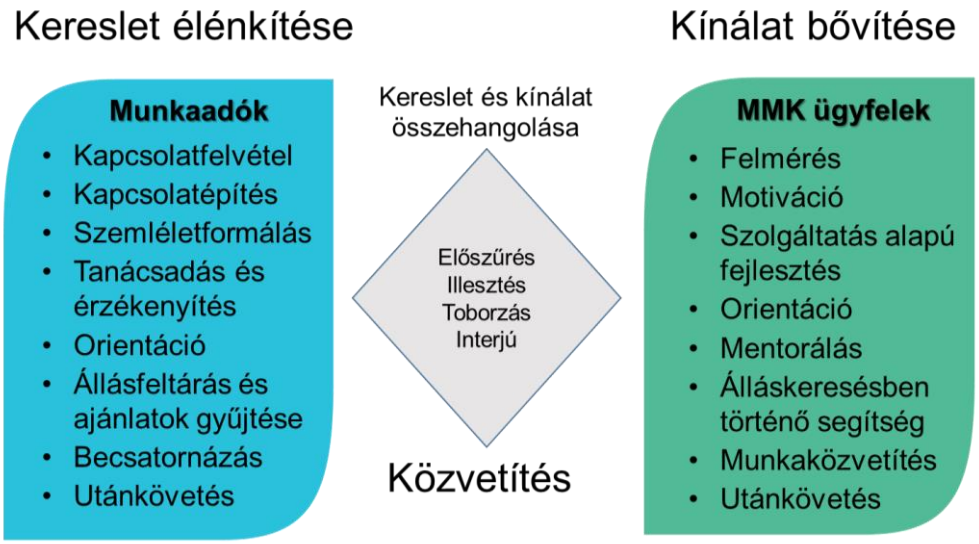
Állásfeltárás, munkaadói kapcsolattartás és elhelyezés folyamatlépései

1. Munkaadók szegmentálása, szelektálása, majd kiválasztása
2. Adatgyűjtés
3. Kapcsolatfelvétel, személyes egyeztetés

4. Érzékenyítés: tapasztalat, jó gyakorlat megosztása
5. Szemléletformálás és információnyújtás
6. Foglalkoztatási tanácsadás
7. Foglalkoztatási döntés elősegítése
8. Munkakörök elemzése
9. Állásfeltárás – potenciális állásajánlatok összegyűjtése
10. Feltételrendszer tisztázása
11. Becsatornázás – célcsoport tájékoztatása
12. Előszűrés - állásprofil és munkavállalói profil illesztése
13. Közvetítés, toborzás
14. Állásinterjún történő részvétel, próbamunka, fogl.eü vizsgálat
15. Elhelyezkedés
16. Utókövetés

Az állásfeltárásról, közvetítésről részletesen a V. fejezet 4. e) pontjában olvashatnak.

Összességében, a munkaerő-kereslet élénkítésére és becsatornázására irányuló munkaadói kapcsolattartás és állásfeltárás, illetve a munkaerő-kínálat bővítésére irányuló feltárási, motivációs és fejlesztés tevékenység párhuzamos megvalósítása segítheti elő a kellő mennyiségű és összetételű állásajánlat és munkára kész állapotban lévő, elegendő ügyfélkör elérését, amely révén teljesülhet a megfelelő embert a megfelelő helyre alapelv.



f) Érték Vagy! Portál

„Hidat építünk a megváltozott munkaképességű álláskeresők és az őket kereső foglalkoztatók közé!”

Ez a platform első mondata, mely mindent elárul a tartalomról. Az NSZI által üzemeltett Érték Vagy! Portál egy átlátható, számos sokrétű információt és alkalmazást rejtő weboldal.

A Portál 2021-ben indult azzal a céllal, hogy elősegítse a megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő, állást kereső személyek és a megváltozott munkaképességű álláskeresőket foglalkoztatni kívánó, Portálon regisztrált munkaadók kapcsolatteremtését, a potenciális munkakapcsolatok létrejöttét és ezáltal hozzájáruljon a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatási szintjének növeléséhez.

A Portál küldetése röviden összefoglalva, hogy segítse a különböző foglalkozási rehabilitációval kapcsolatos segítői információkhoz és munkaerőpiachoz történő hozzáférést a célcsoporttagok

számára, támogassa az állást kereső, egészségkárosodással vagy fogyatékossággal élő személyek és a munkaadók kapcsolatteremtését, valamint a kereslet és kínálat egymásra találását az egy platformon történő megjelenés elősegítésével.

A Portál használata segíti a szemléletformálást, lehetőséget nyújt a célzott információgyűjtésre, valamint a regisztrált felhasználók számára teret biztosít az ingyenes online álláskereséshez, toborzáshoz, növeli a munkaerőpiaci lehetőségekhez való hozzáférést és a megfelelő munkakör, munkavállaló megtalálását, az egészségkárosodással élő emberek munkába állásának esélyét.

A Portál egy korszerű, könnyen elérhető online tudásmegosztó és állásközvetítő eszköz a megváltozott munkaképességű személyek és a munkaadók, illetve a szakemberek számára a foglalkoztatáshoz szükséges szabályozási, munkaerőpiaci és állásinformációk gyors, egy helyen való elérésének biztosítása érdekében, elősegítve ezzel:

- az inaktív, vagy dolgozó megváltozott munkaképességű álláskeresők számára az önálló, célzott, akár otthonról is megvalósítható, széles körű informálódást, és kiemelten az önálló álláskeresés lehetőségét;
- a munkaerőt kereső – megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásban érdekelt – munkaadók számára a gyors, bürokráciát nélkülöző szolgáltatás biztosításával az egészségkárosodással élő személyek toborzását és elérését;
- a foglalkoztatáshoz szükséges információk hozzáférését az inspirációt jelentő példáktól az álláskeresés és elhelyezkedés különböző elméleti és gyakorlati tudnivalókig.

A Portál legfontosabb feladata, hogy tovább bővítse az eredményes álláskereséshez vezető foglalkozási rehabilitációs eszköztárat, amelynek köszönhetően a gazdasági fejlődés által generált munkaerőpiaci lehetőségek a megváltozott munkaképességű személyek számára is hozzáférhetővé válnak. Az egyik legfontosabb célkitűzés, hogy „ne csak halat, hanem hálót adjunk az érintettek kezébe”, hogy az esélyteremtés szellemében az egészségkárosodással élő személyek munkaerőpiaci előrelépését és elhelyezkedését további eszközökkel tudjuk segíteni.

Ennek érdekében egy dedikáltan megváltozott munkaképességű személyeknek szóló, akár az otthon melegéből használható online álláskereső felület, valamint a megváltozott munkaképességű személyeket kereső foglalkoztatók célirányos toborzását segítő alkalmazás, és nem utolsó sorban egy részletes információs tudástár került kialakításra.

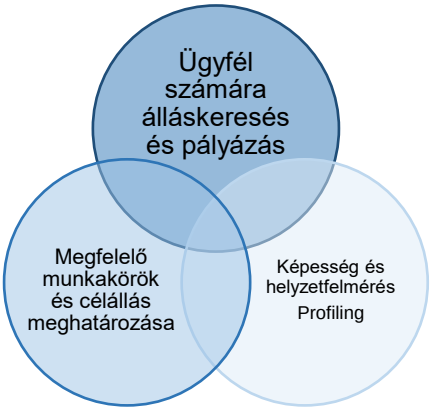
Cél	**Portál funkció**
Ügyfelek inspirációja, tájékoztatása, munkaerő-kínálat koncentrációja	➢ Állásinformációk megosztása és állásajánlatok transzparenciája ➢ Hírszolgáltatás és tartalomgyártás ➢ Sikertörténetek és jó gyakorlatok bemutatása ➢ Információ és tudásmegosztás
Munkaadók szemlélet-formálása és motivációja, megjelenésük elősegítése	➢ Rehabilitációs foglalkoztatás költség kalkulátorok ➢ Foglalkoztatási jó gyakorlatok adatbázis ➢ Munkaadói aloldal létrehozása – brandépítési lehetőség
Egészségi állapotnak megfelelő munkakörök, célállás kialakítása / megtalálása	➢ Munkakör ajánló rendszer ➢ Foglalkozások egészségi tényezői alkalmazás • Munkakörök egészségi tényezői • Egészségi tényezők mellett betölthető munkakörök ➢ Egészségi állapot betöltött munkakörök adatbázis (BNO-FEOR) ➢ 100 legjellemzőbb munkakör bemutatása adatbázis
Személyre szabott javaslatok	➢ Ajánlatok Megfelelőségi Rangsorszámítása algoritmus ➢ Munkaerőpiaci felmérés profiling alkalmazás
Munkaerőpiaci hozzáférés javítása	➢ Állásinformációk és Érték Vagy! Térkép ➢ Facebook oldal - https://www.facebook.com/ertekvagy ➢ Havi hírlevelek a regisztrált felhasználók számára

A megváltozott munkaképességű személyek számára egy részletes információs anyag készült, amely lépésről lépésre vezeti végig az ügyfelet a foglalkozási rehabilitációs folyamaton, a munkavállalás ötletének felmerülésétől, egészen a megvalósításig, a munkaszerződés tartalmi elemeiig. A munkát kínálók számára is rengeteg hasznos információt szolgáltat a portál, a célcsoport

foglalkoztatási előnyeiről, tapasztalatairól. A hasznos információk pontban számos témakör segíti az oldalra látogató szakembereket, akár a jó gyakorlatok bemutatásával vagy a fogalomtár tartalmával.

A Portálon regisztrálhatnak megváltozott munkaképességű álláskeresők és munkáltatók, valamint rehabilitációs mentorok egyaránt, hogy minél könnyebben és egyszerűbben egymásra találhassanak a foglalkoztatók és az álláskeresők. A Portál használata könnyedén beépíthető a foglalkozási rehabilitációs folyamatba, a mentori segítség igénylését jelentő önálló munkaerőpiaci integrációs törekvések kudarcától a munkavállalást jelentő megoldásig:

ONLINE MENTORI SZOLGÁLTATÁS: A Portálon elérhető innovatív megoldások egyike az online mentori programban való részvétel lehetősége. Az Érték Vagy! Portál álláskeresési felületén lehetőség van mentor szerepkörben történő regisztrációra azon megváltozott munkaképességű ügyfelekkel foglalkozó munkaerőpiaci segítők számára, akik megváltozott munkaképességű ügyfeleik Portálon történő álláskeresését kívánják elősegíteni.



A megváltozott munkaképességű álláskeresők a regisztráció (profil létrehozása) során kiválaszthatják, hogy az online álláskeresésben támogassa, segítse-e őket egy kiválasztott mentor, akivel a való életben is foglalkozási rehabilitációs vagy munkaerőpiaci segítői kapcsolatban állnak. Az álláskeresők döntése alapján a mentor különböző jogosultsági szinteken segítheti az álláskeresőt a Portál használata során: a Portálon tárolt adatait megismerheti és szerkesztheti, és / vagy az álláskeresésben és állásokra történő jelentkezésben helyette eljárhat. A mentorok közvetlen, online segítségnyújtás mellett támogathatják az alacsony digitális írástudással bíró megváltozott munkaképességű személyek regisztrációját és álláskeresését, pályázását, emellett akár fizikai hozzáférést is biztosíthatnak az ügyfelek számára a Portál használatához.

További részletes információk a Portál létrehozásáról és az ügyfelek, munkaadók és szakemberek számára elérhető szolgáltatásairól: https://ertekvagy.hu/-/portfolio

g) Munkahelymegőrzés elősegítése

A mentor feladata nem fejeződik be azon a ponton, hogy a megfelelő munkalehetőségek felajánlása és az álláskeresésre történő felkészítés által segíti az ügyfele elhelyezkedését, a foglalkoztatás megvalósulását követően is fontos szerepe van. Támogatja a megváltozott munkaképességű munkavállaló munkahelyi beilleszkedését, a munkakörhöz előírt képességek és készségek teljes körű kibontakozását, valamint a foglalkoztatás minél hosszabb távú fenntartását.

Mivel a foglalkoztatásban két szereplő, a munkavállaló és a munkaadó is érintett, ezért a munkavégzésre irányuló jogviszony sikeres fenntartásának mentor általi támogatásához mindkét fél visszajelzésére szükség van. Az esetleges beavatkozás szükségességének meghatározásához, annak időzítése miatt kiemelt jelentőségű a foglalkoztatás nyomon követésének rendszeressége, ami annak tartamától függően kezdetben akár hetente, majd havonta, később akár ritkábban is megvalósulhat.

Fontos a kapcsolattartás csatornájának megválasztása, a megkeresés tartalmának átgondolása is, hiszen a hangsúly az esetleges problémák, konfliktusok feltárásán és megoldásán van: javasolt a közvetlen, óvatos és érdeklődő megközelítés, a kapcsolatfelvételt telefonon vagy személyesen célszerű kezdeményezni. A beszélgetés során a mentor érdeklődik a foglalkoztatásról, felméri, hogy

- az ügyfele hogy érzi magát, bírja-e a munkát, a kollégákkal milyen a kapcsolata, stb.;
- milyen a foglalkoztató partner hozzáállása, szándéka az adott jogviszony vonatkozásában.

A mentor megkeresését más tevékenységgel, tanácsadással összevontan is időzítheti, ennek során alkalmazva a VII. Mentori kompetenciafejlesztés fejezetben szereplő foglalkozási rehabilitációs szolgáltatási paletta kínálta lehetőségeket a másik fél válaszait is figyelembe véve.

Válasz	Ügyfél oldali megkeresés	Munkaadói megkeresés
Minden rendben van.	Ez egy tárgyilagos informális beszélgetés, aminek keretében a mentor érdeklődik az ügyfele felől, támogatja őt a hosszabb távú munkaviszony fenntartásában. Amennyiben a foglalkoztatáshoz kapcsolódik támogatás, annak lejártához közeledve felhívja az ügyfél figyelmét a támogatott foglalkoztatás lejártát követő teendőire, felméri, hogy informálisan van-e tudomása a támogatás lejártát követő továbbfoglalkoztatásáról, milyennek látja a kilátásait.	Amennyiben a foglalkoztatáshoz kapcsolódik támogatás, annak lejártához közeledve a mentor felméri a továbbfoglalkoztatással kapcsolatos szándékot, ennek hiányában pedig a problémák, az ügyfél fejlesztési szükségleteinek feltárására helyezi a hangsúlyt. Érdemes érdeklődni a munkaadónál további megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása iránti igényük tekintetében ezáltal támogatva az állásfeltárási tevékenységet (rehabilitációs hozzájárulás kiváltása, stb. oldaláról megközelítve a beszélgetést).
Kisebb / nagyobb gondok vannak.	A mentor feladata a munkahelymegtartás érdekében ezeket a problémákat, konfliktusokat a rendelkezésre álló eszköztárral, különböző típusú és mélységű szolgáltatások nyújtásával rendezni.	A mentor feladata a munkahelymegtartás érdekében ezeket a problémákat, konfliktusokat a rendelkezésre álló eszköztárral, különböző típusú és mélységű szolgáltatások nyújtásával rendezni. A munkaadó foglalkoztatási szándékára ilyen esetben is érdemes rákérdezni, ha nem teljesen elutasító a munkavállalói tapasztalatból fakadóan.

Időközben megszűnt a munkavégzésre irányuló jogviszony.	A mentornak nincs a munkahelymegőrzésre irányuló feladata, az ügyfél újra elhelyezésének elősegítése a szükséges tevékenység.	A mentornak nincs a munkahelymegőrzésre irányuló feladata, a problémák, az ügyfél fejlesztési szükségleteinek feltárása a szükséges tevékenység. A munkaadónál nyitott pozíciók felmérése – azaz az állásfeltárás – ebben az esetben is javasolt.

h) Egyéni rehabilitációt támogató, segítő szolgáltatások szervezése, az életvitelt, munkavállalást segítő eszközök hozzáférésének szervezése

A munkahelyi rehabilitáció során a szolgáltatások jelentős részét a rehabilitációs mentor nyújtja. Azonban a segítő szolgáltatások során gyakran szükség lehet a lakóhely szerinti illetékes szakmai szervezetekkel vagy egyéb szolgáltatások biztosítására képes külső szervezetekkel vagy a szervezeten belül dolgozó munkatársakkal együttműködni.

Például, ha a megváltozott munkaképességű személy hátrányos helyzetű településen, nehéz körülmények között él, indokolt lehet a megfelelő életvitel biztosításához segítséget kérni a családsegítő és gyermekjóléti szolgálattól.

A megváltozott munkaképességű személy és a rehabilitációs mentor által közösen meghatározott célok elérése érdekében egyéb, a munkához jutást és a munkahely megtartását, az egészséges életmódot, az önálló rendelkezést és önálló életvitelt segítő szolgáltatások szervezésére is lehetőség van[47], így különösen:

- az életvezetési tanácsadás – az aktuális életproblémákra keresi a választ. Gyakran előforduló témák: kapcsolatok, intimitás, család, gyereknevelés, munkavégzés, öregedés, önbizalom, önértékelés, stresszkezelés,
- a jogsegélyszolgálat – különféle ügyek intézéséhez segítségnyújtás,
- a családgondozás – a mentor kapcsolatot tart szükség szerint a családdal, indokolt esetben igénybe lehet venni a területileg illetékes Család és Gyermekjóléti Szolgálatot,
- a szociális ügyintézés – segítség nyújtása szociális ellátások igénybevételéhez, szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, adósságrendezésben, szociális ügyintézésben, lakhatási gondokban, támogatási lehetőségekben, kérelmek benyújtásában.

[47] Mmtr. 11. § (3) bekezdés

VI. A rehabilitációs mentor feladatai funkció szerint - Munkahelyi rehabilitációs mentor (6. modul)

Összefoglalás

A fogyatékossággal élő és megváltozott munkaképességű emberek társadalmi elfogadásának egyik biztosítéka a munka világában történő minél nagyobb létszámú megjelenés, ezért különösen fontos, hogy a munkavállalók és a munkáltatók is egyaránt felkészültek legyenek a közös munkára. Ehhez olyan szolgáltatások szükségesek, amelyek ismerik, figyelembe veszik és a szolgáltatási folyamatban felhasználják azokat a specialitásokat, amelyek a célcsoportra, ügyfélre jellemzőek. Ez a tananyagrész igyekszik átfogni mindazokat a lépéseket, amelyek a megváltozott munkaképességű személy munkavállalóként történő sikeres beválását és érvényesülését elősegítik. Nem utolsósorban nélkülözhetetlen szempont a munkáltatók felkészítése a befogadásra.

Kulcsszavak

munkahelyi beillesztés, munkahely megtartás, tranzitálás, munkáltatói profil, munkakörelemzés, Igénylés Kezelő Rendszer (IKR)

1. Szerepfelfogás és feladat, a működés célja és folyamata

A rehabilitációs mentor célja, hogy rendszeres segítségnyújtással, információ átadással, figyelemfelkeltéssel lehetővé tegye ügyfelei számára a munkaerőpiaci folyamatok megismerését, valamint, hogy feltárja a rehabilitációt gátló, illetve az azt elősegítő tényezőket. A rehabilitációs mentori tevékenység olyan komplex szolgáltatás, amely a rehabilitációs folyamatban résztvevő, vagy a megváltozott munkaképességű személy számára a munkaerőpiaci esélyeinek növelésére, munkába való elhelyezkedésére, a munkahelyi beilleszkedésének elősegítésére, illetőleg munkahelyének megtartása érdekében személyre szabott segítséget nyújt. A tevékenység magában foglalja az orvosi és szociális szolgáltatáshoz való hozzáférés elősegítését is.

A munkahelyi rehabilitációs mentor működésének célja, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló az eredményes állásinterjút követően, a munkába lépés után sikeresen beilleszkedjen egy új munkahelyen és képes legyen tartósan munkát végezni, lehetőség szerint minél magasabb szinten megfelelve a foglalkoztatásához kapcsolódó speciális szükségleteknek, a munkavégzéshez kapcsolódó egyedi igényeinek, illetve a munkaadó által támasztott elvárásoknak.

Feladat meghatározás oldaláról az Mmtr. 11/A. § szakasza határozza meg részletes módon az (akkreditált foglalkoztatóknál alkalmazott) munkahelyi rehabilitációs mentor és tanácsadó feladatait, az alábbiak szerint:

A rehabilitációs mentor kötelező feladata:

- kapcsolatot tart a megváltozott munkaképességű munkavállalóval, szükség szerint annak családjával,
- felméri, valamint elősegíti a megváltozott munkaképességű munkavállaló képességeinek fejlesztését,
- tájékoztatást nyújt a megváltozott munkaképességgel összefüggő szociális, munkaügyi, egészségügyi, oktatási rendszerrel és jogszabályi előírásokkal kapcsolatban,
- megválasztja a megfelelő oktatási módszereket,
- részt vesz a személyes rehabilitációs tervek elkészítésében, felülvizsgálatában, módosításában,
- közvetítő szerepet tölt be a munkáltató és a rehabilitációs hatóság között a megváltozott munkaképességű munkavállaló minél sikeresebb és hatékonyabb rehabilitációja érdekében,
- a tranzit foglalkoztatást követően legalább 6 hónapig szükség szerint segítséget nyújt a megváltozott munkaképességű munkavállaló nyílt munkaerőpiacon történő sikeres elhelyezkedése érdekében.

A rehabilitációs tanácsadó feladata:

- elkészíti a személyes rehabilitációs tervet, amelyet folyamatosan figyelemmel kísér és értékel, továbbá felel az abban foglaltak minőségéért, megvalósulásáért,
- gondoskodik a szakmai program kidolgozásáról, évenkénti felülvizsgálatáról, értékeléséről,
- gondoskodik a segítő szolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel, illetve magánszemélyekkel való kapcsolattartásról, az általuk készített jelentésben foglalt észrevételek beépítéséről a személyes rehabilitációs tervbe, továbbá a szakmai programba,
- rendszeres fogadóórát biztosít a megváltozott munkaképességű munkavállalók részére a munkavégzés helye szerinti telephelyen, több érintett telephely esetén negyedévente legalább egy alkalommal minden telephelyen,
- kapcsolatot tart a fővárosi és megyei kormányhivatallal (a továbbiakban: rehabilitációs hatóság).

A rehabilitációs mentor a rehabilitációs tanácsadóval együttműködve, a megváltozott munkaképességű munkavállalóval fennálló közvetlen kapcsolat révén, a munkavállaló érdekeinek és szükségleteinek figyelembevételével elősegíti a foglalkozási rehabilitáció hatékony megvalósulását.

A rehabilitációs mentori és tanácsadói feladatot egy személy is elláthatja egy szervezeten belül.

A mentor szerepköre szerteágazó, ezért különösen fontos a tapasztalati tudás és széles kapcsolati háló, a munkaszervezet részletekbe menő megismerése, illetve megfelelő empátia a feladatkör betöltéséhez.

a) Munkaadó célja

A munkaadó célja, hogy a rehabilitációs folyamat által felkészített, megfelelően tájékozott és hatékony együttműködésre kész munkavállalókat foglalkoztasson, valamint biztosítsa vállalaton belüli integrációjukat. Ezen túlmenően a munkaadó célja, hogy minél hosszabb időtartamon keresztül, motivált, megfelelő teljesítményt nyújtó, költséghatékony, egymással összeférő és munkahelyük iránt lojális munkavállalók végezzék a szervezet számára profitot termelő munkafolyamatokat és feladatokat. Ez a célrendszer több ponton kerülhet összeütközésbe a megváltozott munkaképességű munkavállalók, illetve a foglalkozási rehabilitáció általános érdekeivel.

b) Munkahely megtartás

Az eredményes munkaerőpiaci integrációs folyamatnak, vagy a megváltozott munkaképességű személy önálló álláskeresésének köszönhetően megvalósuló munkába lépést követően kezdődik el a munkahely megtartás támogatásának folyamata. A mentor - a rehabilitációban résztvevő személy foglalkoztatása, munkában tartása érdekében - együttműködik a munkáltatóval, például a munkahelyi környezet, munkaeszközök átalakításának, a munkahely adaptálásának, alternatív vagy rugalmas munkabeosztás kialakításának elősegítésével.

A mentor közvetítői szerepet tölt be az ügyfelet segítő különböző személyek és szervezetek között. Segíti a munkahely külső és belső forrásainak feltárását, a szükséges támogatások megismerhetőségét. Mentális támogatást, személyes segítő hátteret biztosít, tanácsot nyújt problémás kérdések felmerülésekor. Ügyfelét hatékonyan motiválja, bevonva őt a döntések elősegítésébe, a munka világában érvényes értékeket és elvárásokat ügyfele részére hatékonyan és befogadható módon közvetíti. A mentor a sikeres tranzitálás során megvalósuló elhelyezést követően további 180 napig nyomon követi annak nyílt munkaerőpiaci megvalósulását.

2. Etikai alapelvek

A munkaerőpiaci segítő tevékenység és a szociális munka tartalmában jelentős azonosságok vannak, ezért a Szociális Munka Etikai Kódexe jól adaptálható, valamint felhasználható e tevékenységek végzése során. A tananyag V. fejezetének 2. pontjában részletezett alapelv mindegyike kiemelkedően fontos szempontokat fogalmaz meg, ha csak az egyiket is megszegi, vagy félvállról veszi egy segítő szakember, azzal súlyos hibát követ el, megsértve az ügyfelek, vagy akár családtagjaik személyiségi jogait.

3. Tevékenység és alkalmazott eszközök

A munkahelyi rehabilitációs mentor tevékenysége a megváltozott munkaképességű munkavállalók munkahelyének hosszútávon történő megtartására irányul, melynek elérését a tananyag IX. Mentori kompetenciafejlesztés fejezetében részletezett szolgáltatások, valamint az alábbiakban bemutatásra kerülő foglalkozási rehabilitációs eszközök segítik elő.

a) Információgyűjtés

Az információgyűjtésnek két fontos szereplője van a munkaerőpiacon: a munkavállaló és a munkáltató.

Információgyűjtés folyamata egy adott személyről profil készítése céljából: lehet bizonyos szabvány szerinti információk összegyűjtése, esetleg bizonyos emberek összehasonlítása, vagy egy egyszeri leírás készítése az egyénről. A profilozás másik hasonló megközelítése, amely szintén általánosan elterjedt, az állások vagy foglalkozások profilozása. Pályainformációs rendszerekben találhatunk olyan állás vagy foglalkozási profilokat, amelyek lehetővé teszik a különféle állások és foglalkozások összehasonlítását. Ezeket összevetve különböző személyek profiljaival láthatóvá válik, hogy adott állás és adott személy milyen mértékben illeszkedik egymáshoz. Ha a munkavállalóról és a munkáltatóról készült profil illeszkedik, akkor a rehabilitációs mentor találkozót egyeztet a két fél számára.

b) Munkavállaló felmérése

Alapvető cél annak felmérése, hogy az egészségkárosodás mértéke, az adott funkcionális zavar vagy tünetegyüttes milyen mértékben korlátozza a munkavállalót a munkavégzésben. Ehhez szükséges ismerni a pontos kórelőzményt, az eddigi kórlefolyást (javult / stagnál / romlik), a jellemző tüneteket, a károsodás mértékét, a saját betegségről való tájékozottságot. Fel kell mérni az életvitelben adódó nehézségeket, az otthoni és környezeti segítő, illetve gátló tényezőket. A foglalkozás-egészségügyi szakorvos feladata, hogy a munkaterhelést, a munkavállaló kapacitását, terhelhetőségét és az igénybevétel nagyságát egymáshoz viszonyítsa és a végső döntést meghozza.

Nagyon fontos feladatot jelent a kompetenciák felmérése. A kompetencia egy gyűjtőfogalom: magában foglal minden olyan készséget, képességet, ismeretet, személyiségjellemzőt és egyéb személyes tulajdonságot (pl. feladatmegértés, feladattudat, fejleszthetőség, tanulásra való hajlandóság, munkatempó, monotonitástűrés, irányíthatóság, munkaeszköz használat, problémamegoldás, kitartás, önállóság, csapatmunkára való képesség, segítőszemély igénybevételének szükségessége, társas készségek, szakmai ismeretek, nyelvtudás stb.) amelyek szükségesek a teljesítmény eléréséhez. A felmérésről és annak módszereiről bővebben a V. fejezet 4. a) pontban olvashatnak.

c) Munkakör felmérése, illesztése

A szolgáltatási elem célja, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló a munkába állás első időszakában (mindaddig, amíg indokolt) minden, számára szükséges támogatást megkapjon, ami a munkakörébe tartozó feladatok hatékony, eredményes elvégzését, valamint a fizikai és szociális munkakörnyezethez való alkalmazkodását és a munkahelyi kollektívába történő sikeres beilleszkedését lehetővé teszi.

Cél, hogy a megváltozott munkaképességből eredő közvetlen és közvetett hátrányok ellenére a munkáltató minden szempontból megfelelő munkaerőt, valamint a felmerülő problémák megoldásához professzionális és azonnali segítséget kapjon.

<u>Munkáltatói profil készítése:</u>

A munkáltatói profil elkészítésének legfőbb célja a munkakör és maga a munkahely jellemzőinek elemzése abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a megváltozott munkaképességű álláskeresők elvárásainak. A profil abban nyújt segítséget, hogy általa megtervezhető, mekkora és milyen jellegű támogatásra lesz szüksége a munkavállalónak a munkahelyen, valamint fel lehet készülni a betanítás során adódó problémák kezelésére.

A munkáltatói profil kidolgozásának a legfontosabb módszerei a munkahely környezetének elemzése, a munkahelyi légkör jellemzőinek összegyűjtése, valamint a munkakörelemzés.

A munkahely környezetének vizsgálatakor a megközelíthetőségnek, mint szempontnak nagy szerepe van, fontos munkahelyi adottság egy megváltozott munkaképességű munkavállaló számára. A munkahelyre való eljutásban a tömegközlekedési eszközök fajtái is hangsúlyosan megjelenhetnek, adott álláskereső – éppen megváltozott munkaképessége miatt – ezek közül van, amit előnyben részesít, van, amitől elzárkózik. A témához kapcsolódik még az adott foglalkoztató által alkalmazott protokoll megismerése a munkahelyre való belépéskor. Ebben az esetben is összegezni szükséges azokat az információkat, amelyek a megváltozott munkaképességű munkavállalókat érinthetik.

Mivel a munkahelyi légkör meghatározó eleme annak, mennyire lesz sikeres az új munkavállaló beilleszkedése, ezért ennek feltérképezése is kulcsfontosságú a munkáltatói profil kidolgozása során. Csak olyan munkahely lehet alkalmas, ahol nyitottság tapasztalható megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatására. A munkatársakkal, vagy a munkáltató ügyfeleivel való érintkezés jellemzői is meghatározó elemei a munkavállaló és a munkahely illeszkedésének. Pontos képet szükséges kapni arról, hogy a jövőbeni munkavállalónak milyen mértékben, milyen mélységben, milyen gyakran, mennyi emberrel szükséges érintkezni a munkakörében, a munkafolyamatai elvégzéséhez.

A munkáltatói profil készítésekor fontos, megjelenítendő szempont a vezetők elkötelezettségének, motivációinak megismerése, a motivációk mögött rejlő hosszú távú stratégiák, elképzelések feltérképezése, hiszen ezek meghatározó jelentőséggel bírnak annak kapcsán, hogy készek-e, elkötelezettek-e belefogni a megváltozott munkaképességű munkavállalókat érintő foglalkoztatásba.

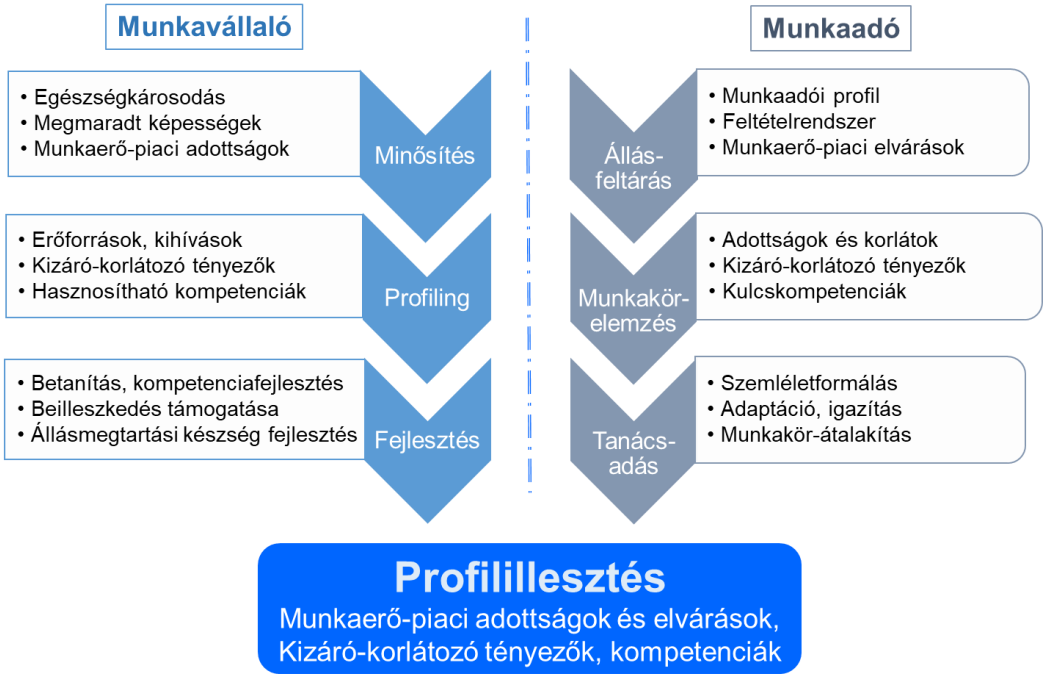
A munkakörelemzés – mint a munkáltatói profil elkészítésének egyik fontos állomása – a munkakörök tanulmányozásából, az azokra vonatkozó adatok gyűjtéséből, valamint a munkakörök leírásához és követelményeinek meghatározásához szükséges véleményalkotásból álló, rendszerezett folyamat. Elsődleges célja, hogy az adott munkakörről irányítottan összegyűjtse, rendszerezze a legfontosabb információkat. A munkakörelemzést a foglalkoztató HR vezetője által kijelölt munkatárs készíti el azokra a munkakörökre vonatkozóan, amelyek kapcsán megváltozott munkaképességű munkavállaló alkalmazása lehetséges.

Az alábbiakban bemutatásra kerül két olyan módszer, melyek alkalmazásával érdemes az elemzést elvégezni.

- **megfigyelés**: a megfigyelés lényege, hogy a munkakört betöltő személy tudtával, munkavégzés közben megfigyelik őt. A megfigyelő követi és dokumentálja a munkavégzés teljes folyamatát. A módszerhez érdemes olyan adatlapot szerkeszteni, mely egyszerűsíti a leírást, lehetővé teszi a gyors adatfelvételt, majd a feldolgozást. A folyamat során érdemes rögzíteni, milyen tevékenységeket milyen gyakorisággal és milyen hosszú ideig végzett a munkakört betöltő, milyen dokumentumok vagy egyéb inputok szolgálnak munkája alapjául és mely munkakörökben dolgozóknak továbbítja munkája eredményét. Ez a módszer elsősorban rövidebb időigényű feladatokból álló fizikai munkakörökben használható jól, ahol a munkafeladatok megfigyeléssel feltárhatók.
- **mintavételes munkanapfelvétel**: ebben az esetben nem a teljes munkakört, csak annak egy részét figyeljük meg, úgy, hogy mintát veszünk a munkaidőből, azaz kiválasztunk egy napot vagy napszakot, és így kísérjük végig a dolgozók munkáját. Interjú során általában a munkavállalót (esetleg közvetlen felettesét) szükséges kérdezni.

Ezen túlmenően érdemes elemezni a munkakörhöz, feladatokhoz, vagy egyes termelési / szolgáltatási folyamatokhoz kapcsolódó szervezeti dokumentációt is, mert sok hasznos információt ismerhetünk meg akár a munkaköri leírásból, akár az egyes részfolyamatok leírásából is.

A munkavállaló és munkakör profil-illesztésének lépései fő szabály szerint az elhelyezési folyamat részeként jelenik meg, de munkahelyi rehabilitációs mentorként is kiemelt jelentőségű, hogy a segítő szándékú beavatkozás lehetőségeinek mérlegelése érdekében ismerjük a munkaköri-munkavállalói profilok illesztésére irányuló módszer szempontjait.



A profilillesztés egyik munkaközvetítéshez használt megoldása az Érték Vagy! Portálon használt, egyéni, személyre szabott álláslista megjelenítését szolgáló, Ajánlatok Megfelelőségi Rangsorszámítása algoritmus. Ennek kiinduló alapja az a feltevés, hogy a megváltozott munkaképességű- és fogyatékossággal élő személyek munkaerőpiaci érvényesülését és beválását, munkahelyi teljesítményét nagymértékben meghatározza a munkakörnek való megfelelés, az egészségi állapotuk és megmaradt képességeik, illetve az elvárt és meglévő munkatapasztalat kompatibilitása. Ennek kiinduló pontja a foglalkozások egészségi tényezői, azaz az állásajánlat és álláskereső oldaláról is meghatározható egészségi profilt jelentő, kizáró-korlátozó tényezők egymással való összeegyeztethetősége. Erről bővebben az alábbi linken olvashatnak: https://ertekvagy.hu/hu/-/munkakor_seged, az egyes munkakörök foglalkozás-egészségi (kizáró-korlátozó) tényezőit bemutató részletes táblázat az alábbi linkről tölthető le: Táblázat.

Amennyiben a profilillesztés során megmaradt-elvárt képesség megfelelési hiányt, vagy kompetencia deficitet tapasztalunk, esetleg az egyéni képességekhez mérten túlzó elvárások kerülnek megfogalmazásra, és mentorként a munkaadó részéről nyitottságot érzékelünk a megoldás irányába történő elmozdulás felé, akkor az alábbi alternatívák állnak előttünk:

- Szemléletformálás révén érzékenyítjük a munkaadót vagy a közvetlen vezetőt, majd javaslatot teszünk a munkakör kisléptékű módosítására, megváltozott munkaképességű munkavállalóhoz történő adaptálására, a racionális és szükségszerű igazítások elvégzésére,
- Támogatjuk a beilleszkedést és állásmegtartási kompetenciák fejlesztését, majd aktív fejlesztési és betanítási tevékenység keretében segítjük elő a munkakör sikeres betöltéséhez szükséges munkavállalói kulcskompetenciák fejlesztését.

Az illesztési folyamat sikeréhez lehetőség szerint mindkét megoldás alkalmazását javasoljuk a mentorok számára.

d) Beillesztés, munkahelyi integráció elősegítése

A munkáltató és a munkavállaló közös érdeke – egyben a hosszú távú, hatékony együttműködés alapvető feltétele – az új munkavállalók mielőbbi beilleszkedése az új munkahelyen. Minél hamarabb válik a csapat tagjává az újonnan érkező munkavállaló, minél előbb megismeri szerepét, feladatait és lehetőségeit új pozíciójában, annál előbb kezdheti meg a mindennapi munkát. A beilleszkedés nélkülözhetetlen szocializációs feladat. A munkáltatónak figyelembe kell venni a munkavállalók beilleszkedésének segítése során, hogy rendelkeznek-e munkatapasztalattal vagy pályakezdők. A megváltozott munkaképességű munkavállalók sikeres és eredményes foglalkoztatása érdekében nagy segítséget jelenthet, ha az adott szervezet korábban már kialakított munkahelyi beillesztési

stratégiát és abban meghatározott – de akár a megváltozott munkaképességű munkavállalókra adaptált – módszereket alkalmaz.

Miben tud segítséget nyújtani a beillesztési stratégia?

- Felkészülés,
- Munkavállalói profil készítés,
- Munkáltatói profil készítés,
- Munkakörelemzés, munkakör kialakítás,
- Profililleszkedés vizsgálat,
- Munkáltatói és munkavállalói érzékenyítés, érzékenyítő tréning,
- Munkahelyi beillesztési stratégia / beilleszkedési folyamat eszköztár,
- Akadálymentesítés - célcsoport specifikus megközelítés,
- Rehabilitációs mentor részletes szerepe.

A beillesztés lépései:

A beillesztési stratégia elkészítésének célja, fő kimenete egy olyan útmutató, amely segítséget jelenthet a megváltozott munkaképességű munkavállalók kiválasztása, felvétele, betanítása, valamint sikeres beillesztése során, illetve hozzájárul a belső munkavállalók érzékenyítéséhez, az onboarding (szervezeti belépési és beilleszkedési folyamatok) kialakításához. A lépések, javaslatok megfogalmazása annak az alapelvnek a mentén történik, hogy az útmutató használható legyen mind külső tanácsadók, közvetítők (pl. a Paktumiroda) bevonása, mind adott szervezeten belüli munkavállalók által vezetett beillesztés esetén is.

A beillesztés egyfajta szocializációs folyamatként is értelmezhető, amely magában foglalja:

- a munkakörhöz való sikeres alkalmazkodást (a munkaköri beválást),
- a szervezetbe történő eredményes beilleszkedést és
- a befogadó szervezettel szembeni tartós elkötelezettséget.

A munkahelyi beillesztés lehetséges eszköztára:

- Beilleszkedési programot biztosító külső szervezet bevonása: adott a lehetőség, hogy a szervezet felkérjen olyan beillesztési szolgáltatást nyújtó vállalkozást, vagy akkreditált szolgáltató szervezetet erre a feladatra, amely jól ismeri a célcsoportot.
- Mentori, vagy patrónus rendszer működtetése: a mentori rendszerben egy tapasztalt, lehetőleg idősebb munkahelyi segítőt jelöl ki a szervezet, aki iránymutatást és támogatást nyújt, beavat a szokásokba, megmutatja a munkatársak szerepeit. Főként olyan kollégát (nem feltétlenül vezetőt) célszerű kijelölni, aki képes lehet tudásának átadására, valamint rendelkezik empátiás készséggel.
- Rotáció: a munkavállaló megismerheti más részegységek feladatait, így el tudja helyezni munkakörét és tevékenységének eredményét a szervezetben, illetve megismer más kollégákat és a vállalat munkakultúráját.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók integrációjának elősegítése a szervezetnél:

- cél, hogy a vezetők tisztában legyenek azokkal a nehézségekkel és helyzetekkel, amelyekre számíthatnak megváltozott munkaképességű alkalmazottak integrációjánál,
- a munkatársak képesek legyenek a csoportba befogadni az új munkavállalókat,
- megváltozott munkaképességű munkavállalók könnyedén képesek legyenek beilleszkedni az adott munkakörbe és a csapatba.

Az elfogadó és befogadó szemlélet kialakításának, erősítésének kiváló eszközei az érzékenyítő tréningek. A tréningek révén a résztvevők közelről tapasztalják meg a fogyatékossággal élő emberek világát és a gyakorlati feladatokon keresztül megérthetik a mindennapi kihívásokat, a speciális élethelyzetekből adódó nehézségeket.

Az érzékenyítés többféle módszerrel történhet: esetekkel, szakmai tapasztalatokkal, filmekkel mutatják be, hogy a megváltozott munkaképességű személyek is képesek hasznos munkavégzésre és a foglalkoztatásuk a gazdasági előny mellett egyéb szervezetfejlesztő eredménnyel is járhat. Emellett számos szituációs tréningfeladatot lehet alkalmazni, melyekben a munkatársak saját

bőrükön érzik a kirekesztettséget, az előítéleteket, illetve lehetőség van az új belépő fogyatékosságához illeszkedő feladatok (beszédben akadályozottsággal, hallássérüléssel, látássérüléssel stb.) kapcsolatos gyakorlatok alkalmazására is.

e) Munkaképességi index

A Munkaképességi Index (Work Ability Index - WAI) egy, a munkavállalók aktuális és jövőbeni munkaképességét mérő – önértékelésen és önbevalláson alapuló – kérdőív, illetve kiértékelési módszer. Az index értéke előrejelzi, hogy egy munkavállaló a jelenlegi munkakörében – változatlan feltételek mellett – képes lesz-e hosszabb távon sikeresen dolgozni.

Az indexet idősödő dolgozók egészségének és munkaképességének felmérése, ezáltal megélhetési lehetőségeinek megőrzése céljából (a munkaadói intézkedések hatásainak mérése érdekében) fejlesztették ki. A kérdőív hét kérdésből álló módszertanát a 80-as években a Finn Munkaegészségügyi Intézet (FIOH) hozta létre, ennek magyar változatát a Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkahigiénés és Foglalkozás-egészségügyi Főosztálya dolgozta ki, amelyet egy kalkulátorban adaptáltunk a széleskörű, online használat érdekében.

A munkaképességi index használata

A Munkaképességi Index mindig egy adott munkavállalót vizsgál egy adott munkakörben, amely ok miatt:

- kifejezetten csak foglalkoztatásban álló munkavállalók munkaképességének megismerésére használható,
- az index nem alkalmas előzetes vizsgálatnál, munkaköri (üzemorvosi) alkalmassági vizsgálat vagy kockázatértékelés helyett,
- a munkahelyi és munkaköri (foglalkozás-egészségi) tényezők szerepét, a munkakör adaptált (rehabilitációs) jellegét és a munkakör betöltése idején fennálló egészségi állapot szempontját nem érdemes figyelmen kívül hagyni, illetve
- használata előnyös lehet az egészségkárosodással vagy fogyatékossággal élő MMK munkavállalók munkahely-megtartási esélyeinek megismerése és növelése, a jelenlegi munkakörben történő beválás és a sikeres foglalkozási rehabilitáció hosszú távú kilátásainak mérése szempontjából is.

Emiatt a munkaképesség romlás megelőzése érdekében, preventív rehabilitációként az egészségkárosodással nem rendelkező munkavállalók és foglalkoztatóik, illetve a foglalkozási rehabilitáció és a munkahely megtartás elősegítése érdekében MMK munkavállalók és MMK személyeket foglalkoztató munkaadók, illetve munkahelyi rehabilitációs mentorok számára is indokolt lehet a használata. Az index szakszerű használatával minden résztvevő fél nyer: a dolgozó lehetőséget kap, hogy keresőképességét megőrizze, a munkáltató segítséget kap, hogy termelékenységét, versenyképességét növelje.

Az Érték Vagy! Portál funkciói közé beépítésre került egy kalkulátor, mely a munkaképességi indexet méri. A kalkulátor az alábbi linken érhető el:

https://ertekvagy.hu/hu/-/munkakepessegi_index_kalk

A Munkaképességi Index megismerésére irányuló kérdőív kitöltését és az értékelését követően a kapott eredmények bemutatják a munkavállaló jelenlegi állapotát, illetve nagy pontossággal prognosztizálják a munkakörben, illetve a munka világában való jövőbeli megmaradását. Felhasználása révén egyedi szinten felismerhető a munkakör nem megfelelősége és a módosítás igénye, az egészségi állapot romlásának további veszélye és az egyéni beavatkozás szükségessége. Vállalati szinten azonosíthatóak a munka világából való kiesés szempontjából potenciálisan érintett munkavállalók, vagy még a rokkantság kialakulása előtt megkezdhető a fejlesztés („megelőző rehabilitáció"), a fokozott kockázatú munkakörök, a munkahigiénés beavatkozás célpontjai, a beavatkozás sikerének ellenőrzése. A Munkaképességi Index keretében megjelennek a szubjektív, munkára való képesség és az objektív, egészségi állapot szempontjai is. Az időhorizontot tekintve információt kaphatunk az aktuális, valamint a jövőbeni munkaképesség és munkaköri megfelelés esélyéről. A munkaképességet az index kérdéseire adott válaszok összpontszáma alapján négy kategóriába lehet sorolni (gyenge, mérsékelt, jó és kiváló).

Fontos, hogy fennálló egészségkárosodással rendelkező MMK munkavállalóként az adott munkakör betöltésekori egészségi állapotot kell kiinduló pontnak tekinteni, nem az egészségkárosodás bekövetkezése előtti időszakot, amely az aktuális (munkakörben mért) munkaképesség, a jelenlegi helyzet és a munkakör hosszú távú betöltését érintő jövőbeli kilátások reálisabb értékelésére ad lehetőséget.

Például MMK munkavállalóként a kérdéseket úgy érdemes értelmezni, hogy ha a kitöltő a régóta fennálló egészségkárosodása mellett korábban megfelelően el tudta látni a munkakörét, vagy MMK személyként kifejezetten egy részmunkaidős, rehabilitációs munkakörben helyezkedett el, akkor azóta romlott-e tovább az egészségi állapota és munkaképessége. Magyarán a munkakör betöltése óta jelentkeztek-e, fennállnak-e olyan újabb egészségügyi problémák, vagy további nehézségek, amelyek akadályozhatják a korábban általa megfelelően betöltött munkaköri feladatok sikeres ellátását. Ezzel összefüggésben a kérdés az, hogy (újabb) munkakör átalakítás/módosítás vagy (további) munkaidő csökkentés szükséges lehet-e a munkakör elvárásai, illetve a jelenlegi betegségek és aktuális munkaképesség alapján.

f) Kapcsolattartás az ügyféllel, a munkavállalóval és a rehabilitációs hatósággal

Akkreditált foglalkoztatók esetében elvárás, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalónak rehabilitációs tervet készítsen a munkaadó, amelyet nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatók is alkalmazhatnak. A mentor a rehabilitációs terv elkészítése során feltérképezi az ügyfél aktuális állapotát, adatlapot tölt ki az orvosi, szociális és foglalkozási rehabilitációs szükségletek alapján, adott esetben szakembereket von be, felméri az ügyfél motiváltságát, a megmaradt képességeket.

Az ügyfél iskolai végzettsége, szakmai gyakorlatának ismeretében megjelöli a konkrét fejlesztési irányt, felvázolja a szolgáltatások körét, az ügyféllel közösen értékeli a foglalkoztathatóságot, vagy az azt akadályozó tényezőket. A mentor együttműködik a foglalkoztatást biztosító munkáltatóval, (akkreditált, nyílt munkaerőpiaci, non-profit stb.) folyamatközi és záró értékelést nyújtva a rehabilitációs szolgáltatást kérőről.

A mentor emellett közvetítő szerepet tölt be a munkáltató és a rehabilitációs hatóság között a megváltozott munkaképességű munkavállaló minél sikeresebb és hatékonyabb rehabilitációja érdekében. Ennek részeként kapcsolatot tart a rehabilitációs hatóságnál a foglalkozási rehabilitációs ügyintézőkkel, együttműködik velük, többek között a szükséges rehabilitációs szolgáltatások körének meghatározásában, a rehabilitációs terv elkészítésében, szükség szerinti módosításában, valamint a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosításában.

g) Munkahelymegtartás támogatása

A munkahelymegtartás alapja a rendszeres információgyűjtés, amelynek két fontos alanya van a folyamatban: a munkavállaló és a munkáltató (közvetlen vezető), esetlegesen a szűk munkakörnyezetben dolgozó munkatársak.

Megváltozott munkaképességű munkavállalók esetén is kiemelt jelentőséggel bír a munkahelymegtartást ösztönző személyes támogatás és az egyéb ösztönző lehetőségek biztosítása.

Ilyenek lehetnek például a bérkiegészítés és cafeteria, a motiváció elemek, illetve különböző munkaidő kedvezmények, amelyek lehetőséget biztosíthatnak az orvosi rehabilitációs igények kielégítésére. A megváltozott munkaképességű személyek ösztönzése terén emellett kiemelten fontos az oktatás, képzés, átképzés lehetőségének biztosítása, mind intézményrendszer, mind finanszírozhatóság szempontjából.

Nélkülözhetetlen ösztönző a mentor, vagy esetmenedzser egyedi segítő tevékenysége is, illetve a munkavégzést segítő feltételek biztosítottsága (assistive technology – segítő technológia; akadály-mentesített munkakörnyezet, ergonomikus munkakörnyezet, munkaeszközök, munkába járás megszervezése (pl.: buszoztatás), munkahelyi étkezde biztosítása, családbarát munkahely, közösségi programok, stb.).

A legtöbb munkahelyi probléma megfelelő odafigyeléssel és nyílt kommunikációval kezelhető. A mentor feladata, hogy munkája során elősegítse a munkavállaló munkahelymegtartását, felmérje a személyes problémákat és a munkavállalói elégedetlenséget okozó nehézségeket, támogassa a feszültségek elengedését, kommunikációjával javítsa és megoldja a potenciális konfliktusokat megelőző munkahelyi problémákat és a megváltozott munkaképességű munkavállaló közvetlen

felettesével rendszeresen egyeztessen. Ezen tevékenységek célja, hogy a munkavállaló, vagy a munkaadó véletlenül se döntsön hirtelen felindulásból a munkaviszony felbontása mellett, hiszen rendszeres odafigyeléssel és támogató kommunikációval, valamint a lehetséges munkaköri módosítások elérésével a munkavállaló elégedettsége elősegíthető, amely révén a vállalható, reális munkaadói elvárások teljesítésének esélye jóval magasabb, ami elősegítheti a hosszú távú munkahelymegtartást.

h) Mediáció és konfliktus kezelés

Munkahelyi konfliktus többféle szinten fordulhat elő egy munkaszervezetben, de jellemző módon főnök-beosztott, vagy egy munkavállalói szinten dolgozó munkatársak viszonyában alakul ki. A munkahelyi mentori tevékenység egyik legfontosabb funkciója, hogy a felekkel folytatott kommunikáció révén levezesse a potenciális munkahelyi feszültségeket, megakadályozza a látens problémák kialakulását és konfliktussá fajulását. Ugyanakkor az emberi kapcsolatok során nemegyszer keletkezik konfliktus. A probléma legtöbbször abból adódik, hogy a konfliktusban részt vevő személyek érintettségük miatt nem tudnak megfelelően szót érteni egymással. Szakkifejezéssel élve, a részvevők nem tudják kezelni interperszonális kapcsolatukból keletkező konfliktusaikat. A konfliktus ugyanakkor adódhat valós érdekkülönbségből, rossz helyzetelemzésből és téves információn alapuló vélekedésből is.

A mediáció a konfliktus kezelés eszköze.

A konfliktus kezelésnek két egymástól eltérő stratégiája, megoldási lehetősége van. Az egyiket pozicionálás, a másikat problémamegoldás jellemzi.

- A pozicionálásban a résztvevő felek egymás legyőzésével akarják a konfliktusukat megoldani.
- A problémamegoldás során a résztvevők nem egymással szemben, hanem egymás mellett állnak, s azon igyekeznek, hogy megoldják a konfliktust okozó problémát.

Ez a problémamegoldó stratégia a mediáció.

A leggyakoribb konfliktusok egy munkáltatónál az információ hiányból, vagy torzulásból eredő kellemetlen, feszült munkahelyi légkörből fakadhatnak, mely negatív kihatással van a munkafolyamatokra, és rosszabb esetben profit-, vagy ügyfélvesztéssel, az alkalmazottak elvándorlásával, illetve túlzott fluktuációval járhat.

Mit nyer a munkáltató, ha a mediációt választja? Egyrészt javul az alkalmazottak közti kommunikáció és hatékonyabbá válik a munkavégzés. Másrészt a mediáció révén a munkáltató megtartja a vitázó felek bizalmát és nem kell bíráskodnia két értékes munkavállaló között.

A konfliktuskezelés bővebben a VII. fejezet 2. a) ii) pontjában kerül kifejtésre.

i) Karriermenedzsment

A szakirodalomban fellelhető „karriertervezés”, „karriermenedzsment”, „karrierfejlesztés”, „karriergondozás” fogalmak mind hasonló tartalmakkal bírnak és eredetileg a munka világához, az emberi erőforrás gazdálkodáshoz köthetőek. A karrierépítéssel kapcsolatos szolgáltatások az 1990-es évek végétől kezdve kerültek be a felsőoktatási intézmények szolgáltatási rendszerébe. A jelenleg is hatályos Felsőoktatási Törvény 11.§-a pedig elő is írja, hogy a felsőoktatási intézmény tájékoztató és tanácsadó rendszerével segíti a – különös figyelemmel a fogyatékossággal élő – hallgatók beilleszkedését és előrehaladását a felsőfokú tanulmányok idején, illetve a tanulmányok alatt és befejezést követően segítséget nyújt a karriertervezésben. A karriert az életpálya során felhalmozott munkatapasztalatok soraként írja le. A karrier tágabb értelemben magában foglalja a teljes életút, vagy adott életszakasz munkával kapcsolatos történéseinek összességét, szűkebb értelemben a társadalmilag szervezet szférában felhalmozott munkatapasztalatokat.

A karrierszolgáltatás jellemző a munka világában is, így a rehabilitációs mentorálás során is az adott munkahelyen meglévő HR folyamatoknak megfelelő karriertervezés, karriermenedzsment, tehetség gondozás eszközei és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatások elérhetőek a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára. Az integrált, általános karrierszolgáltatások közé tartoznak az állásbörzék, egyéni karrier-tanácsadás; tréningek, tanfolyamok; on-line tanácsadás; állásközvetítés; cégekkel történő kapcsolattartás.

A szervezeten belüli karriermenedzsment megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében a HR tudatos odafigyelését jelenti kompetens munkavállalók szervezeten belüli karrierútjának, a szervezeten belüli előrelépési ívének tervezésére. Ez a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára is előnyös, növeli a szervezet irányába a lojalitást, másrészről segítséget jelent a munkaadó számára is a szervezeten belül megüresedő pozíciók gyors és szakszerű pótlása érdekében. A mentor ehhez információt nyújthat a HR számára, amely révén elősegítheti a mentorált előrelépését, vagy egy egyedi igényeknek megfelelőbb munkakör betöltését.

j) Nyomon követés, adminisztráció és dokumentáció

Az ügyfél kezdeti beilleszkedésének sikerét követően szükséges a rehabilitációs mentor folyamatos támogatása a munkahelyi problémák, szituációk kezelésében, ezért javasolt a későbbi időszakban is rendszeresen felkeresni az ügyfelet a munkavégzés folyamatában. Így lehetőség nyílik arra, hogy a munkavállaló közvetlen kollégáival és vezetőjével is találkozni tudjon a mentor. Ebben a szakaszban rendszeres konzultációt és tanácsadást is biztosítani kell az ügyfél számára annak érdekében, hogy képes legyen a munkahelye megtartására, valamint a felmerülő problémák kezelésére.

A nyomon követés folyamatos támogató tevékenység. Bármilyen speciális helyzet, probléma, vagy konfliktus adódik, arra az ügyfél és a munkáltató egyéni igényei szerint kell reagálnia a szakembernek. Minden megoldásnál arra kell törekedni, hogy hozzájáruljon az adott munkáltatónál történő tartós foglalkoztatás sikeréhez. Olyan eszközöket kell alkalmazni, amely az ügyfélnek és a munkáltatónak is segítséget kínál, illetve hozzásegíti őket az önálló megoldásokhoz.

Eszerint a következő megoldások alkalmazhatóak:

- a munkahely megtartásához szükséges képességek fejlesztése,
- segítségnyújtás (pl. érzelmi támogatás, közösségi és önálló életre való nevelés, érték- és viselkedésmodell nyújtása, állandó állapot-visszajelzés, megerősítés, hasznos tanácsok, információk nyújtása),
- identitással kapcsolatos problémák enyhítése,
- én-funkciók pótlása, probléma- és konfliktuskezelés,
- kapcsolatkialakítási készség fejlesztése,
- jogi tanácsadás (amennyiben valóban indokolt),
- lehetséges fejlesztési, előmeneteli lehetőségek vizsgálata, közreműködés ezek elérésében,
- klubok generálása, szervezése (szükség szerint),
- munkahelymegtartó tréning szervezése,
- mediáció, a munkahely érintettjei (munkatárs, közvetlen vezető, HR vezető) és a megváltozott munkaképességű dolgozó közötti kommunikáció segítése, felmerülő problémák megoldásában való közreműködéssel.

Dokumentáció:

A szolgáltatásokról készülő dokumentáció a munkáltatóknak nyújtott információk körébe tartozik. Célja, hogy nyomon követhető legyen a rehabilitáció folyamata, illetve a mentor szervezetből történő kilépése esetén rendelkezésre álljon az eddig megvalósult rehabilitációs folyamatot bemutató információk köre.

Az alkalmazható dokumentációhoz iratminták a 6. számú mellékletben kerültek összegyűjtésre.

k) Outplacement

Az „Outplacement” angol nyelvű kifejezés, „gondoskodó leépítést” jelenti. Az Outplacement egy olyan (általában különböző HR szolgáltatóknál igénybe vehető) humánpolitikai eszköz, amely segítséget nyújt az elbocsátott dolgozó és a munkáltató számára a leépítésből eredő pszichológiai, szociális, jogi hatások feldolgozásában és az álláskeresésben. Két csoportját különböztetjük meg: egyéni és vállalati outplacement.

Az elbocsátás nem csak a munkavállalót, hanem a munkáltatót is megviseli. A veszélyeztetettség érzés enyhítése érdekében érdemes a vállalatnak mutatni, hogy alkalmazottaival törődik, még a leépítés után is igyekszik őket támogatni, elhelyezkedésükről gondoskodni. Az elbocsátás krízisén természetesen nem könnyű átesni, a folyamat azonban felgyorsítható. Egy átgondolt szakmai életút vezetési tanácsadás sokat tompíthat a kudarcélményen. Az emberi szakmai értékek tudatosításával,

illetve jövőbeni célkitűzések megfogalmazásával pedig hamarabb sikerülhet átlendülni a holtponton. Nagyon fontos szerepe van ennek a szolgáltatásnak a fogyatékossággal élő és megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében. Ők ugyanis a hozott hátrányukból adódóan sokkal többször szembesülnek a kudarc megélésével.

A mentor foglalkozási rehabilitációs outplacement szolgáltatást nyújthat elbocsátásra kerülő ügyfelei számára a munkaadó egyetértésével, amely során a V. fejezetben foglalt, elhelyezkedést elősegítő támogató tevékenységek megvalósításával könnyebbé és gyorsabbá teszi mentorált ügyfele újra-elhelyezkedését.

A foglalkozási rehabilitációs outplacementhez kifejezetten jól használható a V. fejezet 4. f) pontban bemutatott Érték Vagy! Portál online mentori rendszere.

4. Munkaadó típusa szerinti mentori sajátosságok

A munkaadói típusokról részletes információkat a IV. fejezet 2. pontjában lehet olvasni. A munkaadók típusa szerinti rehabilitációs mentori sajátosságok eltérőek a nyílt munkaerőpiaci és akkreditált foglalkoztatók esetében. Amíg az akkreditált munkáltatónál a 327/2012 (XI.16) kormányrendelet kötelezően előírja azon elemeket, melyeket biztosítani kell a megváltozott munkaképességű munkavállalók részére, például egyebek mellett a rehabilitációs mentor foglalkoztatását, addig a nyílt munkaerőpiaci munkaadók esetében ilyen szabályozás csak a rehabilitációs hozzájárulás kiváltása keretében foglalkoztatott mentorra vonatkozik. Jogszabályi előírás, miszerint közvetlen és közvetett támogatás igénybevétele hiányában a cég vezetője, vagy a szervezeti filozófia az, ami meghatározza a rehabilitációs mentor alkalmazását.

A mentorok legfőbb célja, hogy a megváltozott munkaképességű emberek nyílt munkaerőpiaci munkavállalásának és munkahelymegtartásának érdekében különböző, speciális, komplex megoldásokat kínáljanak, személyre szabott, rugalmas szolgáltatások biztosításával. Ezek az értékek adják programjaik sikerességét és hatékonyságát. A szolgáltatások közös jellemzője, hogy a leendő munkáltatókat éppúgy ügyfélnek tekintik, mint az elhelyezkedni vágyó megváltozott munkaképességű embereket. A nyílt munkaerőpiaci munkaadó szolgáltatásai között a munkaadók számára nyújtott szolgáltatások nemcsak érzékenyítő jellegűek. Céljuk az is, hogy felmérjék az adott munka elvégzéséhez szükséges szakmai kompetenciákat és tisztázzák a munkaköri elvárásokat, alapot nyújtva ezáltal a munkaköri profil kialakításához, nagy hangsúlyt helyezve a közvetlen munkatársak és vezetőik felkészítésére, a munkahelyi beilleszkedés támogatására, valamint a munkavállalók folyamatos nyomon követésére is.

a) Akkreditált Rehabilitációs Mentor

A rehabilitációs akkreditációs tanúsítvány kiadásának egyik feltétele, hogy a munkáltató rehabilitációs mentort foglalkoztasson. A rehabilitációs mentor a rehabilitációs tanácsadóval együttműködve, a megváltozott munkaképességű munkavállalóval fennálló közvetlen kapcsolat révén, a munkavállaló érdekeinek és szükségleteinek figyelembevételével elősegíti a foglalkozási rehabilitáció hatékony megvalósulását. Az akkreditált munkaadónál alkalmazott rehabilitációs mentor feladatainak középpontjában a megváltozott munkaképességű munkavállalók hosszú távú, tartós foglalkoztatása áll.

<u>A rehabilitációs mentorokra vonatkozó képesítési előírások az Mmtr. alapján:</u>

1. Képesítési előírások:

a) Alap- és mesterképzésben szerzett végzettség:
aa) humán szervező, humánerőforrás-menedzser, személyügyi, személyügyi szervezői, igazgatásszervezői, közigazgatás-szervezői, közigazgatási mesterképzési, szociális igazgatási, munka- és pályatanácsadói, munkavállalói tanácsadó, szociálpolitikai, szociális munkás, szociálpedagógus, szociológia és pszichológia szakon szerzett végzettség,
ab) pedagógus, gyógypedagógus, konduktor végzettség,
ac) foglalkozás-egészségügyi szakorvos végzettség vagy
ad) egyéb felsőfokú iskolai végzettség.
b) Középfokú iskolai végzettség és a következőkben felsorolt szakképzettség, illetve képzettség:

ba) munkaerőpiaci ügyintéző,
bb) munkaerőpiaci menedzser,
bc) munkaerőpiaci instruktor,
bd) személyügyi gazdálkodó,
be) közép-, illetve felsőfokú munkaügyi végzettség.

c) Szakirányú továbbképzésen szerzett képzettség:
ca) felnőttoktatási szervező,
cb) gyógypedagógiai asszisztens,
cc) gyógypedagógiai rehabilitációs konzultáns,
cd) munka- és szervezet pszichológia,
ce) munkaügyi kapcsolatok,
cf) munkavédelem,
cg) pályaorientációs tanár,
ch) rehabilitációs foglalkoztató terapeuta,
ci) rehabilitációs környezettervező,
cj) személyügy,
ck) személyügyi igazgatás,
cl) tanácsadás pszichológia,
cm) tanulási- és pályatanácsadás,
cn) okleveles rehabilitációs szakember,
co) rehabilitációs gazdasági menedzser.

d) Az a)-c) pontban meg nem jelölt, de ugyanazon szakterületeken az e mellékletben felsorolt végzettséggel, képzettséggel egyenértékű végzettség, képzettség, illetve szakképesítés.

2. Gyakorlati idő:

Az 1. pont a) alpont ad) alpontja szerinti képesítés esetén további feltétel megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatónál humánpolitikai, vagy foglalkozási rehabilitációs területen eltöltött, rehabilitációs tanácsadó esetén három év, rehabilitációs mentor esetén egy év szakmai gyakorlat.

i) Költségvetési támogatási rendszer

A rehabilitációs akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező szervezetek minden év őszén pályázhatnak költségvetési támogatásra. Költségvetési támogatás kérhető:

- a megváltozott munkaképességű munkavállalók rehabilitációs foglalkoztatásához (bérköltség és többletköltség) – egyéni támogatás; valamint
- a munkahely rehabilitációs célú átalakításához – munkahely-teremtési támogatás (erre egyéni támogatásban részesülő munkáltatók pályázhatnak).

Ezen kívül létezik egyszeri támogatás is, amit csak azon munkáltatók vehetnek igénybe, akik rendelkeznek egyéni támogatás keretében megkötött éves támogatási szerződéssel.

Az ágazati miniszter minden év szeptember 30-ig pályázatot hirdet a megváltozott munkaképességű munkavállalók következő évi rehabilitációs célú tartós vagy tranzit foglalkoztatásának támogatására. A pályázat célja a rehabilitációs foglalkoztatás tekintetében a szükséges foglalkoztatási kapacitások biztosítása. A pályázati eljárás lebonyolítását, majd a költségvetési támogatás folyósítását 2017-től a BFKH Rehabilitációs Főosztálya végzi az Mmtr. alapján.

Azok a munkahelyek és foglalkoztatók részesülhetnek támogatásban, akik biztosítják a fogyatékossággal élő vagy egészségkárosodott emberek számára a képzettségüknek és az egészségi állapotuknak megfelelő munkavégzés feltételeit. Pályázhatnak azok a jogi személyiségű, vagy jogi személyiség nélküli szervezetek, valamint egyéni vállalkozók, akik Magyarországon székhellyel vagy fióknteleppel rendelkeznek, és akik a pályázat megjelenésének napján rendelkeznek hatályos rehabilitációs akkreditációs tanúsítvánnyal.

A költségvetési pályázatot kizárólag az előírt tartalommal, elektronikus úton a Hivatal pályázatkezelő rendszerén (a továbbiakban: IKR) keresztül lehet benyújtani a csatolandó mellékletekkel együtt a regisztrációt követően. Az elektronikus pályázatkezelő rendszer jelenleg a https://ikr.nrszh.hu/ikr linken érhető el. A nyertes pályázóval éves támogatási szerződést köt a BFKH. A szerződés a pályázatban benyújtott, majd elfogadott létszámstruktúra alapján kerül megkötésre.

A szerződésben a munkáltató vállalja a rendeletben meghatározott személyi és tárgyi feltételek biztosítását, a Kormányhivatal pedig vállalja, hogy az éves támogatási szerződésben meghatározott számú munkavállaló rehabilitációs foglalkoztatásához az egyéni támogatást – a költségvetési források függvényében – biztosítja.

Az éves támogatási szerződés előzményeként minden év december 10-ig meghatározásra kerülnek a következő költségvetési évre vonatkozóan a támogatási elvek, a támogatásra tervezett költségkeret, az egyéni támogatás tervezett éves keretösszege, a szakmai teljesítmény-elvárások és azok mérőszámai, valamint a tartós, illetve tranzitfoglalkoztatásban részt vevő munkáltatók tervezett létszáma. Ennek alapján készül el az éves támogatási terv, melyben munkáltatónként meghatározzák

- a tranzit foglalkoztatásban, illetve a tartós foglalkoztatásban támogatott megváltozott munkaképességű munkavállalók tervezett számát,
- az egyéni támogatás éves keretösszegét. A munkáltató részére nyújtandó egyéni támogatások együttes tervezett éves keretösszegét.

Az egyéni támogatás keretében a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásához kapcsolódóan az alábbi költségek támogathatók:

- **A megváltozott munkaképességű munkavállaló után fizetendő bérköltség:** a munkáltató által ténylegesen megfizetett bérköltség legfeljebb 75%-a támogatható, de 100% is adható, ha a munkáltató közhasznú jogállású egyesület, alapítvány vagy nonprofit gazdasági társaság, és a létesítő okiratában közhasznú tevékenységként megjelölt tevékenység nem minősül gazdasági-vállalkozási tevékenységnek.
- **A megváltozott munkaképességgel összefüggő többletköltségek:** többletköltség lehet pl. a helyiségek átalakításának költsége, a segítő személy foglalkoztatásához kapcsolódó költség, az egészségkárosodott vagy fogyatékossággal élő dolgozó által használt berendezések átalakításának, beszerzésének költsége, a munkahelyre szállításhoz közvetlenül kapcsolódó költségek.

ii) A tranzitálás

Tranzit foglalkoztatás: a rehabilitálható munkavállaló, akinek foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (B1 kategória, 51-60% közötti egészségi állapot), vagy tartós foglalkozási rehabilitációt igényel (C1 kategória, 31-50% közötti egészségi állapot); védett körülmények között, termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett történő felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra.

A tranzitálás alapvető célja a rehabilitációs folyamatban résztvevő személy helyzetének, munkaerőpiaci lehetőségeinek feltárása, személyes fejlődésének elősegítése, a munkavállaló képességeinek megerősítése, amely szükséges az önálló elhelyezkedéshez a nyílt munkaerőpiacon. A Mmr. alapján a tranzit foglalkoztatás célja, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló a tranzit foglalkoztatást követően legalább 6 hónap folyamatos foglalkoztatás keretében munkát végez a nyílt munkaerőpiacon (a továbbiakban: kihelyezés). A munkáltató a kihelyezés érdekében a megváltozott munkaképességű személy részére a tranzit foglalkoztatást követő legalább 6 hónapig biztosítja a rehabilitációs mentori szolgáltatás igénybevételét.

Olyan személyek esetében, ahol a rehabilitáció már nem javasolt, ott a foglalkoztatás „kimenete”, azaz a védett körülmények között történő foglalkoztatás elsősorban a munkaképesség megőrzésére, vagy annak fejlesztésére irányul. Akik egészségi állapotukból és munkaerőpiaci helyzetükből adódóan még képesek önmaguk „erőfeszítésével”, vagy segítséggel visszakerülni a nyílt munkaerőpiacra, ott a védett körülmények közötti felkészítés dominál.

Mivel a tranzit foglalkoztatás során „a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra való felkészítés” a cél, az egyébként is nyílt munkaerőpiaci környezetben dolgozó megváltozott munkaképességű munkavállalóknál a rehabilitációs mentoroknak elsődlegesen a munkahelyi beilleszkedést, a közösségben való együtt dolgozást, a pontos munkakezdést, illetve a napi munka folyamatosságát kell erősítenie.

A tranzitálás lehetőséget biztosíthat arra, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók a gazdasági és munkaerőpiaci lehetőségekhez képest magasabb munkaerőpiaci szinten kerülhessenek foglalkoztatásra, amely a lépcsőzetes foglalkozási rehabilitációs logika alapján

nemzetgazdasági érdek. Ennek érdekében a mentor feladata, hogy a munkaadóval együtt kiválasztott, tranzitálásra kijelölt, vagy potenciális körbe tartozó megváltozott munkaképességű munkavállalók kompetenciáinak fejlesztését munkájával támogassa. A munkaadó döntése alapján a tranzitfoglalkoztatásra kijelölt megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében az V. fejezetben foglalt eszközrendszer mentén elősegíti a tranzitálandó munkavállaló nyílt munkaerőpiaci munkavállalását.

Az Mmr. alapján, tranzit foglalkoztatás esetén, annak hatékony megvalósítása és eredményességének elősegítése érdekében a munkáltató akciótervet készít a tranzitálás lépcsőinek, valamint a nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatókkal és az államigazgatás illetékes szerveivel való együttműködés módjának bemutatásával. Az akcióterv a szakmai program függelékét képezi.

A tranzitáláshoz és a kihelyezés potenciális lehetőségeinek feltárásához, pályázáshoz kifejezetten jól használható az V. fejezet 4. f) pontban bemutatott Érték Vagy! Portál online mentori rendszere.

iii) Igénylés Kezelő Rendszer, rehabilitációs szakmai program, ellenőrzés

Hatályos akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező munkáltatók elektronikus felületen az IKR-ben pályázhatnak rehabilitációs célú tartós vagy tranzit foglalkoztatás támogatására.

A pályázat kitöltésének és benyújtásának előfeltétele az elektronikus úton történő regisztráció. Az IKR-hez való hozzáférést, a regisztrációt a BFKH Rehabilitációs Főosztálya hagyja jóvá, amely jóváhagyást követően van csak lehetőség a pályázati felülethez való hozzáféréshez. Az IKR fontos szerepet tölt be a pályázaton elnyert támogatás elektronikus elszámolásában is. A havi támogatás elszámolását a tárgyhónapot követő hó 20-áig kell benyújtani. Ez jelenti egyrészt az elszámolás IKR-ben történő rögzítését, másrészt a papír alapú, az IKR-ből nyomtatott támogatási szerződés alapján készült, cégszerű aláírással ellátott Elszámolás Nyilatkozat megküldését.

Az akkreditáció feltétele, hogy az akkreditálni kívánó munkáltatónak rendelkeznie kell foglalkozási rehabilitációs szakmai programmal. A munkáltató a rehabilitációs foglalkoztatási feladatainak ellátására vonatkozó tervét foglalkozási rehabilitációs szakmai programban rögzíti.

A szakmai programnak tartalmaznia kell:

- a rehabilitációs foglalkoztatás célját, feladatát, formáit;
- a rehabilitációs foglalkoztatás szakmai tartalmát, módját;
- a segítő szolgáltatások módját és rendjét;
- a munkahelyi körülmények javítására irányuló tervet;
- a foglalkozási rehabilitáció eredményességének elősegítése érdekében kitűzött feladatokat;
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók érdekei védelmével összefüggő tervezett intézkedéseket;
- az éves értékelés szempontjait;
- a személyes rehabilitációs tervek készítésére vonatkozó eljárás bemutatását és a segítő személy igénybevételének bemutatását;
- tranzit foglalkoztatás esetén annak hatékony megvalósulását és lépcsőzetes akciótervét.

A szakmai programot 3 évre évenkénti bontásban kell elkészíteni.

Az akkreditált munkáltatóknál a rehabilitációs feltételek biztosítását a BFKH Rehabilitációs Főosztálya eseti ellenőrzés útján, illetve évente egyszer átfogó ellenőrzés keretében vizsgálja. Megnézik, hogy eleget tesznek-e munkáltatói kötelezettségeiknek (mint akkreditált munkáltatók), valamint – amennyiben támogatásban részesülnek – a támogatási szerződésben foglaltaknak (mint a költségvetési támogatás felhasználói). Az ellenőrzések az érintett cégek összes akkreditált helyszínére kiterjednek. A vizsgálatok elsősorban az akkreditációs feltételek teljesítésére, a foglalkoztatott megváltozott munkaképességű dolgozók utáni támogatások, valamint a munkahelyi körülmények vizsgálatára irányulnak (eseti ellenőrzés). Átfogó (komplex) ellenőrzés kapcsán a Magyar Államkincstárral közös ellenőrzés történik, amely pénzügyi ellenőrzésre, a támogatások, végrehajtott beruházások pontos felhasználására és elszámolására, illetve a foglalkoztatási kötelezettség teljesítésére vonatkozik (pl. bérkifizetés, jelenléti ív).

Az akkreditált munkáltatóknak éves értékelő beszámolót kell készíteni a rehabilitációs foglalkoztatás személyi és tárgyi feltételeinek javítása érdekében tett főbb intézkedések bemutatása mellett az

Mmtr. 1. számú melléklet mellékletében meghatározott szempontok és a 2. számú melléklet szerinti táblázat kitöltésével[48].

iv) Rehabilitációs terv és Rehabilitációs napló[49]

A rehabilitációs tervnek tartalmaznia kell a munkáltató adatait, a munkavállaló nevét, munkakörének megnevezését, a FEOR és TEÁOR számát, képzettségét és képesítését.

A személyes rehabilitációs terv készítéséhez javasolt vizsgálandó területek:

- betegség/sérülés jellemzője, időtartama (fogyatékosság típusa és oka)
- fizikai lehetőségek és korlátok (terhelhetőség);
- viselkedés és pszichés működés;
- családi állapot (család összetétele, kapcsolatrendszer, fontos személyek);
- szociális kapcsolatok (baráti, egyéb közösséghez tartozás);
- anyagi helyzet, szociális támogatások;
- szükségletek felmérése (fizikai, érzelmi, lelki, és higiénés szükségletek);
- életviteli sajátosságok;
- különleges események (ha van), melyek befolyásolták a munkavállaló életét;
- iskola végzettség, képzettség (korábbi és jelenlegi tanulmányok);
- továbbképzés lehetőségei és arra való motiváltság;
- munkatapasztalat;
- munkavállalási szándék, motiváció, igény, kompetenciák;
- önrendelkezés (gondnokság és annak típusa);
- önellátási képesség;
- kommunikáció módja;
- ha nem kívánatos viselkedés jelentkezik, mely jelek utalnak erre (annak kezelése);
- egészségügyi és orvosi ellátás, megmaradt képességek és készségek;
- mobilitási képesség, készség, közlekedési és utazási sajátosságok;
- szabadidős tevékenység;
- rehabilitációs tapasztalatok;
- a munkavállalást segítő pályázati programokkal kapcsolatos további együttműködési lehetőségek;
- legmagasabb (befejezett) iskolai végzettség;
- amennyiben a munkavállaló elkezdte, de nem fejezte be a tanulmányait, a kimaradás okainak feltárása;
- egyéb képesítések, képzettségek (pl. szakirányú tanfolyamok, posztgraduális képzések stb.)

A szakirányok megjelölésével, feltérképezésével egy esetleges átszervezésnél, új munkaköröket tölthet be a munkavállaló, illetve egy elkezdett képzést befejezhet, amely nagymértékben elősegítheti a szakmai és pszichés fejlődését. További segítséget jelenthet a különböző szakképzettséget nyújtó pályázatok feltérképezése.

<u>Az egyéni rehabilitációs terv kötelező tartalmi elemei:</u>

- **A munkavállaló munkavégző képességének felmérése, azok jellemzői**: Alapvető cél annak felmérése, hogy az egészségkárosodás mértéke az adott funkcionális zavar vagy tünetegyüttes milyen mértékben korlátozza a munkavállalót a munkavégzésben.
  Ehhez szükséges ismerni: a pontos kórelőzményt, az eddigi kórlefolyást (javult, stagnál, romlik), a jellemző tüneteket, a károsodás mértékét, a saját betegségről való tájékozottságot. Fel kell mérni az életvitelben adódó nehézségeket, az otthoni és környezeti segítő, illetve gátló tényezőket. A foglalkozás-egészségügyi szakorvos feladata, hogy a munkaterhelést, a munkavállaló munkakapacitását, terhelhetőségét és az igénybevétel nagyságát egymáshoz viszonyítsa és a végső döntést meghozza.

[48] Az Éves értékelő beszámoló szempontjai elérhetők: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/jarasok/foglalkoztatasi-rehabilitacio
[49] Budapest Főváros Kormányhivatala Rehabilitációs Főosztálya által kiadott „Tájékoztató a rehabilitációs tervekhez" szakmai anyag alapján. Elérhető: https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/jarasok/foglalkoztatasi-rehabilitacio

- **A munkavállaló által folytatható tevékenységek, illetve betölthető munkakörök**: Ezekben a kérdésekben az iránymutatást az orvosszakértői, foglalkozási rehabilitációs és szociális szakértői által végzett komplex felülvizsgálat megállapításai, ennek megtörténtéig, illetve szükségességének hiányában a korábbi orvosi szakvélemények, munkaköri alkalmassági orvosi igazolások jelenthetik.
  Ezek hiányában a foglalkozás egészségügyi orvossal közösen a megmaradt képességek és készségek (kompetenciák) feltárására kell törekedni és ezek alapján kell meghatározni a munkalehetőségeket.
- **A munkaviszony típusa és a munkarend megjelölése**: A munka jellege, a munkavállaló terhelhetősége, a közlekedési infrastruktúra és a jogi szabályozás meghatározza, hogy a végzendő munka tipikus vagy atipikus (otthonról végezhető, bedolgozói munka) munkaviszonyban történő foglalkoztatást, továbbá általános munkarendet vagy munkaidő-keretben történő foglalkoztatást enged meg. A munkavállaló egyéni szükségletei szerinti szakmailag indokolt igényeket (pl. egyénileg kiadott pihenő idő) minden esetben tartalmazza az egyéni rehabilitációs terv.
- **A munkavállaló érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerőpiaci igényeknek megfelelő, szakmai előrehaladást biztosító pályatervek kialakítása az érintett személy bevonásáva**l: E pont megválaszolását egy kérdőív segítheti, amely összeállításához segítséget nyújthat a segítő szolgálatok által felmért munkaerőpiaci igény. A lehetőségek és a kompetenciák összevetéséből ki lehet alakítani egy olyan szükséges és reális pályatervet, amellyel az adott munkakörre, munkára kész állapotba hozható a munkavállaló.
- **A tranzitfoglalkoztatás alanyai**: A komplex szakvélemény által B1 vagy C1 minősítési csoportba sorolt megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatása esetén a személyes rehabilitációs tervben végig kell vezetni az egyén útját a támogatott foglalkoztatás keretein belül, a nyílt munkaerőpiacra történő kivezetéséig (tevékenység, feladatok, ehhez szükséges eszközök és szakemberek), a minimum 6 hónapig tartó utókövetés módszereinek beépítésével egyetemben.
  Az Mmtr. 2020. január 1-i módosítása során kikerült a munkapróba jogintézménye, így ebből következően a rehabilitációs tervek készítése során nem szükséges ezt figyelembe venni.
- **Az elérendő rövid- és hosszú távú célok meghatározása közösen az érintett személlyel**: Több apró és reálisan elérhető cél (pl. munkaidő növelése, új munkakör) kitűzése, majd a munkavállaló által elért eredményekből felépíthető középtávú, majd a hosszú távú célok meghatározása. Vezérmotívum kell, hogy legyen a munkavállaló sikerélményhez juttatása a hasznos munkatevékenység végzése során, amely további célok elérésére serkent. Egy irreális cél kitűzéséből eredő kudarc kockára teheti az addig elért eredményeket is.
- **A megfelelő foglalkoztatás biztosítását gátló körülmények feltárása és megszüntetése érdekében tervezett intézkedések**: E témakör kifejtéséhez és megvalósításához a munkavégzés körülményeinek, a végzett tevékenységi köröknek, a megváltozott munkaképességű munkavállalók munkaképességének beható ismerete szükséges, amelyeket egymással párhuzamba állítva lehet tervezni a fejlesztéseket, illetve a szükséges átalakításokat. Itt kell megemlíteni a foglalkoztatáshoz szükséges speciális körülményeket és eszközöket, esetlegesen a speciális humán erőforrás igényt, melyek hiányában a megváltozott munkaképességű munkavállaló nem alkalmas a munkavégzésre.
- **A segítő folyamat elemeinek meghatározása és a segítségnyújtás formái**: Részletesen szükséges végigvezetni, hogy az igénybe vett szolgáltatások milyen mértékben és hogyan hatottak a megváltozott munkaképességű munkavállalók egyéni fejlődésére, lehetséges-e további fejlesztés. A munkahelyek ergonómiai jellemzőit is ebben a pontban kell részletezni, illetve ezek segítő, fejlesztő hatásait is szükséges kifejteni.
- **A segítő szolgáltatások igénybevételének részletes szabályai**: Milyen típusú segítő szolgáltatás hol érhető el és hogyan vehető igénybe.
- **A munkavállaló együttműködésének formái**: A rehabilitációs terv lépéseinek meghatározásában nem elegendő a rehabilitációs szakemberek szakmai felkészültségére és tapasztalataira hagyatkozni. A terv elkészítésében a legfontosabb tényező maga a megváltozott munkaképességű munkavállaló, akinek szüksége van segítségre ahhoz, hogy megfelelő önismeretre és fejlettebb szakmai tudásra, felkészültségre tegyen szert. Mivel más és más módszerek alkalmazása lehet hatással egy-egy személy fejlődésére, így az adott szakember alakítsa ki az együttműködés leghatékonyabb formáját. Ez lehet

beszélgetés, speciális szakember bevonása, szakmai tevékenység, közös munkavégzés, közösségi munka, képzési, továbbképzési lehetőség stb. a munkavállaló személyisége, motiváltsága, akarata, valamint a munkáltató által vállalt kötelezettség formája, jellege, határideje fogja eldönteni.

Fontos, hogy a személyes rehabilitációs terv elkészítésének, értékelésének időpontját is fel kell tüntetnie, a tervet évente legalább egy alkalommal dokumentáltan értékelni és szükség esetén (állapotváltozás esetén) módosítani kell.

A személyes rehabilitációs tervet, illetve annak értékelését mind a terv készítője, mind pedig az érintett munkavállaló lássa el kézjegyével.

b) Munkaerőpiaci Rehabilitációs Mentor

A munkaerőpiaci rehabilitációs mentor és az akkreditált rehabilitációs mentor feladatellátása és alapvető szerepfelfogása között egy komoly határvonal húzódik, a szervezet jogállása és különösen az akkreditáció megléte, így a szervezet céljának és küldetésének jellege választja el a két mentor működési környezetét. Az akkreditált munkaadók célja a fenntartható működés mellett megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása és a tartós foglalkoztatás megvalósítása és egy vékony rétegnél a rehabilitáció támogatása, míg az akkreditációval nem rendelkező szervezetek az alapítás célja mentén lehetnek forprofit, nonprofit, vagy közszférabeli szervezetek. Ezen szervezeteket alapítóik haszon termelésére, vagy közfeladatok (állami vagy önkormányzati), illetve közhasznú feladatok ellátására hozták létre. Az akkreditált rehabilitációs mentor alkalmazása jogszabályban foglalt elvárás az akkreditált munkaadóval szemben, a munkaerőpiaci rehabilitációs mentor inkább egy lehetőség, amely megkönnyítheti a megváltozott munkaképességű munkavállalók sikeres foglalkoztatását és további egészségkárosodással élő személyek munkahelyi beillesztését a nem akkreditált szervezetek számára.

Sok multinacionális cég leányvállalatánál tapasztalható egyfajta nyitottság a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására, mivel a külföldi anyacégektől érkezik a leányvállalatokhoz ezzel kapcsolatos elvárás. A kormányzati szervek, állami vagy önkormányzati tulajdonú intézmények, illetve maguk az önkormányzati/járási hivatalok nemcsak hatóságként és a munkaerőpiac, a foglalkoztatás szabályozójaként, hanem munkáltatóként is megjelennek a munkaerőpiacon. Az EU tagállamaiban elterjedt szemlélet a vállalati társadalmi felelősségvállalás. A társadalmi felelősséget vállaló szervezetekben az etikai szabályok betartása mindenkire nézve kötelező, a munkavállalókat az esélyegyenlőség elvének betartásával alkalmazzák. Ezek a vállalatok környezettudatosan működnek, és pénzzel vagy eszközökkel hozzájárulnak szociális, környezeti és kulturális értékeink gyarapításához. Ezen szervezetek foglalkoztatással kapcsolatos céljait segítheti egy rehabilitációs mentor alkalmazása.

i) Munkaadói háttér ismerete, kötelező foglalkoztatási szint felmérése

A munkaerőpiaci rehabilitációs mentor olyan nyílt munkaerőpiaci szervezeteknél áll foglalkoztatásban, ahol a megváltozott munkaképességű munkavállalók rehabilitációs foglalkoztatása inkább eszköz és nem cél. Ezen szervezetek közvetett támogatásokat vehetnek igénybe, nem pályázhatnak rehabilitációs költségvetési bértámogatásra, azonban a szociális hozzájárulási adókedvezmény és különösen a rehabilitációs hozzájárulás kiváltása nagymértékű ösztönzést jelenthet a célcsoporttagok foglalkoztatására. 2021.01.01 óta, az Mmtv. módosítását követően a mentor alkalmazása elszámolható a rehabilitációs hozzájárulást fizető munkaadók számára, csökkentve a rehabilitációs hozzájárulás befizetendő összegét. A munkaerőpiaci rehabilitációs mentor feladatait és tevékenységét az Mmr. 2. és 3. sz. mellékletének rehabilitációs mentorra vonatkozó releváns előírásai szabályozzák.

A nem akkreditált, nagyobb létszámot foglalkoztató munkaadók tehát a rehabilitációs mentort a feladatvégzés alapján realizált előnyök, illetve a nagyobb megváltozott munkaképességű munkavállalói létszám munkahelymegtartása és sikeres foglalkoztatása érdekében, közvetett támogatások (rehabilitációs hozzájárulás) igénybevétele mellett alkalmazhatnak.

Az Mmtv. 22/A. § (2)) alapján a rehabilitációs hozzájárulás kiváltása során az alkalmazott „megváltozott munkaképességű személyekkel egy tekintet alá esik az a személy is, aki - a munkaszerződése szerint - jogszabályban meghatározottak alapján rehabilitációs mentori tevékenységet lát el, és a munkaszerződése szerinti napi munkaideje a 4 órát eléri. A mentornak fontos szerepe van a fogyatékossággal élő és a megváltozott munkaképességű személy munkahelyi

beilleszkedésében és a munkaerőpiacon való megmaradásában, ezért teszi lehetővé a módosítás a mentorok beszámítását a kötelező foglalkoztatási szintbe, ösztönözve a munkáltatókat alkalmazásukra. A rehabilitációs hozzájárulás, valamint a rehabilitációs mentorok kötelező foglalkoztatási szintben történő elszámolása a III. fejezet 2. b) pontjában kerül részletesen kifejtésre.

Feladatát tekintve a munkaerőpiaci rehabilitációs mentor hasonló (tartós és sikeres foglalkoztatást és munkahelymegtartást szolgáló) célok mentén, ugyanazt a tevékenységet látja el, mint az előző, VI. fejezet 4. a) pontban bemutatott akkreditált rehabilitációs mentor, ugyanakkor előfordulhat, hogy magasabb szintű profitorientáltság mellett végzi a munkáját a foglalkoztató szervezet célorientáltsága és küldetése alapján.

ii) Dokumentáció

A jogalkotó nem ír elő a rehabilitációs hozzájárulást fizető munkaadók számára kötelező dokumentációs elemeket, ugyanakkor egy NAV ellenőrzés során várhatóan igazolnia kell tudnia a foglalkoztatónak azt, hogy a rehabilitációs hozzájárulás terhére alkalmazott mentor valóban a jogszabályban meghatározott (fent bemutatott) tevékenységeket és mentori feladatokat végezte az előírt időtartamban, a foglalkoztatott megváltozott munkaképességű munkavállalókhoz rendelten.

Ez alapján a szervezetek jellemzően saját készítésű iratokat használhatnak, melyekkel nyomon követhető a megváltozott munkaképességű álláskereső személyekkel történő, személyes segítő foglalkozások, szolgáltatások, a munkavállaló fejlesztése érdekében tett lépések, illetve a munkaadói szervezet szemléletformálása érdekében nyújtott tevékenység.

Alkalmazható iratok:

- munkakörelemzés és profil,
- helyzet-, képesség-, és készségfelmérő, illetve kompetencia mérő dokumentumok,
- rehabilitációs fejlesztési terv,
- mentori napló,
- munkaadói szemléletformáló szolgáltatások dokumentumai.

VII. Mentori kompetenciafejlesztés (7. modul)

Összefoglalás

Ebben a modulban a mentori munkához elengedhetetlen kompetenciákkal, készségekkel foglalkozunk. Elsőként a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások fajtáit és tartalmát, majd a megváltozott munkaképességű személyek sikeres munkahelyi beilleszkedésének feltételeit, illetve a jellemző problémákat összegezzük. Tárgyaljuk az eredményes és hatékony mentori munkához elengedhetetlen legfontosabb készségeket és kompetenciákat, mint a segítő kommunikáció, a személyes kommunikációs stílus vagy a konfliktuskezelés. A modul kitér a mentori munka olyan fontos részterületeire, mint az életvezetési tanácsadás, a munkahelyi egészségvédelem, a megmaradt funkciók felismerése és fejlesztése. Megismerhetjük ennek területeit, a hatékony és eredményes munkavégzés feltételeit és módszereit. Végül, a megváltozott munkaképességű személyekkel való munkavégzés két alapkövetelményével, a tolerancia és előítélet-mentesség témakörével foglalkozunk.

Kulcsszavak

foglalkozási rehabilitációs tanácsadás típusok, segítő kommunikáció, konfliktuskezelés típusai és menete, életvezetési tanácsadás keretei, facilitátori szerep, érzelemközpontú és problémaközpontú megküzdés, munkahelyi egészségmegőrzés, primer, szekunder és tercier prevenció, tolerancia-ablak, munkahelyi tolerancia

1. Foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások típusai

A foglalkoztatási rehabilitációs szolgáltatások átfogó célja a megváltozott munkaképességű személyek elhelyezkedésének és tartós foglalkoztatásának elősegítése. Vagyis a szolgáltatók egyszerre fókuszálnak a megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci felkészítésére, elhelyezkedésük és munkahelyi beilleszkedésük elősegítésére, valamint a foglalkoztatók megnyerésére, a befogadó munkahelyi környezet kialakítására.

Hazánkban jelenleg foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokat az államigazgatási szervek irányítása mellett akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező szolgáltató szervezetek nyújtanak. A foglalkoztatási rehabilitációs szolgáltatások jogszabályi keretrendszerét az Mmr. határozza meg. A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatást végző akkreditált szervezetek szolgáltatási helyszíneiről részletes és aktuális információ a BFKH elektronikus felületén[50] érhetőek el.

A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások középpontjában tehát

- a megváltozott munkaképességű személyek és
- a munkáltatók, foglalkoztatók állnak, egyformán fontos, egyenrangú ügyfélként.

a) Az egyénnek nyújtható foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások típusai:

Az egyénnek nyújtható foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások célja a megváltozott munkaképességű személyek meglévő, fejleszthető képességeire épülő komplex rehabilitációjának, munkaerőpiaci integrációjának és munkába állásának elősegítése különböző mélységben megvalósuló fejlesztési folyamatok és eltérő eszközrendszer igénybevételével. A különböző, egyedi igények és szükségletek alapján meghatározott, a fejlesztési tervben foglalt, különböző problémák kompenzálására, a munkára kész állapot elérésére irányuló szolgáltatások biztosítása valósítható meg.

Foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás

A foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás a foglalkozási rehabilitáció eszközeit és lehetőségeit mérlegelve – az akadályok, a munkavállalást nehezítő körülmények, a megmaradt képességek és az egyéni célok felmérésén túl – rehabilitációs megoldási javaslatok kidolgozásával és egy közösen

[50] https://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest/hirek/rehabilitacios-szolgaltatast-vegzo-akkreditalt-szolgaltatok

kialakított, reális munkavállalási terv létrehozásával meghatározza az ügyfél munkaerőpiaci visszatéréséhez szükséges szolgáltatások és támogatások forgatókönyvét.

A foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás célja a megváltozott munkaképességű személyek számára megfelelő munkahely, munkakör, valamint a reális foglalkoztatási irányokhoz kapcsolódó képzési lehetőség, illetve hajlandóság felmérésre, továbbá annak elérése, hogy az ügyfél:

- képessé váljon a munkavállalását akadályozó tényezőknek és életviteli nehézségeinek felismerésére, megfogalmazására és aktívan közreműködjék helyzete javításában,
- legyen képes felismerni a munkavállalásához szükséges lehetőségeket és alkalmazkodni a munkaképességének megtartásához szükséges speciális körülményekhez,
- ismerje fel a család és közvetlen környezete segítségnyújtásának lehetőségeit, tudja azonosítani azokat a személyeket, akik munkavállalásához segítséget nyújthatnak,
- váljon nyitottabbá azoknak a segítési formáknak és szervezeteknek a megismerésére, amelyek tanácsot, konkrét segítséget tudnak nyújtani számára az egészségi állapota miatti akadályok elhárításában és működjön együtt velük,
- vegye igénybe azokat a segítő szervezeteket, szociális szolgáltatásokat, amelyek a szociális problémák rendezésében segítségére lehetnek,
- aktívan vegyen részt az álláskeresését akadályozó tényezők elhárításában,
- életvitelét egészségi állapotához tudja igazítani, életvezetésén önmaga is akarjon és legyen képes változtatni, ha ez szükséges az elhelyezkedéséhez,
- megfelelően motivált legyen, ennek érdekében szükséges a munkavállalási hajlandóság erősítése.

Ez a tanácsadási forma az egészségi okokkal – veleszületett vagy szerzett – összefüggő munkaképesség változással kapcsolatos foglalkozási rehabilitáció lehetőségeinek tudatosítását segíti elő. A tanácsadói beszélgetés során a tanácskérő egészségi állapotának megfelelő speciális ismeretekre és mélyebb önismeretre tesz szert, személyes problémái tisztázásával reális képet alkothat munkaerőpiaci kilátásairól. Érdeklődésének, megmaradt képességeinek feltárásával képessé válik saját értékeivel kapcsolatban valóságos ítéletet alkotni és a tanácsadóval közösen vagy önállóan képes egyéni munkavállalási tervet kidolgozni és megvalósítani.

Ez a tanácsadási típus a munkaerőpiacra történő visszalépést közvetlenül elősegítő szolgáltatásokat is tartalmazza: a munkaerőpiaci folyamatok megismerésén, a munkavállalást elősegítő, illetve korlátozó tényezők feltárásán, az elhelyezkedési akadályok elhárításán, valamint a szükséges támogatási eszközök meghatározásán keresztül, segíti az álláshoz jutást és az állás megtartását. A személyes konzultáció során az ügyfél a tanácsadó segítségével határozza meg a munkaerőpiacon elérendő célokat, a célhoz vezető út állomásait, tevékenységeit, a szükséges és hozzáférhető eszközöket és feltárja az akadályozó tényezőket, valamint az erre megoldást kínáló lehetőségeket.

A szolgáltatás egyik célja az elhelyezkedést akadályozó körülmények feltárása, valamint azok megszüntetése az aktív korú, nem foglalkoztatott személyek foglalkoztathatóságának előmozdítása érdekében. A munkatanácsadás célja, hogy személyre szabottan feltárja, vizsgálja és értékelje az ügyfél elhelyezkedését akadályozó körülményeket, valamint azok megszüntetésére, az elhelyezkedésre irányuló terv készüljön.

Cél, hogy a tanácsadási folyamat befejeztével a munkát kereső:

- képes legyen reális célállás megfogalmazására,
- a tanácsadó segítségével képes legyen meghatározni a munkaerőpiacon elérendő céljait, a célhoz vezető út állomásait, tevékenységeit, a szükséges és hozzáférhető eszközöket,
- tisztán lássa, és számba vegye az akadályozó tényezőket, amelyek elhelyezkedésének útjában állnak,
- képes legyen minden erőfeszítést megtenni azon akadályozó tényezők elhárítása érdekében, amelyekre hatással van, vagy befolyással bír,
- képes legyen önállóan munkalehetőségek feltárására,
- tudatosan használja erőforrásait a munkakeresés érdekében,
- legyen együttműködő további szolgáltatások igénybevételében, ha a befolyásán kívül álló akadályozó tényezők elhárítása érdekében erre van szükség,
- képes legyen képzésbe, szakképzésbe bekapcsolódni,
- megfelelően motivált legyen, ennek érdekében szükséges a munkavállalási hajlandóság erősítése.

A szolgáltatást elsősorban azoknak szükséges kötelező jelleggel biztosítani, akik nem rendelkeznek reális célállás elképzeléssel, vagy elhelyezkedésük más körülmények miatt gátolva van és ezeket a gátló körülményeket feltárni vagy megoldani önállóan nem tudják, illetve akiknek nehézséget okoz saját, munkával, illetve a munkára való felkészüléssel kapcsolatos céljaik és az ezek megvalósításához szükséges lépések meghatározása. Az álláskeresésben emiatt nem, vagy nem eléggé aktívak és motiváltak.

Ez a tanácsadási forma az ügyfél meglévő képességeivel összefüggő és a megváltozott munkaképességhez igazodó foglalkozási rehabilitáció lehetőségeiről tájékoztatást nyújt az érintettek számára a munka világába való beilleszkedés megvalósítása érdekében, ennek keretében a szolgáltatást biztosító legalább az alábbi tanácsadói tevékenységeket végzi el:

- diagnózis, ezen belül:
  - munkaerőpiaci adottságok, alapinformációk feltárása,
  - munkavállalást akadályozó egészségügyi okok, munkaerőpiaci tényezők feltárása – problématérkép,
  - támogató és hátráltató közvetlen környezeti tényezők feltárása, megismerése,
  - ügyfél erőforrásainak, erősségeinek meghatározása, érdeklődés tisztázása – erőforrástérkép;
- egészségkárosodási profillal összeegyeztethető munkakörök közös meghatározása;
- megoldási javaslatok, stratégiák kidolgozása az ügyféllel közösen;
- munkavállalási korlátozások, feltételek és lehetőségek felmérése, számbavétele;
- jogszabályok világában történő eligazodás elősegítése;
- ellátási rendszerben való várható individuális jövő tudatosítása, motiváció.

Foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás

Ez a humánszolgáltatási csoport a munkaerőpiacra történő visszalépést közvetlenül elősegítő szolgáltatásokat tartalmazza: a munkaerőpiaci folyamatok megismerésén, a munkavállalást elősegítő, illetve korlátozó tényezők feltárásán, az elhelyezkedési akadályok elhárításán, valamint a szükséges támogatási eszközök meghatározásán keresztül segíti az álláshoz jutást és az állás megtartását. A foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás alapvető célkitűzései közé tartozik azon ügyfelek elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges, megfelelő ismeretekkel, gyakorlattal, valamint az állását elveszítő ügyfél esetében a hosszú távú munkanélküliségének megakadályozása és a munkaerőpiacra történő bejutásának felgyorsítása.

A tanácsadás legfőbb célja az ügyfél felkészítése a számára megfelelő célállás megtalálásához, eléréséhez és az ahhoz szükséges álláskeresési technikák elsajátítása. Az egyéni foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás során az alábbi készségek, képességek elsajátítása a cél:

- legyen tisztában azzal, hogy az elképzelt célállás hogyan pozícionált a munkaerőpiacon,
- ismerje a foglalkoztatást támogató eszközöket, lehetőségeket,
- az álláskeresés tapasztalatai alapján legyen képes mérlegelni az alternatív és/vagy atipikus munkavégzési formák lehetőségét, esélyeit (pl.: a távmunkát, a részmunkaidős foglalkoztatást, a mikro vállalkozást stb.-t),
- tudjon önéletrajzot írni és motivációs levelet készíteni, tudjon pályázatot összeállítani (állás-pályázat),
- legyen tájékozott az álláskeresési technikákban és legyen képes kialakítani saját preferenciáit. Legyen képes a hatékony munkaerőpiaci magatartásformák alkalmazására,
- legyen felkészülve az állásinterjúra,
- életvezetését úgy alakítsa, hogy az átsegítse a munkanélküli élethelyzet nehézségein,
- aktívan vegyen részt az álláskeresését akadályozó tényezők feltárásában, legyen nyitott a megoldás keresésében,
- képes legyen alkalmazni különféle munkaerőpiaci marketingstratégiákat a nyílt és rejtett munkaerőpiacra irányulóan,
- tárja fel és mozgósítsa kapcsolati tőkéjét az álláskeresés érdekében.

A tanácsadás során a tanácskérő megerősítést kaphat elképzelésében, eloszlathatja bizonytalanságát, kétségeit. A megszerzett tudása, készségei, munkatapasztalatai birtokában, igényeihez igazodó döntést hozhat további szakmai pályafutásával kapcsolatban és elhelyezkedésére irányuló tervet dolgozhat ki, ill. valósíthat meg. Emellett nagymértékben hozzájárul

az álláskeresési folyamat lépéseinek megtervezéséhez, a hatékony álláskeresési technikák (önéletrajzírás, munkapiaci marketing, felkészülés az állásinterjúra stb.) megismeréséhez, elsajátításához, az intenzív álláskeresésre való felkészüléshez. Az állásfeltárás révén ügyfeleink számára elérhetővé válik annak a lehetősége, hogy a megmaradt képességeikhez legjobban illeszkedő munkakörben tudjanak elhelyezkedni, elősegítve a munkahelyi beválást és a hosszú távú munkavégzést. A tanácsadó az elhelyezkedés után is figyelemmel követi az ügyfelek sorsát, segítséget nyújtva a munkavállalás során felmerülő problémák leküzdésében.

A foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás csoportos, több ügyfél számára megvalósuló formában nyújtott szolgáltatási formája az álláskeresési, munkaerőpiaci tréning.

Foglalkozási rehabilitációs munkaerőpiaci információ nyújtása

A szolgáltatás célja a munkaerőpiaci lehetőségek, folyamatok, támogatások átláthatóságának előmozdítása, hozzájárulás a munkaerőpiaci kereslet és kínálat egyensúlyának javításához a kínálati oldal informáltságának biztosításával.

A szolgáltatás a foglalkozásokra, a térségben elérhető képzésekre, a régió, valamint a kistérség munkaerőpiaci helyzetére, a munkaerő kereslet-kínálat helyi jellemzőire vonatkozó információk nyújtását, foglalkoztatást elősegítő támogatások és az álláskeresési ellátásokra vonatkozó lehetőségek ismertetését, továbbá a foglalkoztatással összefüggő jogszabályokkal kapcsolatos tájékoztatást és az azokról szóló ismertetők átadását tartalmazza.

Foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás

A foglalkozási rehabilitációs mentori tevékenység (a továbbiakban: mentori tevékenység/szolgáltatás) olyan komplex szolgáltatás, amely a rehabilitációs folyamatban résztvevő megváltozott munkaképességű személy munkaerőpiaci esélyeinek növelésére, munkába helyezése, a munkahelyi beilleszkedés elősegítése, illetőleg munkahelyének megtartása érdekében személyre szabott segítséget nyújt. Magában foglalja az orvosi és szociális rehabilitációs szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítését is.

Az egyéni igényekre szabott mentori szolgáltatás folyamatos nyomon követést jelent, amely a munkaviszonyban nem álló ügyfél esetében legalább havi rendszerességű személyes találkozást, vagy egyéb módon történő (telefon, elektronikus levél) kapcsolattartást igényel. A munkaviszonyban álló ügyfél esetében javasolt, hogy a mentori szolgáltatás telefonos kapcsolattartásra, vagy munkahelyen történő látogatásra korlátozódjon, amely elsősorban a munkahely megtartásának elősegítését, egyéb rehabilitációhoz kapcsolódó ügyek intézését segíti elő.

A mentori szolgáltatás esetében elvárt a folyamatos kapcsolattartás, melynek módja lehet: személyes, telefonos, elektronikus.

A foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás célja, hogy:

- szervezett, rendszeres segítségnyújtással, információátadással, figyelemfelkeltéssel, kíséréssel lehetővé tegye az ügyfél számára a munkaerőpiaci folyamatok megismerését,
- a rehabilitációt gátló, valamint az előremutató tényezőket feltárja.

További cél, hogy a mentori szolgáltatás segítségével az ügyfél:

- tájékozottá váljon a rehabilitációs folyamat során igénybe vehető szolgáltatásokról,
- egyéni munkavállalási stratégiát tudjon kidolgozni és kész legyen együttműködni - a megmaradt képességeinek függvényében - annak megvalósításában,
- képzésbe tudjon kerülni,
- egyéb szolgáltatást igénybe tudjon venni,
- érdekelt legyen a munkavállalásban,
- alkalmassá váljon a minél teljesebb értékű foglalkoztatásra, védett munkahelyen, de elsősorban a nyílt munkaerőpiacon,
- a foglalkozási rehabilitációból történő kiesés megelőzését elősegítse.

Foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás

A foglalkozási rehabilitáció egyik legfontosabb állomása a munka világából hosszú évek óta kiesett, esetleg elavult szakképzettséggel rendelkező megváltozott munkaképességű személyek képzése a

munkaképesség változás és a megmaradt képességek által kijelölt határokon belül. A különböző képzési- és pálya-tanácsadási szolgáltatásokon az ügyfél és a tanácsadó közösen kialakítják a pályatervet és képzési célt, amely a valós, térségi munkaerőpiaci igények mellett figyelembe veszi az egészségkárosodás jellegét és mértékét. Ez a tanácsadási forma segíti a pályaelképzelések, pályacélok megfogalmazását, a pályadöntés meghozatalát, a megvalósításhoz vezető út, a cselekvési terv kidolgozását, valamint támogatást nyújt a tanfolyamon való részvétel során felmerülő problémákkal való megbirkózásban. A szolgáltatás célja, hogy a pályamódosítás előtt állóknak segítséget nyújtson az egyéni kompetenciáikhoz, életpálya-elképzeléseikhez illeszkedő életpálya kialakításában, valamint a pályamódosítás érdekében szükséges képzések, tanulási lehetőségek kiválasztásában.

Amennyiben képzési igény jelentkezik, szükséges felmérni, hogy az ügyfél felkészült-e a több hónapos, rendszeres tevékenységben való részvételre, továbbá a képzés, mint foglalkozási rehabilitációs eszköz, adekvát döntés-e vagy sem. A képzési szakirány meghatározására kiemelten nagy hangsúlyt kell fektetni.

Abban az esetben, amikor a Rehabilitációs Fejlesztési Tervbe képzési programelem kerül beépítésre, akkor a képzés kapcsán kötelezően tervezendő szolgáltatás a „Foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás" csoportjából minimum két szolgáltatási alkalom. Ennek keretében mindenképpen szükséges felmérni, hogy az ügyfél:

- egészségi állapotával, megmaradt képességeivel mennyire kompatibilis a megszerzendő végzettség, a képzés sikeres elvégzését követően betölthető munkakör,
- a munkaerőpiacon mekkora kereslet mutatkozik az elérhető információk alapján az általa megszerezni kívánt végzettség vonatkozásában,
- milyen értékeket lát a képzésben, a saját céljaival összhangban van-e,
- korábban milyen motivációval tanult (pozitív, negatív emlékek), milyen eredménnyel végződtek tanulmányai,
- van-e a tanulásról olyan tapasztalata, amit jelenlegi helyzetében a képzésnél használni lehet,
- van-e olyan tudásszintje vagy felhozható-e arra a szintre, ami a szükséges képzésbe való belépéshez és a tanulási igényét ki tudja elégíteni, valamint a képzésben való bennmaradást elősegíti,
- rendelkezik-e az adott képzési program megkezdéséhez szükséges előismeretekkel,
- milyen iskolai és/vagy szakmai végzettséggel, illetve a szakma gyakorlásához szükséges készségekkel és képességekkel rendelkezik,
- alkalmas-e a csoportmunkára vagy egyéni képzést igényel,
- amennyiben szükséges, akkor a képzésbe történő bekapcsolódáshoz fel kell-e zárkóztatni, ehhez hozzá kell-e rendelni a szükséges szolgáltatást (foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadások közül a tanulási képességek és készségek vizsgálata, képzésre történő felkészítés).

Amennyiben az ügyfél bizonytalan, akkor pályatanácsadás biztosítása szükséges, ami segítséget nyújthat abban, hogy milyen képzés és új végzettségnek megfelelő munkakör irányába induljon el a foglalkozási rehabilitációs folyamatban. Ennek köszönhetően az ügyfelek rövid idő alatt segítséget kapnak önismeretük és pályaismeretük fejlesztéséhez, valamint a szolgáltatások támogatják őket döntésükben, a továbblépés irányában.

A képzést megelőzően szükséges felkészíteni az ügyfeleket az oktatással járó egyéb feladatokra, az utazással kapcsolatos nehézségek leküzdésére és általában arra a megváltozott életformára, amely a képzés ideje alatt előáll számukra.

Mindezeket (képzés kiválasztása, képzésre való felkészítés) a tanácsadás (egyéni és/vagy csoportos) felajánlása és tervbe illesztése segítheti.

A képzés sikeres befejezését támogatja a folyamatos, egyénre szabott mentori szolgáltatás, amelynek intenzitását kötelező a képzés megkezdésével egyidejűleg megemelni és a szokásosnál magasabb gyakorisággal biztosítani az ügyfél számára. A megváltozott munkaképességű személy állapotának és hozzáállásának figyelemmel kísérésével a tanácsadó/mentor nagyban hozzájárul (hat) a képzés sikeres teljesítéséhez.

Különösen a képzés kezdeti szakaszában szükséges, hogy a mentor – a képzővel is egyeztetve - látogasson ki több alkalommal is a képzési helyszínre. A tanfolyamra történő kilátogatás az első

időszakot követően ritkulhat, de természetesen a tanfolyam végéig a kapcsolattartásnak (az ügyféllel és képzővel) folyamatosnak kell lennie, elősegítve a képzésben való bennmaradást, a lemorzsolódás elkerülését.

A foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadásokon belül lehetőség van:

- pályaválasztási tanácsadásra – pályakezdők esetében, első szakképzést vagy továbbtanulást megelőző segítő folyamat, a pályadöntés meghozatalának elősegítése érdekében, illetve
- pályakorrekciós tanácsadásra – már kialakult pályaelképzeléssel rendelkező, részben vagy egészben megvalósult „karrier" lezáródását követően rehabilitálható ügyfelek esetében a megváltozott feltételeknek és körülményeknek, vagy a munkaerőpiac elvárásainak megfelelő pálya meghatározására, az eredeti pálya-elképzelés módosításra irányuló tanácsadási folyamat.

Pályakorrekciós tanácsadásra akkor van szükség, amikor valaki olyan pályaválasztási döntést hozott, amelyről később kiderült, hogy nem volt megfelelő, vagyis korrigálni kell az eredeti döntést. A pályakorrekciós tanácsadás módszereiben, lefolyásában hasonlít a pályaválasztási tanácsadásra, de itt már építeni lehet a tanácskérő szakmai tapasztalataira.

Foglalkozási rehabilitációt elősegítő pszichológiai tanácsadás

A szolgáltatás keretében a megváltozott munkaképességű személy életvezetéséből, egészségi állapotából, vagy a személyiségproblémákból eredő, az elhelyezkedést akadályozó körülmények feltárásra kerülnek, valamint a tanácsadó segíti a munkába állást akadályozó érzelmi nehézségek kezelését és a személyes problémák megértését, feldolgozását és megoldását.

Foglalkozási rehabilitációt elősegítő álláskeresési technikák tréning

A csoportos szolgáltatás napi 4-8 órás, álláskeresési és állásmegtartási ismeretek átadására irányuló tréningszerű csoportos felkészítés, egyidejűleg minimum 8, maximum 12 ügyfél számára. A szolgáltatás időtartama minimum 2 – maximum 4 nap.

Az álláskeresési ismeretek megfelelő súllyal és mélységgel történő szerepeltetése mellett fontos, hogy a munkahelymegtartás, a munkahelyi közösségbe történő munkahelyi beilleszkedés is hangsúlyosan szükséges, hogy megjelenjen a tréning tematikájában.

Kiemelt jelentőségű az egészségi állapot mértékének csökkenése (megváltozott munkaképesség) és a munkaerőpiaci helyzet tudatosítása (kizáró-korlátozó tényezők megfelelő kommunikációja a munkaadóval, munkatársakkal). A megváltozott munkaképességű ügyfelek több esetben alul-, kifejezetten sok esetben túlbecsülik saját egészségkárosodásuk munkavégzésre gyakorolt hatását, amelyet ezen okok miatt szélsőségesen kommunikálhatnak a munkaadók felé, akár interjún, akár a foglalkoztatás során. Fontos, hogy ez először a megváltozott munkaképességű személyben kerüljön megfelelően tisztázásra, azt követően pedig a megfelelő kommunikációs technikák átadásával és gyakorlásával a munkaadók felé történő tájékoztatás is megfelelően árnyalttá tehető.

A tréning a támogatás nélküli munkavállalás elősegítésének (munkaerő-közvetítés) előfeltétele. Ugyanakkor megfelelő támogatója, katalizátora is lehet ennek a tevékenységnek az álláskeresési ismeretek, interjúra való felkészítés gyakorlatba történő átültetésével, gyakorlati kipróbálásával. Amennyiben vannak olyan munkaadók, amelyek korábbi jelzés alapján nagyobb létszámot igényelnek támogatás nélküli foglalkoztatás érdekében, ott célszerű meghívni a munkaadókat a tréning tervezett utolsó napjára, hogy egy csoportos tájékoztató keretében bemutatkozhassanak az ügyfelek. A csoportos toborzáson a munkaadó tájékoztatását követően, a munkáltató képviselője egyénileg interjúztathatja (az állásinterjún való megfelelő gondolati, kommunikációs és viselkedési elvárásokból felkészült) a tréningen résztvevő, érdeklődő megváltozott munkaképességű személyeket a tanácsadó esetleges részvétele mellett.

A csoportos toborzás és a tréning együttes szervezése sok esetben optimális megoldás, mert egyrészről az ügyfelek is látják a valódi hozzáadott értéket a tréningben azzal, hogy valódi állásajánlatokhoz juthatnak, és emellett nem kell még egyszer beutazniuk a csoportos toborzásra. Másrészről a munkaadók számára is pozitív, hogy rövid időráfordítás mellett több megváltozott munkaképességű személlyel is találkozhatnak a nagyobb merítés érdekében. A tréning és csoportos toborzás „összefűzése" vonatkozásában ugyanakkor fontos, hogy a tréningen résztvevők igényeinek megfelelően célszerű meghívni a munkáltatókat, magyarán, ha a munkaadó kizárólag pék

munkakörben keres megváltozott munkaképességű ügyfeleket, miközben a tréningen résztvevők között csak asztalosok vannak, akkor egyik fél szempontjából sem szerencsés a tréningen történő toborzást megvalósítani.

b) Munkaadói kapcsolattartás és munkaadók számára biztosítható foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások

A cél a célcsoport tartós munkaerőpiaci integrációja a munkaerő-kereslet (adott területen működő munkaadók munkaerő-igényeinek összessége) és a munkaerő-kínálat (adott lokális munkaerőpiacon megjelenő, munkavállalásban érdekelt megváltozott munkaképességű emberek) összehangolása és közelítése révén, amely az alábbi módokon valósul meg:

- megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztathatóságának, munkaerőpiaci alkalmazkodóképességének javításával, fejlesztésével:
  - személyes felkészítéssel – szolgáltatással,
  - új végzettség megszerzésével – képzéssel,
  - munkatapasztalat-szerzés elősegítésével;
- munkaadók érdeklődésének felkeltésével és a pozitív foglalkoztatási döntés elősegítésével:
  - marketing vagy tájékoztatás révén,
  - a támogatás vagy támogatás nélküli foglalkoztatás érdekében.

A célok teljesítéséhez elengedhetetlen az intenzív munkaadói kapcsolattartás, ennek keretében a megfelelő munkaerő-kereslet feltárása, adott esetben a kereslet élénkítése a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásában potenciálisan érdekelt munkaadók tájékoztatásával és ösztönzésével.

Feladatok a kommunikációs aktivitások megvalósítása során:

- Munkaadók ösztönzése, érdeklődésének felkeltése.
- Tájékoztatás, érzékenyítés, szemléletformálás a megváltozott munkaképességű emberekkel kapcsolatban.
- A potenciális, nyílt munkaerőpiaci munkaadók tájékoztatása a megváltozott munkaképességű személyek alkalmazásához kapcsolódó információkról, előnyökről.
- A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását leginkább akadályozó vélelmek, prekoncepciók tompítása, megfordítása.
- A foglalkoztatási döntés elősegítése, a munkaadók ösztönzése a foglalkoztatás megvalósítására.
- Tanácsadás a célcsoport érdekeinek és lehetőségeinek leginkább megfelelő munkakör kialakítására.

A munkaadói kapcsolattartás széles körű tevékenységének koncepciója arra épül, hogy a megváltozott munkaképességű személyeket nem foglalkoztató munkaadók, akik rehabilitációs hozzájárulást fizetnek meggyőzhetőek, pozitív példák, megerősítő jellegű információk alapján, ezáltal a korábbi, foglalkoztatást elutasító szemléletük átalakítható, álláspontjuk megváltoztatható.

A munkaadói kapcsolattartás és a különböző szolgáltatások keretében az állásfeltárási intézkedéseink során a munkaadók felé tett megkeresések központi pozitív üzenetei a következőek:

- A rehabilitációs hozzájárulás kiváltható a célcsoportunk foglalkoztatása révén, amely mellett a munkaadó szinte költségmentesen foglalkoztathat megváltozott munkaképességű személyeket. A munkaadók által fizetendő rehabilitációs hozzájárulás összege a 2022-es évben ismét nőtt, a hozzájárulás mértéke a tárgyév első napján a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállaló részére megállapított alapbér kötelező legkisebb összegének kilencszerese/fő/év (2022-ben 9 X 200.000 Ft = 1.800.000 F/ hiányzó fő / év). 2022-re a költségvetési törvény adatok alapján már több, mint 64.000 fő felvételére lenne szükség a teljes összeg kiváltásához.
- A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása a szociális hozzájárulási adó, vagy egyéb részkedvezményei által nyújtotta járulékkedvezmény, a rehabilitációs hozzájárulás kiváltásának kombinációja mellett maximálisan költséghatékony, akár a foglalkoztatási költségeknél magasabb szintű megtérülés realizálását is lehetővé teszi a munkaadó számára. Az ügyfélköre képes hozzáadott értéket teremtő munkavállalóként érdemi munkatevékenységet végezni, emiatt a közvetett támogatások mellett foglalkoztatásuk jóval indokoltabb.

- Az általános munkaerő-hiány által okozott munkaerő-felvételi, toborzási nehézségek megoldásában, a munkaerő-szükséglet megfelelő kielégítésében a célcsoportunk bizonyos, megfelelően megválasztott munkakörök esetében adekvát megoldást jelenthet a munkaadók számára, amit a gazdasági racionalitás mellett minden munkaadónak szükséges felismerni. A gazdasági recesszió során a piacról kiszoruló, inaktivitásba menekülő, sérülékeny, halmozottan hátrányos helyzetű célcsoportok munka világába történő tartós visszatérése nélkül a gazdasági versenyképességet okozó munkaerő-szükséglet nem lesz kezelhető a hazai munkaerőpiacon. A mentor segítsége a megfelelő munkaerő megtalálásában kulcstényező lehet a hazai munkaerőpiaci lehetőségek optimalizálása érdekében.
- Egy kereslet-vezérelt alapon működő képzési rendszere lehetőséget adhat a munkaadók számára nagyobb létszámú, elvárásaiknak megfelelő, célirányos szakmai végzettséggel rendelkező munkavállalók felvételére.
- Relatíve nagy létszámú megváltozott munkaképességű ügyfél vár az ismételt munkaerőpiaci belépésre, akiknek foglalkoztatása komoly hozzáadott értéket jelenthet a vállalat egészére nézve:
    - szervezeti szintű folyamatokat indíthat el, melyek már rövid távon pozitív hatással vannak a szervezet egészére,
    - a megváltozott munkaképességű személyek alkalmazása olyan kommunikációs tartalom, melynek pozitív hatása van a munkáltatói brand értékére (CSR),
    - munkát adni egy hátrányos helyzetű embernek erkölcsi elégedettséget eredményez,
    - feladat ellátási racionalitással bír – a dolgozói létszámnövekedés szervezeti szinten javíthatja a feladatellátást. A célcsoport által elvégzett feladatok sok esetben tehermentesíthetik a meglévő, speciális kompetenciákkal rendelkező munkavállalókat (pl. adminisztrációs feladatok átvállalása), ami hozzájárulhat a vállalat versenyképességéhez.
- A munkából frissen kikerült, a munkavégzés ritmusába és a dolgozói lét életformájába tartósan visszakerült, friss – akár releváns – szakmai tapasztalattal rendelkező, motivált ügyfélkör gyors elhelyezkedésének elősegítése releváns munkaerőpiaci szükséglet, mert sok munkaadó nehezményezte korábban, hogy megváltozott munkaképességű személyekre irányuló munkaerő-szükségletüket nem tudja kielégíteni a jelenlegi megváltozott munkaképességű munkaerő-kínálat.
- A foglalkoztatás elősegíti, hogy a megváltozott munkaképességű személyekhez kötött elfogadási hajlandóság növekedjen a társadalomban, segíti a társadalom tudatformálását a megváltozott munkaképességű személyekkel kapcsolatban.
- A munkahelyteremtés és a foglalkoztatottság növelése mellett a munkába álló megváltozott munkaképességű személy számára megteremti:
    - a jövedelemszerzés és a társadalmi újratermelésbe való bekapcsolódás esélyét,
    - a személyes hasznosság és az önbecsülés visszanyerésének lehetőségét.

Sok esetben a munkaadók számára átadott, foglalkoztatásra történő, ösztönzésre vonatkozó információk nem elegendőek az eredményes foglalkozási rehabilitáció teljes körű megvalósításához. A munkaadók egy rétege – attól függetlenül, hogy a szolgáltatási tevékenységének köszönhetően kíván bekapcsolódni a célcsoport foglalkoztatásába, vagy már eleve rendelkezett erre irányuló inspirációval – a foglalkoztatás körülményeiben, feltételeiben (munkarend, munkaidő, állómunka, stb.) kialakított elképzelései vonatkozásában nem képes rugalmasan gondolkodni, amely a megfelelő szándék ellenére ellehetetlenítheti a sikeres munkába helyezési tevékenységet. A munkaadókkal történő egyeztetések, tárgyalások során érdemes felhívni a munkaadók figyelmét arra, hogy a célcsoport (általános jellegű) milyen munkaerőpiaci integrációt akadályozó problémákkal rendelkezik, amikre érdemes tekintettel lenni a feladatok kialakítása során, és hogy a célcsoport tagjai milyen foglalkozás-egészségügyi korlátozásokra vonatkozó feltételek mellett vezethetőek vissza sikeresen a munka világába. Az erre vonatkozó tanácsadási tevékenység a rehabilitációs foglalkoztatási tanácsadás szolgáltatás magas szintű működtetésében teljesedhet ki, amely az alapvető, megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását érintő információk megosztásától egészen a munkakörök – célcsoport jellemzőire és erősségeire alapozott – átalakítási, tervezési koncepciójának kidolgozásáig igen sokrétű lehet, ezzel összefüggésben igen eltérő mélységben és hatásfokkal kerülhet megvalósításra. A munkaadók számára nyújtható szolgáltatások bővebb tartalmáról, az alkalmazható módszerek szélesebb eszköztáráról szóló

információkat a releváns szakirodalom megismerése és az abban foglalt különböző módszerek elsajátítása révén lehet és szükséges megismerni.

A szolgáltatásról a munkaadó az alábbi csatornákon keresztül informálódhat:

- önkéntes módon (marketingtevékenységet követően, ajánlás, vagy közvetett megkeresés alapján),
- közvetlen megkeresés vagy tájékoztatás alapján,
- munkavállalói javaslat alapján.

A munkaadók megkeresés vagy tájékoztatás alapú akvizíciójában egy 5 pilléres folyamatot érdemes megvalósítani:

- Prognózis működtetése (éves rendszerességgel).
- A kialakított és folyamatosan bővített megyei adatbázisban foglalt munkaadók elektronikus levélben történő megkeresése.
- Korábbi munkaadói partnerek tájékoztatása, kapcsolatrendszer működtetése.
- Potenciális partnerszervezetek (Széchenyi Programiroda, illetékes Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztálya, iparkamarák, akkreditált szolgáltató szervezetek, munkaerő közvetítő és kölcsönző cégek, stb.) tájékoztatása és információközvetítése.
- Új munkaadók feltárása.

A munkaadói kapcsolattartásnak négy fő kommunikációs csatornáját érdemes alkalmazni a szolgáltatás megvalósítása során:

- e-mailek és postai levelek kiküldése,
- rendezvényeken történő részvétel,
- telefonos felkeresés,
- személyes tájékoztatás.

A kommunikációs csatornák esetében a lehető legmagasabb pozícióban lévő, foglalkoztatásra ráhatással bíró vezető elérését kell megcélozni, de emellett javasolt a különböző ügyintézői és döntéshozói szintek párhuzamos tájékoztatása is. Sok esetben az elérhető legmagasabb szintet befolyásolja a munkaadó mérete és szervezeti struktúrája.

E-mailes és postai levélben történő kommunikáció (tájékoztatás) esetén egy központi e-mail címről javasolt a munkaadók megkeresése. Ezt érdemes legalább évi rendszerességgel végezni a rendelkezésre álló források függvényében. Nagyobb munkaadók gazdasági és HR döntéshozóit érdemes postai levél formájában megkeresni.

A telefonos megkeresés egy korábbi levélben történő tájékoztatáson alapul, amely során a személyes tájékoztatás elérése a cél. A munkaadókkal történő összes kapcsolat-felvételi módszer a személyes találkozó elérésére irányul, amely során lehetőség adódik a munkaadó foglalkoztatási döntésének elősegítésére vagy támogatására.

A munkaadók tájékoztatásának legfőbb célkitűzése a munkaadók szemléletváltásának elősegítése a megváltozott munkaképességű emberekkel, mint munkavállalókkal szemben, a munkaadók információ-ellátottságának növelése és ismereteinek bővítése a szolgáltatás közvetlen célcsoportját alkotó megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerőpiacon történő támogatás nélküli foglalkoztatása érdekében.

A munkaadó számára az alábbi szolgáltatások biztosíthatók:

- *Rehabilitációs foglalkoztatási tanácsadás*: A szolgáltatás célja információnyújtással, információközvetítéssel és kapcsolatépítéssel, valamint együttműködést elősegítő tevékenységekkel hozzájárulni az adott térségben, településen a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatási helyzetének javításához, a gazdasági élet résztvevői közötti együttműködés kialakulásához. A szolgáltatás keretében a foglalkoztatást ösztönző munkaadói kapcsolattartás során rehabilitációs állásfeltárás valósulhat meg a munkaerőpiaci kereslet élénkítése érdekében. (Ide tartozik pl. foglalkozási rehabilitációs munkaerőpiaci információ nyújtása munkaadóknak, mikro-, kis- és középvállalkozásoknak nyújtott foglalkoztatási tanácsadás, atipikus foglalkoztatási tanácsadás, álláshelyek feltárása, munkaadói kapcsolatok erősítése.)

- *Érzékenyítés*: A szolgáltatás célja a munkaadó felkészítése a megváltozott munkaképességű munkavállalók fogadására, beillesztésére, sikeres foglalkoztatásuk elősegítésére. A szolgáltatás magába foglalja többek között a szervezet felmérését, az érzékenyítő tréninget, a munkakörelemzést. Hozzásegítheti a munkaadót az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakításához, esélyegyenlőség elősegítésére irányuló tanácsadást biztosíthat (pl.: információnyújtás, egyenlő esélyű hozzáférést biztosító munkahelyi környezet kialakítását támogató műszaki, technikai tanácsadás, stb.).

- *Rehabilitációs állásbörze*: A rendezvényhez kötött szolgáltatás célja a munkaerőpiaci kereslet és kínálat összehangolásának elősegítése. Ennek során, az állásbörzén részt vevő munkaadók és a megváltozott munkaképességű, munkát kereső személyek közötti közvetlen kapcsolatfelvételre van mód, ami nagymértékben növelheti az elhelyezkedés, illetve a munkahelyi beválás esélyét. A rehabilitációs állásbörze a hátrányos helyzetű, állást kereső megváltozott munkaképességű emberek mellett kiváló toborzási lehetőséget biztosít a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztatni szándékozó munkaadók számára is. A megváltozott munkaképességű résztvevők a börzén egyetlen nap alatt nagyszámú munkaadónál és szervezetnél adhatják le jelentkezésüket akár fizikai, akár szellemi jellegű munkakörre, ami nagymértékben növeli az elhelyezkedés és a tartós munkaerőpiaci integráció esélyét. A munkaadók nagy létszámú megváltozott munkaképességű potenciális munkavállalóval létesíthetnek közvetlen kapcsolatot, ami nagymértékben növeli a toborzás mélységét, ezáltal javítva a kiválasztás és a munkahelyi beválás esélyét. A munkaerőpiaci kereslet és kínálat mikro-hangolására irányuló törekvések, a potenciális munkavállalók és a munkaadók gyors egymásra találását elősegítő fórumok rendezése nagymértékben elősegítheti szolgáltatás elvárt eredményeinek teljesítését és a megváltozott munkaképességű munkavállalók újra-elhelyezkedését. A rehabilitációs állásbörzéket megelőzően javasolt munkaadói fórumok, tájékoztatók, vagy sorozatos egyéni szolgáltatások biztosítása a munkaadók részére, amely mentén a munkaadó felkészíthető a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására.

- *Munkahelymegtartást elősegítő utókövetés*: a foglalkoztatás megvalósulását követően a megváltozott munkaképességű munkavállaló munkahelyi beilleszkedését, a munkakörhöz előírt képességek és készségek teljes körű kibontakozását, valamint a foglalkoztatás minél hosszabb távú fenntartását segíti elő. A szolgáltatás tartalmaz egyfajta munkahelyi érzékenyítést is az ügyfél számára, mely a hatékony munkahelyi légkör megteremtését hívatott elősegíteni.

- *Foglalkozási Rehabilitációs Outplacement*: más néven a megváltozott munkaképességű munkavállalók gondoskodó elbocsátása, egy új, válságkezelést elősegítő eszköz a foglalkozási rehabilitációs eszköztárban, a célcsoportra irányuló esetleges negatív gazdasági és munkaerőpiaci hatások csökkentése érdekében. Az outplacement egy régóta létező HR módszer a létszámleépítések negatív következményeinek csökkentése érdekében. Az outplacement egy olyan humánpolitikai eszköz, amely segítséget nyújt az elbocsátott dolgozó és a munkáltató számára a leépítésből eredő pszichológiai, szociális, jogi hatások feldolgozásában és az álláskeresésben. Az outplacement azonban nem csak a munkavállaló számára, hanem a munkaadók számára is előnyös, mert a munkaadói márka kevésbé sérül a leépítés során, hiszen a munkaadó szolgáltatással segíti a korábbi dolgozó más vállalatnál történő mielőbbi elhelyezkedését.

- *Foglalkozási rehabilitációs célú munkaközvetítés*: A mentor foglalkozási rehabilitációs célú munkaközvetítés szolgáltatása révén segíti az ügyfelek és az érdeklődő munkaadók találkozását, a célcsoport munkavállalását, a munkaadók munkaerő-igényeinek kielégítését. A támogatás nélküli elhelyezkedés szolgáltatásokkal történő elősegítése keretében a megváltozott munkaképességű személy támogatás nélküli foglalkoztatása érdekében munkaerő-igényt benyújtó munkaadó számára az ügyfelek foglalkozási rehabilitációs célú munkaközvetítése szolgáltatás (a továbbiakban: közvetítés) és az ügyfelek munkába helyezése valósul meg.

  A cél az ügyfélkör bizonyos – támogatott foglalkoztatással elősegített munkatapasztalat-szerzést nem igénylő – célcsoportja számára a tartós, támogatás nélküli munkavállalás elősegítése. A profiling alapján, azon ügyfelek esetében, akik képesek, vagy szolgáltatások

révén képessé válhatnak támogatás nélküli munkavállalásra – megmaradt képességeik, kompetenciáik, munkaerőpiaci hátterük alapján –, nem szükséges a támogatott foglalkoztatás biztosítása, a támogatás nélküli munkavállalás érdekében az érdeklődő munkaadók számára ajánlhatók, közvetíthetők. Támogatás nélküli elhelyezkedést megelőzően az aktuális munkaadói elvárásoknak való megfelelés biztosítása, az interjún történő elvárható legmagasabb szintű szereplés és sikeres részvétel érdekében kötelező a szolgáltatás keretében nyújtott (külső vagy belső kapacitásból biztosított):

- foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás (egyéni), vagy
- foglalkozási rehabilitációt elősegítő álláskeresési technikák tréning (csoportos)

szolgáltatások biztosítása az ügyfelek számára. A szolgáltatás során javasolt a munkahely megtartására vonatkozóan is megfelelő instrukciókkal, javaslatokkal ellátni a közvetítés előtt álló ügyfelet. A tartós foglalkoztatás elősegítése céljából az elhelyezkedést követően érdemes foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás biztosítása az ügyfél számára a foglalkoztatás tartós és hosszú távú megvalósulása érdekében, amelynek keretében kiemelt feladat az egyén állapotának nyomon követése, a munkavállalással kapcsolatban felmerült problémák egyeztetése és minimalizálása, a megváltozott munkaképességű személy és a munkaadó között felmerülő, esetleges konfliktusok kezelése vagy megoldandó problémák szükséges szintű mediációja.

Ügyfélkör előszűrése: Az előszűrés (leválogatás) során az alábbi szempontokat szükséges érvényesíteni a megfelelő közvetítési pontosság érdekében:

- munkaerőpiaci illeszkedés (az ügyfél által keresett munkakör, iskolai végzettség, munkatapasztalat, kompetenciák összevetése a munkaerő-igényben foglalt elvárásokkal / feltételekkel)
- foglalkozás-egészségügyi illeszkedés (munkakör feltételei – kizáró/korlátozó tényezők)
- egyéb tényezők (elvárt bér – ajánlott bér, mobilitási elvárások – lehetőségek, stb.).

Az ügyfélkör előszűrésébe munkaadói igény esetén a munkaadó bevonható az alábbi módokon:

- „Anonimizált” ügyfél-adatbázis megosztása, amelyből a munkaadó választja ki az igényeinek leginkább megfelelő ügyfelet.
- Önéletrajzok összegyűjtése és megküldése a munkaadó számára (az ügyfelek előzetes hozzájárulásával).
- Előzetes (belső kapacitásból megvalósított) interjúztatás a munkaadó által támasztott feltételeknek leginkább megfelelő potenciális munkavállalók kiválasztása és interjúra való felkészítése érdekében.

A közvetítés (amely során az ügyfél értesül a számára ajánlott álláslehetőségről) megvalósulhat hivatalos levélben, telefonon keresztül, e-mailben vagy az ügyfelekkel történő személyes találkozás, együttműködés (szolgáltatás) során. A közvetítés legjellemzőbb, alkalmazandó formái (a teljesség igénye nélkül):

- csoportos toborzásra történő meghívás,
- személyes interjúra irányítás.

Szolgáltatások keretében alkalmazható tanácsadási tevékenységek lajstroma (a teljesség igénye nélkül):

- életút, egyéni élethelyzet feltárása;
- munkavállalást akadályozó szociális problémák és munkaerőpiaci tényezők feltárása, támogató és hátráltató, közvetlen környezeti tényezők megismerése, problématérkép készítése;
- munkaerőpiaci adottságok (iskolai végzettség, képzettség, munkatapasztalat, stb.), megmaradt képességek felmérése, kompetenciák, erőforrások összegyűjtése (erőforrástérkép);
- fizikai és pszichológiai állapot felmérése (a munkavállalást befolyásoló fizikai tényezők részletes feltérképezése, a lelki egészség és mentális jellemzők feltérképezése, feltárása;
- az egyén készségeinek, képességeinek, érdeklődésének, szükségleteinek, foglalkoztatási nehézségeinek, motivációjának feltárása;

- munkavégzéshez kapcsolódó motiváció vizsgálata (értékek feltárása, érdeklődés megismerése, attitűd vizsgálat);
- diagnózis elkészítése: az egyéni igényeket, szükségleteket és életcélokat a különböző felmérések eredményei alapján összegző szakmai megállapítás;
- foglalkozási rehabilitációt akadályozó problémákra megoldási javaslatok, stratégiák kidolgozása az ügyféllel közösen;
- egészségkárosodással, megmaradt képességekkel illeszthető munkakörök kiválasztása;
- célállás megerősítése, konszenzusos kialakítása;
- motiváció, álláskeresési és munkavállalási hajlandóság erősítése;
- munkavállalási terv készítése;
- strukturált napirenddel kapcsolatos orientáció;
- ellátási rendszerrel kapcsolatos információk megosztása, karrier-tudatosság növelése, foglalkozási-rehabilitációs folyamat, ellátási jövőkép tudatosítása;
- magabiztosság erősítése, személyes támogatás;
- foglalkozási rehabilitációs munkaerőpiaci információk nyújtása;
- pályaelképzelés / célállás megerősítése, konszenzusos kialakítása;
- egészségkárosodással, megmaradt képességekkel illeszthető képzési irányok meghatározása;
- önismeret fejlesztése, erőforrások és korlátok tudatosítása;
- reális pályakép, pályaterv kialakítása a munkaerőpiac helyi igények figyelembevételével;
- képzési hajlandóság felmérése;
- képzési irány meghatározása;
- térségi munkaerőpiaci tendenciák ismertetése;
- munkaerőpiaci szereplők bemutatása;
- önéletrajz, kísérőlevél, motivációs levél megírása;
- álláskeresési stratégiák, munkaerőpiaci marketing stratégiák bemutatása, oktatása;
- állásinformációs források, rejtett munkaerőpiaci technikák bemutatása;
- állásinterjúra való felkészítés;
- potenciális munkáltatók feltárása, bemutatása;
- állásinterjúra való felkészítés;
- hatékony munkaerőpiaci magatartás bemutatása;
- kapcsolatrendszer építési technikák bemutatása;
- támogatási lehetőségek bemutatása;
- elérhető állásajánlatok bemutatása;
- állásinterjún történő részvétel személyes segítése;
- csoportos toborzáson történő részvétel;
- egyéni állásfeltárás, munkaadó célzott megkeresése;
- munkaadó érzékenyítése, szemléletformálás, a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásában rejlő lehetőségek előnyeinek bemutatása a munkaadó számára;
- munkaerő-közvetítés, csoportos toborzás szervezése;
- munkahelyi utókövetés, munkahely-megtartás elősegítése;

2. A megváltozott munkaképességű munkavállalók munkahelyi kihívásai és az ezekre adható segítői válaszok

Nem lehet eléggé hangsúlyozni, hogy a megváltozott munkaképességű személyek sikeres munkahelyi beilleszkedését az alapos, jó színvonalú előkészítéssel tudjuk biztosítani. Vagyis a legfontosabb cél, hogy a megváltozott munkaképességű álláskereső/munkavállaló képességei, adottságai, elvárásai és a munkáltató elvárásai, a munkakör betöltéséhez szükséges készségek, képességek, ismeretek köre, stb. minél jobban illeszkedjen egymáshoz (lásd VI. fejezet 3. pont). Vagyis a *„megfelelő embert a megfelelő helyre”* elvet a foglalkozási rehabilitáció teljes folyamata alatt szem előtt kell tartani.

A megváltozott munkaképességű dolgozók sikeres és eredményes munkahelyi beilleszkedését (is) segíti, ha a foglalkoztató rendelkezik munkahelyi beillesztési stratégiával, vagyis tudatosan, előzetesen kialakított eljárásokkal és módszerekkel támogatja a különböző szükségletű munkavállalók beilleszkedését. A munkahelyi beillesztési stratégia két fő, egy általános és egy

egyéni szakaszból áll[51]. Az általános szakasz minden új belépőt érint, az egyéni szakasz a betöltendő munkakörhöz igazodik. A teljesség igénye nélkül az általános szakasz az alábbi elemeket tartalmazza:

- a munkaidő-szabályozás ismertetése, munkaközi szünetek, a munkaidő nyilvántartása, szabadság igénybevétele, betegség bejelentése;
- a munkahely áttekintése, a felettesek, kollégák megismerése, munkavédelmi szabályok áttekintése;
- ismerkedés a vállalattal, a kialakult szokásokkal, az írott és íratlan szabályokkal;
- a munkakörhöz kapcsolódó jogszabályok, vállalati szabályozások megismerése;
- találkozók, megbeszélések a közvetlen munkahelyi vezetőkkel, akik az adott részleg és a munkakör célkitűzéseiről, szabályairól adnak tájékoztatást;
- munkamegbeszélések a közvetlen munkahelyi vezetővel a beillesztési program előrehaladásáról.

Megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében a mentor feladata a kellő mélységű és tartalmú tájékoztatás biztosítása, valamint az átadott információk valódi megértésének ellenőrzése. Szükség szerint javasolt elkészíteni egyszerűsített kommunikációs anyagokat, vagy használni kommunikációs kártyákat, piktogramokat. Továbbá szem előtt kell tartani, hogy a megváltozott munkaképességű dolgozók esetében nem biztos, hogy elegendő az általános szintű információk közlése, hanem vissza kell ellenőrizni ezek valódi megértését. Például, ha bemutatásra kerül a szervezet vezetősége, a munkatársak, meg kell győződni róla, hogy az új munkavállaló tisztában van a munkahelyi hierarchiához kapcsolódó kommunikációs szokásokkal (főleg a formálisabb szervezeteknél), kényelmetlen helyzetek adódhatnak például a felső vezetők letegezéséből. Legalább ennyire fontos, hogy a munkahely írott szabályai mellett, az íratlan szabályok is ismertetésre kerüljenek (pl. mikor és hogyan szabad szünetre menni, bevihető-e és használható-e munkaidőben a telefon, a teakonyhában lévő ételből, italból fogyaszthat-e, stb.). A beilleszkedés során gyakran adódnak konfliktusok az íratlan szabályok, szokások megsértéséből.

Az egyéni szakasz tartalmát minden esetben a tervezett munkakör sajátosságai és az adott munkavállaló adottságai, előzetes tapasztalatai határozzák meg. A program része a szervezeti egység, a munkakörhöz kapcsolódó tevékenységek, az állandó vagy epizodikus feladatok bemutatása, megtanítása. Ki kell térni az elvárt teljesítményre, a feladatok teljesítésének, ellenőrzésének módjára is.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében a mentorra itt is nagyon fontos feladatok hárulnak: ő tanítja be az új dolgozót, vagy legalábbis ő kíséri figyelemmel az egyes tevékenységek betanításának folyamatát. Nehézség esetén módosítási javaslatot tesz, további segédeszközök, segítő módszerek alkalmazását szorgalmazza.

Néhány példát említve:

Tájékozódási nehézségekkel küzdő munkavállaló esetében piktogramokat készíthetünk annak érdekében, hogy biztosan jó helyről vegye el az alapanyagokat, vagy biztosan jó helyre tegye az elkészült terméket. Színkódokat alkalmazhatunk a megfelelő eszközök használata érdekében, például takarításkor kék ronggyal a bútorokat, sárgával a hidegburkolatot, szanitereket törölgetjük, vagy egy zöld vágódeszkán zöldségeket, a piroson húst vágunk, stb. A megfelelő teljesítmény, illetve az időben történő teljesítés érdekében leírhatjuk vagy lerajzolhatjuk, hogy egy adott időegység alatt hány darab termék elkészítését kell elvégezni, vagy egy feladat elvégzését mikorra kell befejezni. Például, 30 perc alatt 15 dobozt kell összeragasztani, vagy a folyosó takarítását 20 perc alatt kell teljesíteni (szükség szerint használhatunk műanyag órát a rendelkezésre álló idő jelölésére). Fontos, hogy reális, teljesíthető, de ugyanakkor kihívást jelentő célokat határozzunk meg és a mentor, munkahelyi segítő vagy a munkahelyi vezető rendszeresen jelezzen vissza ezek teljesítésével kapcsolatban.

Végül, nagyon fontos hangsúlyozni, hogy a befogadó munkahelyi környezet kialakítása, a sikeres munkahelyi beillesztés kétirányú folyamat: egyszerre kell meg megfogalmazni elvárást a munkavállaló felé, de ugyanakkor a munkahelynek, a munkatársaknak is aktívan közre kell működniük a beilleszkedési folyamat sikeressége érdekében. Lehet, hogy segédeszközökkel, a

[51] Lévai Zoltán - Bauer János: A személyügyi tevékenység gyakorlata, Budapest. Szókratész, 2000

munkahelyi környezet átalakításával összehangolásra kerülhetnek a munkaköri elvárások és a munkavállaló adottságok. Például egy hallássérült munkavállaló számára a hangjelzéssel működő eszköz kiegészítésre kerülhet fényjelzéssel is, egy súlyosan látássérült munkavállalónak a több fény, egy nagyító eszköz vagy felolvasó szoftver biztosíthat nagyobb segítséget. Egy túl sok ingertől könnyen elfáradó autista munkavállaló munkaterülete kialakításra kerülhet egy nyugalmasabb sarokban, esetleg megengedhető számára, hogy a kedvenc, nyugtató zenéit, hangjait hallgassa egy fejhallgatón keresztül és még számos példát említhetnénk.

A leggondosabb előkészítés és felkészítés ellenére is adódhatnak problémák és nehézségek a munkahelyi beilleszkedés, a munkakör betanítása, a munkavállaló foglalkoztatása során. Ennek számos oka lehet. A legfontosabb az, hogy pontos képet kapjunk a nehézségek, problémák hátterében meghúzódó valódi okokról. Lehetséges, hogy a munkakör elvárásai és munkavállaló képességei mégsem illeszkednek egymással, vagy állapotromlás miatt a korábbi feladatok már túlzottan megterhelőek. Történhetett olyan változás, amihez nem tudott alkalmazkodni a személy (módosult a munkaidő hossza, a munkakezdés időpontja, a munkahelyi környezet, vagy egy kedvelt kolléga, vezető elment, esetleg fordítva, odakerült egy nem kedvelt kolléga vagy vezető, valamint okozhatják a munkahelyi teljesítmény változását otthoni problémák, az életkörülmények megváltozása is).

Ahogy a problémák oka, úgy a lehetséges megoldások köre is legalább ilyen sokrétű. Minél pontosabban sikerül felmérni az okokat, annál nagyobb az esélye annak, hogy adekvát választ, megfelelő változtatást lesz képes a mentor kezdeményezni ezek megoldása érdekében. A munkahelyi módosítás egy olyan szervezeti beavatkozás, amelynek célja a munkakör feltételrendszerének alkalmasabbá tétele a megváltozott munkaképességű munkavállaló aktuális képességei és munkavégzési potenciálja, feladat-ellátási lehetőségei szempontjából. A célja, hogy csökkentésre kerüljenek azok az akadályok, melyek a megváltozott munkaképességű munkavállalót gátolhatják a tőle elvárható legjobb teljesítmény elérésében, a megpályázott állás megszerzésében, illetve a hatékony munkavégzésben.

Változtatást kezdeményezhetünk:

- a munkarendben
- a munkaidőben (munkaidő hossza vagy a munkakezdés időpontja)
- munkakörben vagy a munkakör feladataiban
- a munkavégzés helyében, fizikai elrendezésében és körülményeiben; felmerülhet a személyre szabott akadálymentesítés szükségessége.

Összetettebb és egyénre szabottabb változást jelent a munkakör tervezése és átalakítása. E mögött meghúzódó szemlélet, hogy nem a munkahelyen meglévő munkakörhöz illesztjük a megváltozott munkaképességű munkavállalót, hanem a munkavállaló adottságainak, karrier-elképzeléseinek megfelelően módosítjuk a munkakört, sőt, akár létrehozhatunk egy új munkakört is. Például egy irodai feladatok iránt érdeklődő autista munkavállaló számára kialakíthatunk egy back-office jellegű munkakört, melynek keretében ő látja el az összes fénymásolást, szkennelést és esetleg a belső kézbesítési feladatokat, melyek korábban a többi irodai munkatárs munkakörébe tartoztak. Így az ő idejük felszabadul, egyéb feladatokat tudnak ellátni, a munkavállaló számára pedig kialakítottunk a képességeinek és motivációjának megfelelő, egyénre szabott munkakört.

a) Segítő-támogató kommunikáció

A kommunikáció az emberi létezés velejárója, nem lehet nem kommunikálni. Akaratlanul is folyamatosan kommunikálunk a környezetünkkel, hatunk rá és az visszahat ránk. Ugyanakkor a kommunikáció nem csupán a létezésünk sajátossága, hanem alapvető emberi jog is, mindenki számára biztosítani kell a megértés, információ-, érzelem- és szándékközlés oda-vissza ható folyamatát.

A kommunikációs folyamat mindig interakcióban értelmezhető, a megvalósulás eredménye szerint többféle kimenetelű. Általában a küldött és a fogadott információ javarészt egyezik, ezáltal a felek, ha változó minőségben is, de megértik egymást. Az üzenetet fogadó fél (vevő) a kommunikáció kölcsönösségének fenntartása érdekében rendszerint él azzal a lehetőséggel, hogy visszajelez a küldőnek (visszacsatolás), mely tisztázza, hogy jól értette-e a másik fél közlését. A küldő ebből visszajelzést kap, hogy az üzenete elérte-e a kívánt célt, megegyezik-e az általa várt eredménnyel. A kommunikációs ismeretek megléte elengedhetetlen a tudatos mentori munkavégzéséhez. A jelen

terjedelmi korlátok nem teszik lehetővé a téma részletes tárgyalását, így csak a segítő kommunikáció legfőbb ismérveit mutatjuk be.

A hatékony segítő kommunikációnak jellemzőit formai és tartalmi követelményekre oszthatjuk.

A segítő kommunikáció formai követelményei:

- beszédhibák javítása (például hadarás, raccsolás, selypítés)
- hiányos, elnagyolt artikuláció javítása
- megfelelő hangerő-beállítás (túl hangos, túl halk beszéd elkerülése)
- megfelelő moduláció és hangsúly

A segítő kommunikáció tartalmi követelményei:

- a mondanivaló lehetőség szerint legyen konkrét,
- kerüljük az elvont, homályos megfogalmazásokat, átvitt értelmű utalásokat,
- használjunk egyszerű példákat,
- sokszor segíthet a képes kifejezés, a metafora, de autista vagy pszichiátriai betegséggel élők ezt nem tudják mindig megfelelően dekódolni, értelmezni,
- kerüljük az idegen szavakat, szakmai kifejezéseket,
- lehetőség szerint több oldalról is világítsuk meg a mondandónkat, több kifejezéssel írjunk le
- a segítő nyelvezete idomuljon az adott személy nyelvezetéhez, kommunikációs adottságaihoz,
- legyünk figyelemmel a beszélgetőpartner kommunikációs stílusára (sajátos fordulatok, kifejezések, esetleg a szubkultúra sajátos nyelvezetére).

A segítő szakembernek képesnek kell lennie a kommunikáció során fellépő konfliktusok kezelésére is. A visszajelzés adása és kérése a félreértés, a konfliktusok megelőzését és kezelését segítő legfontosabb kommunikációs eszközök. Ugyanakkor a szociális tanulás fontos eszközei is, hiszen segítségükkel személyünk és viselkedésünk másokra gyakorolt hatásáról szerzünk tudomást. Megtudjuk, hogyan észlelnek bennünket, magatartásunk milyen gondolatokat, érzéseket kelt másokban. Nem lehet eléggé hangsúlyozni, hogy a mentori munka során a kommunikációt az ügyfél, a munkavállaló értelmezési tartományához, kommunikációs stílusához kell igazítani. Győződjünk meg arról, hogy a másik valóban megértette a közlésünk tartalmát, és képes volt önmaga számára dekódolni ennek hatását és következményeit. Lehet, hogy nem elegendő azt mondani: *„a munkahelyről nem szabad elkésni”*, fejtsük ki bővebben, bizonyosodjunk meg közlésünk értelmezéséről: *„Ez azt jelenti, hogy negyed órával korábban érkezz meg és munkakezdésre már átöltözve legyél az asztalodnál”*.

Egyéni kommunikációs szükségletű ügyfeleknél, munkavállalóknál használjunk speciális segédeszközöket, vagy kérjük a célcsoporttal foglalkozó szakemberek útmutatását, segítségét. Ilyen eszközök a képkártyák vagy jelnyelvi tolmácsok, mely módszereknek már többféle applikációja is elérhető[52]. A tanulásban akadályozott, vagy autista személyeknél nagyon hasznos lehet a személyes szabályfüzet alkalmazása, amelybe a megváltozott munkaképességű személy saját értelmezése szerint rögzíti az általunk elmondottakat, közösen megbeszélteket.

A téma iránt érdeklődő vagy személyes kommunikációs készségeit fejleszteni kívánó szakemberek nagyon széles körű szakirodalomból tájékozódhatnak[53].

i) Kommunikációs technikák

Személyes stílus kialakítása

A segítő, így a mentori munka legfontosabb eszköze a kommunikáció, ezért a hatékony munkavégzéshez mindenképpen ki kell alakítanunk a személyes kommunikációs stílusunkat. Ehhez segítséget kaphatunk szakirodalomból, de speciális technikák elsajátítása által is. Bátran kísérletezzünk új módszerek, eszközök használatával, ugyanakkor végig tartsuk szem előtt, hogy a széles körű módszerek ismeretén túl, a kongruencia, vagyis a hitelesség a hatékony kommunikáció

[52] Például a DATA autista személyek számára vagy a SignAll siketek és hallássérültek számára
[53] Például: Buda B.: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei; Forgách J.: A társas érintkezés pszichológiája; Németh E.: Önismeret és kommunikációs készség fejlesztése; Rogers C.R.: Valakivé válni.

feltétele. Akkor mondhatjuk valakire, hogy kommunikációja hiteles, ha önmagát tudja, meri adni egy kapcsolatban, természetesen tud viselkedni, érzéseit nyíltan megéli, közlései ellentmondás-mentesek (például nincs eltérés a verbális és nem verbális közlés üzenete között). A hitelesség legfőbb forrása ugyanis a különböző kommunikációs jelzések közötti összhang. Akkor tudunk meggyőzőek lenni, ha szavaink tartalmát alátámasztják nem verbális jelzéseink. Egy segítő szakember esetében az önazonosság, önismeret még inkább alapvető elvárás, a fogyatékossággal élő személyekkel foglalkozó szakembereknél pedig a hatékony munkavégzés alapkövetelménye.

A verbális, vokális csatornákon és a testbeszéd által tudatosan és nem tudatosan kibocsátott jelzéseinknek teljes mértékben egy irányba kell mutatniuk. A kongruens kommunikáció létrejöttét nehezíti, hogy az egyes jelzések dekódolása és értelmezése a másik fél fejében zajlik, márpedig az ő pillanatnyi állapotát, előismereteit, korábbi érzelmi viszonyulásait nem mi határozzuk meg. Ezért csak ismételni tudjuk, hogy mennyire fontos a visszacsatolás kérése, az üzenetünk értelmezésének, dekódolásának ellenőrzése. A tudatos szakember feladata a különböző kommunikációs eszközökkel való kísérletezés, és annak eldöntése, hogy melyeket tudja leginkább használni. A kompetens szakember el tudja dönteni, hogy az adott helyzetben milyen kommunikációs készségek használata a megfelelő. Csak azért, mert jobban kedvelünk bizonyos kommunikációs eszközt vagy stratégiát, nem biztos, hogy az adott helyzetben az lesz hatékony vagy célravezető. A tudatosság és kompetenciaszint – mint két meghatározó dimenzió – fejlesztése a kommunikációban is alapvető. Minél inkább tudatos és kompetens a szakember kommunikációja, annál hatékonyabb a beavatkozás. A tudatosság fokozható a kommunikációs szándék és cél megértésével és megtervezésével, a kompetencia pedig a kommunikáció során alkalmazott mikro-készség repertoár gazdagságának és begyakorlottságának függvénye. A jelen terjedelmi korlátok között a támogató kommunikáció legfőbb ismérveit mutatjuk be.

Támogató verbális kommunikáció

A hatékony segítő beszélgetés alapja az empatikus kommunikáció. Az empatikus meghallgatás során a segítő szakember a beszélőre fókuszál, az általa megfogalmazott problémára. Nem változtat váratlanul témát, a gondolatokra és az érzésekre figyel. Elfogadásával megkönnyíti az ügyfél önkifejezését, önvizsgálatát. A segítő szakember empátiáját, megértését többféle kommunikációs eszközzel fejezheti ki. Például rövid reagálásokkal (hm, értem, igen), kérdésekkel, nyitott mondatokkal elősegíthetjük a beszélgetést, kifejezhetjük érdeklődésünket. Visszatükrözéssel és tisztázó kérdésekkel segíthetjük a megváltozott munkaképességű személyt érzelmei pontos megfogalmazásában, kifejezésében. Összegzések alkalmazásával megerősítést kérhetünk a közlés tartalmáról és ügyfelünk valós érzéseiről. Gyakran kerülünk olyan helyzetbe, hogy a verbális tartalom és közlés mögötti érzelmi töltet, a viselkedés eltér egymástól. Ilyenkor nyugodtan jelezzük vissza ezt a benyomásunkat, és mindig próbáljuk a szavak mögött meghúzódó tartományt megérteni. Például ha a munkavállalót figyelmeztetnünk kell bizonyos feladatok nem megfelelő teljesítésre, aki duzzogó hangon közli velünk, hogy rendben van, majd meg fogja csinálni ezt a munkát is. Személyes kommunikációs stílusunknak megfelelően fejezzük ki felé, hogy *„Úgy érzem számodra ezek a feladatok nagyon terhesek, de biztosan emlékszel, megbeszéltük, hogy a takarítás is a munkaköröd részét képezi. Biztosan te sem örülnél, ha munkakezdéskor az előző kolléga által otthagyott szemetet kellene először eltakarítanod”.* Az empátia a másik szempontjainak, érzéseinek megértését, de nem annak elfogadását, megerősítését jelenti. A mentori munka során számos alkalommal kell ügyfelünket, a munkavállalót biztosítanunk arról, hogy tudjuk milyen nehéz számára egy-egy szabály betartása, de ettől nem lehet eltekinteni. Sokat segíthet, ha jól ismerjük ügyfelünk személyes hátterét, motivációs bázisát és ilyenkor emlékeztetni tudjuk a számára fontos személyes célokra. *„Ha szeretnél testvéredhez hasonlóan te is önálló jövedelemmel rendelkezni, akkor el kell fogadnod a munkahelyi szabályokat.”* Vagy: *„Tudod milyen nehezen találunk munkahelyet számodra, az első nehézség esetén nem szabad megfutamodni”*. Vagy: *„Én tudom, hogy képes vagy erre és azt is tudom: ez nem könnyű számodra. De édesapád nagyon büszke lesz rád, ha megpróbálsz ezen változtatni”*.

A segített személy megszólítása: a megszólítás formáját kulturális, szervezeti szabályok határozzák meg. Ügyfelünket alapvetően a keresztnevén vagy önnek szólítsuk. Fogyatékossággal élő emberekkel való kommunikáció során ezt a környezet nem tarja be. Mentorként természetesen nem csak ránk vonatkoznak ezek a szabályok, de adott esetben a munkatársakat, sőt a vezetőket is meg kell kérnünk ezek betartására. Kérjük az egyoldalú tegezés mellőzését, vagy a helyzethez nem illő, bizalmaskodó megjegyzések kerülését. A fogyatékossággal élő emberek megszólítása is

tiszteletteljes kell, hogy legyen és a megszólítást – más kapcsolatokhoz hasonlóan – tisztázni szükséges és tekintettel kell lenni az ügyfél igényeire.

Érthető szavak használata: A nyelvi relativitás elmélete[54] felhívja a figyelmet arra, hogy az emberek eltérő nyelvi kódokat használnak. A hatékony kommunikáció szempontjából ezekkel számolni kell. Közlésünk módját mindig a legkevésbé iskolázott, megértésben leginkább akadályozott résztvevő értelmezési szintjéhez kell igazítani. Ha mentorként olyan beszélgetésben veszünk részt, ahol egy tanulásban akadályozott vagy alacsony iskolai végzettségű munkavállaló és egy több diplomás vezető is részt vesz, mindig a munkavállaló kommunikációs igényeihez alkalmazkodjunk. Annál is inkább, mert viselkedésünk mintaként szolgál környezetünknek, indirekt módon a segítő kommunikációt nem ismerő vezetőnek is modellt nyújtunk ezzel.

A kommunikáció iránya, információ adása: A segítő szakemberként mindig az ügyfélhez intézzük szavainkat. Fogyatékossággal élők esetben gyakori, hogy a fejük felett folyik a beszélgetés. Az információ átadásának fontos szabálya, hogy az ügyfél igénye az elsődleges. Az információadás helyének, idejének, formájának, mennyiségének és minőségének kialakítása során tekintettel kell lenni a fogyatékossággal élő személy figyelmére, felfogóképességére, érzelmi állapotára, igényeire és a téma intimitására. Egyszerű és semleges tartalmú beszélgetéseket folytathatunk a munkahelyi környezetben, de szenzitív, bizalmas témák megbeszéléshez mindig biztosítsunk elkülönülő, zavartalan környezetet.

Ítélkezésmentesség: A segítő szakember nem ítélkezik, saját értékrendjét félreteszi, előítéletes viszonyulását felismeri és képes kezelni, szükség szerint akár másokat is figyelmeztet erre.

Támogató nonverbális kommunikáció

A nonverbális kommunikációnak a nyelvtől jelentősen eltérő tulajdonságai vannak. A nonverbális jelzések a verbálisan nehezen kifejezhető tartalmak közlésére használhatóak. Többnyire nonverbálisan fejezzük ki érzelmeinket, jelezzük attitűdünket. Nonverbális jelek segítenek a metakommunikációban, azaz az elhangzottak véleményezésében, vagy például nonverbális jelekkel szabályozzuk a kapcsolatfelvételt vagy a beszélgetés alakulását, azaz, hogy ki, mikor, mit mond. A nonverbális üzenetek helyes észlelése és kifejezése a sikeres szociális interakció szempontjából meghatározó. A nonverbális üzenetek többféle csatornán (tekintet, arckifejezés, testtartás, gesztus, a térközszabályozó viselkedés, hangminőség) keresztül jutnak el a másik személyhez.

- Paralingvisztikai jelzések: A segítő kommunikációban a beszéd tempója legyen nyugodt, mérsékelt, a hangerő, a beszéd ritmusa igazodjon az ügyfél szükségletéhez.
- Szemkontaktus: A mentor alapvetően jó szemkontaktust tartson fenn, azaz ügyfél érzékelhesse, hogy a helyzetben igénye szerint létesíthet szemkontaktust.
- Mimika: A mentor arcjátéka legyen élénk (de ne túlzó), ami kifejezi a figyelmet, bátorít és követi a másik félben lejátszódó érzelmeket.
- Testtartás és testhelyzet: A testtartás, gesztikuláció odafigyelést fejezzen ki (bólintás, a test ügyfél felé fordulása, nyitott testhelyzet), illetve alkalmas a mondandó hangsúlyozására, nyomatékosítására (nyugodt gesztikuláció). Fogyatékossággal élő személy esetében az elhelyezkedésnél tekintetbe kell venni speciális szükségleteit (pl.: kerekesszékben ül, szájról olvas).
- Térbeli távolság: A mentornak lehetővé kell tenni, hogy a térbeli távolság kényelmes legyen, az ügyfél lehetőségeihez, igényeihez igazodjon.
- Érintés: Az érintés kulturálisan erősen szabályozott, és mentorként is eleget kell tennünk ezeknek a szabályoknak. Legfőbb alapelv az ügyfél igényeinek, szemérmességének figyelembevétele, illetve a félreérthetőség elkerülése.

A fogyatékossággal élő személyekkel való kommunikáció során a megértés biztosítása kiemelt fontosságú, itt is alapvető az empatikus viszonyulás. Tanulásban, értelmileg akadályozott, de akár súlyosan hallássérült, siket személyekkel való kommunikáció során rövid mondatokban, közismert szavakat használva, egyszerre csak egy dolgot említve, a lényeget kiemelő stílusban kell beszélni. Időről időre ellenőrizzük, hogy beszélgetőpartnerünk követi-e, jól érti-e az elhangzottakat. Szükség esetén fogalmazzuk újra a mondandónkat. Az érthetőség biztosítása az észlelhetőség (láthatóság,

[54] Joseph P. Forgas: A társas érintkezés pszichológiája, Budapest, Gondolat Könyvkiadó, 1994

hallhatóság) biztosítását is jelenti. Érdemes cselekvő igealakban fogalmazni és a tagadó szószerkezetet mellőzni.

ii) Konfliktuskezelés

A konfliktusok során egymással szemben álló igények, célkitűzések, eszközök, értékek vagy érdekek mutatkoznak meg, ütköznek egymással. Bár a konfliktus szóhoz negatív szemantika társul, ezek a helyzetek számos lehetőséget is hordozhatnak magukban, hiszen felszínre kerülhetnek korábban rejtett, szőnyeg alá söpört problémák, segíthetnek alkalmazkodni a megváltozott körülményekhez. Vagyis érdemes a konfliktusokra lehetőségként gondolni, hiszen a megoldásuk vagy ennek hiánya, kudarca dönti el, hogy ösztönzően hatnak, fejlődésre sarkalnak, vagy feszültséget, viszályt szítanak, a kapcsolat megszakítását eredményezik. Tekintsünk úgy a konfliktusokra, mint egy lehetőségre, a gondolatok felkavaróira, melyek arra sarkallnak, hogy újítsunk, változzunk, fejlődjünk, alkalmazkodjunk a megváltozott körülményekhez.

A konfliktuskezelés különféle stratégiáit különíti el a szakirodalom. Néhány ismert tipológia:

Gordon féle konfliktuskezelő stratégiák[55]:

- alapvetően győzelemre törekvő;
- alapvetően ráhagyó;
- kompromisszumkereső = nyertes-nyertes.

Thomas –Kilmann féle stratégiák[56]:

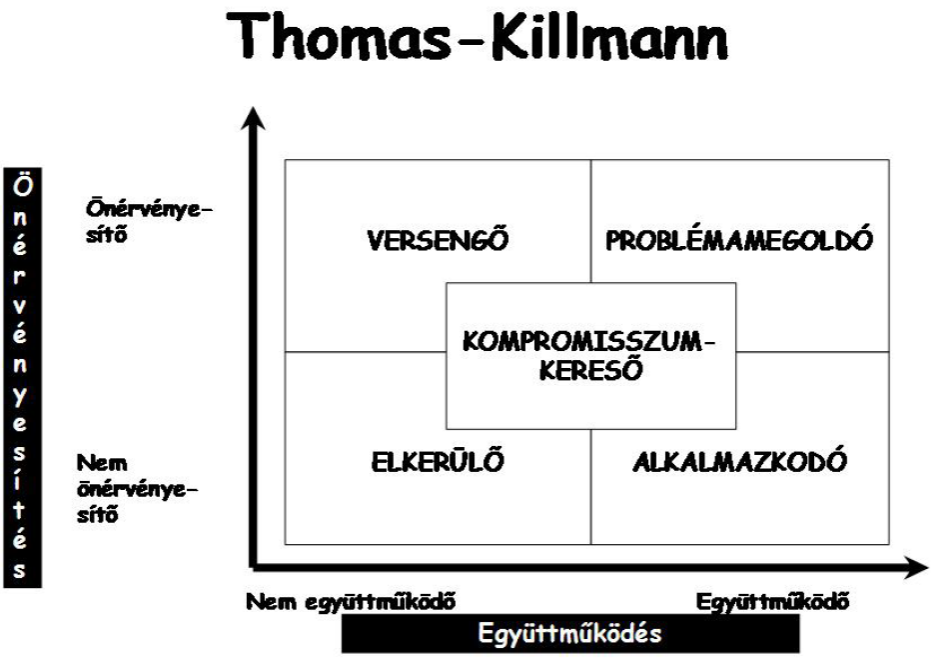
- Versengő,
- Problémamegoldó,
- Kompromisszumkereső,
- Elkerülő,
- Alkalmazkodó.

Csoportosíthatjuk a konfliktusokat jellegük és hatásuk alapján:

- Látszatkonfliktus: nem tekinthető valódi konfliktusnak, rövid idejű, a felszínen zajló, többnyire félreértésen alapuló, indulatos megnyilvánulás.
- Peremkonfliktus: gyenge hatású, gyors lefolyású, mely kommunikációs eszközökkel rövid idő alatt megszüntethető.
- Központi konfliktus: mélyen és hosszan befolyásolja a munkahelyi viszonyokat, az emberi kapcsolatokat.
- Extrém konfliktus: erős, hosszan tartó, súlyos válságot idéz elő mind az egyén mind a csoport életében.

Az egyik legismertebb csoportosítást Thomas-Killmann dolgozta ki, és az alábbi ábrán látható az ábrázolása:

[55] Thomas Gordon: A tanári hatékonyság fejlesztése, Budapest, Studium Effektive, 1994
[56] Kenneth W. Thomas – Ralph H. Kilmann: Thomas—Kilmann Conflict Mode Instrument, New York, Xicom, 1974



Nincs olyan ember, aki csak egyetlen módot használna, de általában van egy-kettő meghatározó, mellyel sikeresebben tudja megoldani a konfliktusos helyzeteket. Nincs abszolút értelemben véve legjobb vagy legrosszabb módszer, mindig a felektől és a helyzettől függ, hogy melyik (vagy melyek) alkalmazható(ak) sikerrel a konkrét esetben. A 30kérdésből álló Thomas-Kilmann teszt online formában több weboldalon megtalálható egy egyszerű internetes keresést követően.

A különböző típusok jellemzői:

- **Versengő**: aki versengéssel próbálja a konfliktusokat feloldani, annak csak a győzelem az elfogadható, bármi áron. Nem veszi figyelembe a másik fél érveit, még akkor sem, ha azok helytállóak. Arra törekszik, hogy neki legyen igaza, körömszakadtáig ragaszkodik saját meggyőződéséhez, és nem ismeri el a tévedését.
- **Elkerülő**: az elkerülés tulajdonképpen a konfliktus vagy probléma előli meghátrálás, amikor az egyén egyáltalán nem törekszik a megoldásra, hanem inkább tudomást sem vesz róla. Hárítja, hogy nem tartozik rá; időben elodázza a kérdést; elkerüli a vitahelyzetet; inkább hallgat; nem tesz megjegyzést és nem mond véleményt, stb. Alapvetően passzív viszonyulás, ami nem oldja fel sem az egyénben a feszültséget, sem a helyzetre nem ad megoldást.
- **Problémamegoldó**: aki együttműködésre törekszik a konfliktusok megoldása során, annak jellemzője a nyitottság, empátia, az eredményes problémamegoldás és a rugalmasság. A konfliktust kiváltó okok és a felek érdekeinek komplex feltárására törekszik, nyíltan és őszintén kommunikál, képes a másik fél fejével gondolkodni. Álláspontja nem merev, nem győzelemre, hanem kölcsönösen előnyös kooperációra törekszik. Aktív, kezdeményező, annak érdekében, hogy ne kelljen kellemetlen helyzetbe kerülnie és szembesülnie az esetleges nézeteltérésekkel, vagy megbántani a másikat. Képes lemondani a konfliktus feloldása érdekében akár saját érdekei – rövid távon történő - érvényre juttatásáról a jövőbeni, nagyobb fajsúlyú együttműködés érdekében. Így a végén nem "csak" mindkét fél engedményével megegyezés, kompromisszum, hanem megállapodás, egyezség, ún. konszenzus születik.
- **Alkalmazkodó**: aki alkalmazkodás révén oldja meg a konfliktusait, általában lemond a saját érdekeiről, álláspontjáról, s hagyja, hogy teljes mértékben a másiknak legyen igaza, és az ő szempontjai érvényesüljenek. Ez (is) meglehetősen passzív állásfoglalás, hiszen annak érdekében, hogy ne kelljen kellemetlen helyzetbe kerülnie és szembesülnie az esetleges nézeteltérésekkel, vagy megbántani a másikat, inkább lemond a saját érdekei érvényre juttatásáról. Könnyen meggyőzhető és befolyásolható az ilyen egyén.

- **Kompromisszumkereső**: olyan megoldás megtalálására törekszik, amely mindkét fél számára kielégítő és elfogadható. Ennek érdekében már kezdettől fogva inkább a közös, egyező szempontokat emeli ki, s ennek mentén igyekszik a megoldás felé haladni. Ha a másik enged az álláspontjából, cserébe ezt ő is megteszi, tehát kölcsönös engedményekre hajlandó. Meghallgatja és figyelembe veszi a másik érveit, indokait, de ugyanakkor a sajátját ugyanolyan szinten próbálja meg érvényesíteni.

A szervezetekben, de a privát emberi kapcsolatokban is alapvető hatással van a konfliktusok kezelésére és megoldásának mikéntjére a kommunikációs jártasság, hatékonyság. A hatékony kommunikáció révén lehetséges a konfliktusok konstruktív kezelése. A hatékony konfliktuskezelési készség felöleli a figyelést és az asszertív magatartást, illetve az együttműködésen alapuló problémamegoldást. Egy win-win helyzetben mindenki nyertesnek érzi magát. Olyan megoldást jelent, amellyel mindenki egyetért - egy olyan eredményt, amely nem jár együtt azzal, hogy valamelyik fél erős meggyőződését vagy igényét feladja. Lehet, hogy az ember úgy gondolja: nem ez a legeslegjobb megoldás, de mégis el tudja fogadni azt anélkül, hogy úgy érezné, elveszít valami fontosat. Általánosságban a csoportos egyetértésre jutás alapján elért megoldások minősége jóval magasabb, mint a szavazással vagy egyéni erőfeszítések útján elért megoldásoké.

A konfliktusmegoldás menete

- a problémák tudatosítása, tisztása,
- a konfliktus okainak megismerése,
- szempontváltás, másik helyzetének, álláspontjának megértése,
- a megoldási lehetőségek feltérképezése, értékelése, megfelelők kiválasztása,
- a megoldás hatékonyságának utólagos értékelése.

A konfliktusok konstruktív megoldásához szükséges képességek

- önmagunk és mások tisztelete,
- figyelem és megértési készség,
- beleélő képesség = empátia,
- önérvényesítés,
- együttműködés a csoportban,
- nyíltság és kritikus gondolkodás,
- fantázia, kreativitás, humor.

A konfliktusok kezelésében a mentor jellemzően mediátor szerepben vesz részt. A mediáció célja a tárgyalások elősegítése, a felek közötti kommunikáció fenntartása, segítése. Edward de Bono azt állítja, hogy egy gondolkodási rendszert legjobban egy harmadik személy segítségével lehet meghaladni[57] – ezt a funkciót kell betöltenie a mentornak. Szerepe az, hogy megoldást találjon a konfliktus kezelésére, biztonságos légkört teremtsen a tárgyaláshoz. Ráveheti a feleket, hogy a merev nézeteiken lépjenek túl és segíthet a szemléletváltásukban. A mediátor soha nem hoz döntéseket, de olyan körülményeket teremt, amelyek segítik a döntéshozókat. Ténykedése arra irányul, hogy a két fél attitűdjét megváltoztassa, azonban nem az egész életére, hanem csupán annak egy bizonyos vitás aspektusára vonatkozóan. A munka eredményre vezet, ha a szemben álló felek rendezik a konfliktusaikat.

b) Életvezetési tanácsadás

A mentor, mint segítő szakember tevékenységével a legszélesebb értelemben vett egészséges társadalmi alkalmazkodást szolgálja, az aktuális életproblémák megoldását segíti. Ugyanakkor a foglalkoztatási rehabilitáció keretei között megvalósuló életvezetési tanácsadás a munkahelyi beilleszkedésre, a hatékony és harmonikus munkavégzést nehezítő problémák megoldására fókuszál. Lényeges, hogy elhatároljuk azokat a problémákat, életeseményeket, melyek hatással vannak a munkahelyi teljesítményre, jelenlétre, azoktól, melyek ugyan ügyfelünk számára kihívást jelentenek, de nincsenek hatással a munkavégzésére. Ez pedig nagyon fontos, mert egyrészt tekintettel kell lennünk saját véges kapacitásainkra, másrészt szem előtt kell tartanunk

[57] Edward De Bono: A hat gondolkodó kalap - A párhuzamos gondolkodás szakaszai, Budapest, Manager Könyvkiadó és Könyvkereskedő Kft., 2007

kompetenciahatárainkat is. Ebben a fejezetben néhány alapelv, szempont összefoglalásával igyekszünk segítséget nyújtani mindehhez.

Foglalkoztatáshoz kapcsolódó problémák lehatárolása

Foglalkoztatási rehabilitációs mentorként elsődleges célunk, hogy minden olyan probléma megoldását, készség, attitűd, személyiségjegy fejlesztését segítsük, ami az elhelyezkedést, a munkahelyi beilleszkedést, a hatékony és eredményes munkavégzést akadályozhatja. Ezeket a problémákat a felmérés során azonosíthatjuk (lásd az V. fejezet 4. a) pont), vagy a mentori munkánk során értesülünk róluk a munkavállalótól vagy akár a munkatársaktól, munkahelyi vezetőtől. Elsőként tehát azt gondoljuk végig, hogy a feltárt probléma hatással van-e az elhelyezkedésre, a munkahelyi beilleszkedésre, a hatékony munkavégzésre, vagy nincs. Az előbbiekkel biztosan foglalkoznunk kell, míg utóbbi eset nem igényel beavatkozást.

Nézzünk egy konkrét példát!

Ügyfelünk pontatlan, rendszeresen késik. Jellemzően ez a legtöbb munkahelyen problémát jelent, mert a foglalkoztatók meghatározzák a munkakezdés időpontját, és elvárják a pontos érkezést. Ugyanakkor a kisebb, családias cégeknél vagy speciális munkaköröknél lehet, hogy munkaidőkeretben dolgoznak, vagy a teljesítés mennyiségét határozzák meg. Például egy beléptető rendszer rögzíti az érkezés és a távozás időpontját, de ennek konkrét időpontja nem fontos. Ebben az esetben az a lényeg, hogy a munkavállaló valóban ledolgozza a meghatározott óraszámot, de nincs jelentősége, hogy ezt mettől meddig teszi. Más munkahelyen fel kell hívni bizonyos számú ügyfelet az adott napon, de ezt is megteheti a dolgozó egy tágabb időkereten belül bármikor. Ezeknél az eseteknél a késés nem veszélyezteti a munkahelyi beilleszkedést, a hatékony munkavégzést, vagyis mentorként nincs vele feladatunk.

Együttműködés az elérhető segítő szervezetekkel, szociális védőháló tagjaival

A mentori munka során számos olyan helyzet adódhat, amely megoldásához kérhetjük más szervezetek, intézmények együttműködését, közreműködését. Ezért érdemes összegyűjtenünk a környezetünkben elérhető segítő szervezetek, szolgáltatások profilját, elérhetőségeiket, valamint törekednünk kell a velük történő jó együttműködés kialakítására. Ez segíti a munkánkat, és könnyen lehet, hogy egy specializálódott szolgáltatás keretei között hatékonyabb támaszt tudunk biztosítani ügyfelünknek. Fontos partnereink lehetnek a karitatív szervezetek, családsegítő szolgálatok, akiktől segítséget kérhetünk, ha ügyfelünk anyagi nehézségekkel szembesül: például tönkremegy valamelyik háztartási gépe és nincs pénze új vásárlására; vagy az első fizetésének megérkezéséig szüksége lenne tartós élelmiszerre, tisztálkodási szerekre, stb.. Érdekvédelmi szervezetek (pl. SINOSZ, ÉFOÉSZ, mozgássérültek, látássérültek szervezetei, stb.) segítséget tudnak nyújtani, ha személyre szabott akadálymentesítésre van igény, vagy speciális segédeszközre, módszerre van szükségünk.

Nagyobb horderejű kérdésekben való együttműködés esetén érdemes esetkonferencia jelleggel dolgozni, vagyis rendszeresen egyeztetni az adott ügyön belül az egyes résztvevők által tett erőfeszítéseket. Tipikusan ilyen esetek a függőségek kezelése vagy az ügyfél életkörülményeinek drasztikus megváltozása (pl. szülők elvesztése, család felbomlása, jelentős anyagi krízis, stb.).

Facilitátor szerep

Az életvezetési tanácsadás során az a feladatunk, hogy képesek legyünk facilitálni, elősegíteni a változó feltételekhez való igazodást, a személy számára legoptimálisabb, adaptív válasz megtalálását. Felgyorsult és változó világunk kevés kapaszkodót ad az embereknek ahhoz, hogy hogyan oldják meg életproblémáikat. A tradicionális minták már nem működnek a megváltozott környezeti feltételek mellett, vagy rossz válasznak minősülnek az új kihívásokra. Az új generációra jellemző új megoldásmódok átörökíthetően még nem alakultak ki, ezért szinte mindenkinek egyénileg kell megkeresnie személyes adaptív válaszát a gyorsan változó környezeti feltételekre. Mentorként a szerepünk, hogy segítsük a különböző lehetséges megoldások végiggondolását, és képessé tegyük ügyfelünket a számára legmegfelelőbb válasz megtalálására.

Felhatalmazás szükségessége

Nem csak a mentor, hanem tágabban a segítő szerep fontos alapelve, hogy csak azzal a problémával foglalkozhatunk, amire felhatalmazást kaptunk az ügyfelünktől. Mentorként ez annyival összetettebb, hogy munkánk során alapvetően két ügyfelünk van: a munkavállaló és a munkáltató, utóbbitól pedig mi magunk is függő helyzetben vagyunk (tőle kapjuk a fizetésünket). Ettől függetlenül, a segítő szakma szabályainak megfelelően, csak az érintett ügyfél felhatalmazása esetén foglalkozhatunk egy adott problémával. Ennek megsértése súlyos szakmai etikai vétség.

Nézzünk ismét egy konkrét példát!

A munkahelyi vezető jelzi, hogy a munkavállaló egészségi állapota romlik, csökken a koncentrációja, szétszórt a figyelme. Kéri, hogy vegyük fel a kapcsolatot a kezelőorvossal. Ebben az esetben mentorként vissza kell jeleznünk, hogy mi a munkavállalóval tudunk egyeztetni, a kezelőorvost csak az ő hozzájárulásával kereshetjük meg. Ennek hiányában az üzemorvosnak tudjuk jelezni a problémát.

Támogatott döntéshozatal

Végül megemlítünk egy viszonylag új, de nagyon fontos jogintézményt, a támogatott döntéshozatalt. Ennek lényege, hogy a belátási képességének kisebb mértékű csökkenése miatt segítségre szoruló nagykorú személy számára a gyámhatóság egyes ügyei intézésének segítése érdekében támogatót rendelhet ki. A támogatott döntéshozatal, mint új jogintézmény, egyéni szükségleten alapuló döntési segítséget biztosít, anélkül, hogy korlátozná az érintett személy cselekvőképességét. A támogatott döntéshozatalt igénybe vevő személy tehát továbbra is teljes cselekvőképességgel rendelkezik ügyei intézése során, segítése azonban hivatalos, jogilag elismert formát ölt.

c) Együttműködési és problémamegoldó képességek

Az együttműködés a közös tevékenységek során létrejövő együttes munkálkodás, amely épít a résztvevők saját elgondolásaira, ugyanakkor arra sarkallja őket, hogy egy közös cél érdekében megpróbáljanak együtt dolgozni és olyan eredményeket elérni, amelyeket egyedül nem tudnának megvalósítani. Walker szerint *„egy folyamat, amelyet az embereknek mindig újból és újból végig kell csinálniuk, hogy olyan eredményre jussanak, amelyet az egyes ember egyedül nem érhet el."*[58]

A munkahelyen az együttműködés egy közös cél elérése érdekében valósul meg. A célt vagy maguk a résztvevők fogalmazzák meg, de jellemzőbb, hogy kívülről határozzák meg (például a vezetők). Az együttműködő személyeknek saját elgondolásaik, érdekeik és igényeik vannak, és mindezt magukkal is hozzák a csoportba. Ideális esetben képesek mások elgondolásait, érdekeit és igényeit is figyelembe venni és képesek kompromisszumot kötni. A munkahelyi együttműködés során a tiszta, nyílt kommunikáció elengedhetetlen ahhoz, hogy a szervezet tagjai egymásban kölcsönösen bízva magas szintű teljesítményt nyújtsanak, és hosszú távon is elköteleződjenek a közös cél elérése mellett. Az együttműködés, a konfliktuskezelés, a hatékony kommunikáció által olyan szervezeti kultúra teremthető, amely minden tagja számára motiváló a képességeihez mért legjobb teljesítmény elérésére.

A hatékony együttműködés szintjeit a szakirodalom a következőképpen csoportosítja[59]:

- Alapszint: konstruktív ötletekkel hozzájárul a munkához, aktívan vesz részt a csoport munkájában, elfogadja a felajánlott segítséget.
- Középszint: segít másoknak, ha kell, elfogadja a tevékenységére irányuló kritikát, és annak alapján módosítja azt; önként, szívesen vállal szerepet vagy a csoport által meghatározott feladatot, a csoport feladatának befejezéséig folytatja a munkát.
- Emelt szint: hasznos ötletekkel és javaslatokkal segíti a csoportmunkát; érzékeny a csoporttagok igényeire vagy korlátaira mind a saját szerepének vagy feladatának megválasztásában, mind azok csoporton belüli megosztásában; vezetői készségeket mutat

[58] Jamie Walker: Feszültségoldás az iskolában, Fordította: Horváth György, Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó, 1998
[59] Némethné Tóth Ágnes: Tanári attitűdök és inkluzív nevelés. Magyar Pedagógia, 109. évf. 2009/2, 105–120.

a választott szerepben, a tevékenységek koordinálásában; szívesen elvállalja a csoport által kijelölt szerepeket.

A kooperatív csoportokra jellemző a pozitív, egymást segítő kölcsönös függés a csoport tagjai között, egymás teljesítményének a figyelembevétele, a megosztott felelősség és együttműködés. Mentorként ezzel kapcsolatban akkor lehet dolgunk, ha a megváltozott munkaképességű munkavállaló nem képes kellő hatékonysággal képviselni saját szükségleteit és érdekeit (úgy érezzük, hogy a többiek kihasználják, visszaélnek jóindulatával), vagy épp ellenkezőleg, rugalmatlan attitűdje miatt nem vesz részt - a tőle elvárható módon -, az együttműködésben, a közös munkában. Utóbbi esetben mérlegelnünk kell, hogy a munkavállaló rugalmatlan, alulmotivált, ragaszkodik a megszokott keretekhez vagy az együttműködés hiánya a fogyatékosságának sajátossága (például ez gyakori autista vagy pszichiátria betegséggel küzdő személyeknél). Utóbbi esetben a munkakörülményeket kell úgy alakítanunk, hogy komfortos legyen a munkavállalónak (elkülönülten tudjon dolgozni), de ne akadályozza a közösség teljesítményét (időre készüljön el a részfeladataival).

Másik fontos téma a megküzdés, amely fogalmat a stresszel foglalkozó kutatók vezették be az ötvenes években. Az angol cope (megküzdés) kifejezésből származik, és gyakran copingként szerepel a magyar nyelvű szakirodalomban. A kifejezés a megterhelésekkel való megbirkózást, legyűrést vagy azokon úrrá levést jelenti. Az élet megterheléseivel szemben való helytállást, bizonyos fokig problémamegoldást is jelent, a problémával való sikeres megbirkózást.

A megküzdést formája alapján két csoportra oszthatjuk: az érzelemközpontú és a problémaközpontú megküzdés.

Az **érzelemközpontú megküzdés** a negatív érzelmek elhatalmasodásának megakadályozására való törekvés. Vagyis a problémával, helyzettel járó feszültség tudatos csökkentése, ami tehermentesíti a szervezetet, de az adott helyzetben nem fókuszál a probléma megoldására, esetleg később nyílik erre lehetőség. A megküzdésnek ezen formája különösen hasznos lehet azokban a helyzetekben, amelyekben nincs lehetőség problémamegoldásra, amikor a helyzet befolyásolhatatlan, így ennek felismerése, belátása tekinthető a probléma megoldásának. Ilyen megoldás lehet a helyzetből időben történő kilépés, speciális légzéstechnika vagy akár autogén tréning gyakorlatok alkalmazása. Bizonyos helyzetekben mindannyiunk számára nagyon hasznos lehet (ha nem tudunk hatással lenni a körülményekre, akkor „csak” a saját reakciónkat tudjuk befolyásolni), de belátási képességeikben korlátozott, esetleg indulatvezetési problémákkal küzdő ügyfeleknél ennek begyakorlása még sokkal fontosabb. Lehet olyan ügyfelünk, akinél a legjobb tanács az, hogy a belső feszültség érzete esetén időben lépjen ki a helyzetből, figyeljen a légzése lelassítására, sétáljon, mozogjon, akár az öltözőben kiabáljon, sírjon. Ezek még mindig jobban kezelhető helyzetek, mintha nem tud uralkodni indulatain, és akár a környezetében, akár magában kárt tesz (fejét a falba veri, tépkedi a haját, stb.). Ilyenkor a környezetnek kell toleránsnak lennie az adott személlyel szemben.

Ezzel szemben, a **problémaközpontú megküzdés** a helyzet elkerülésére vagy megváltoztatására való törekvés. Lehetővé teszi, hogy megszűnjön a stressz forrása, ami egyben növeli az önbecsülést, az én-hatékonyság és kontroll érzését.

A helyzet elkerülését vagy megváltoztatását biztosító problémamegoldó stratégia többféle módon valósulhat meg:

- A cél átalakítása: alternatívák keresése, reális célok választása, azt csinálni, amiben az egyén jó.
- A helyzet és a körülmények átalakítása: a zavaró körülmények kiiktatása, a helyzet kontroll alá vonása, elvonulás, pihenés.
- Önmagunk átalakítása: a hozzáállás megváltoztatása, a felelősség vállalása, önmagunk elfogadása, érzelmeink kezelése, nyitottság a tapasztalatokra, önismeret fejlesztése.
- Új készségek, ismeretek elsajátítása: a kreativitás fejlesztése, megtanulni nemet mondani, feladatokat és felelősségeket átadni, dönteni, az időt beosztani és az idővel gazdálkodni; kialakítani az érzelmi kontrollt.
- Az interperszonális kapcsolatok és kommunikáció átalakítása: a kommunikációs készségek fejlesztése, a hatékony konfliktuskezelés elsajátítása, megtanulni kulturáltan vitázni, a másik szemszögéből is látni a dolgokat, segítséget kérni.

Mindannyian többféle megküzdési stratégiát alkalmazunk, de természetesen mindegyikünket jellemez bizonyos megküzdési mód. A személyes megküzdési stratégia megismerése nagyon fontos lépése az önismeret fejlesztésének. Ezt számos, akár online is elérhető kérdőív segíti.

d) A megmaradt funkciók felismerésének elősegítése, fejlesztése

A foglalkozási rehabilitáció keretében a komplex minősítést tekintjük alapdokumentumnak a munkavégzéshez kapcsolódó funkciók beazonosításánál. Ennek funkciója a megváltozott munkaképességű személyek egészségi állapotának, önellátási képességének, valamint rehabilitálhatóságának orvosi, foglakozási és szociális szempontú értékelése. A komplex minősítés célja egy személyre szabott és több szakterület értékelési szempontjait figyelembe vevő komplex szakértői bizottsági vélemény kialakítása, mely az érintett személy egészségi állapotát, az ebből származó kizáró és korlátozó tényezőket, egészségkárosodásának jellegét, munkaerőpiaci helyzetét, foglalkoztatási előzményeit, adottságait és korlátait, valamint a fennálló orvosi, foglalkozási és szociális szükségleteit is egyaránt összegezi.

A megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő emberek munkavégző képessége, így lehetőségeik is igen eltérőek. A foglalkoztathatóság tartalmazza az egyéni tényezőket: az alapvető tulajdonságokat, általános készségeket, a munkával kapcsolatos tudásanyagot, valamint a személyes körülményeket, amelyhez egy sor társadalmi-gazdasági tényező tartozik az egyén társadalmi és háztartási helyzetére vonatkozóan. Ezek hatással lehetnek az egyén munkavállalási képességeire és akaratára, vagy arra a környezeti nyomásra, amely rákényszerítheti a munkalehetőség elfogadására. A személy foglalkoztathatóságára ható külső tényezőket, ilyenek például a munkaerőpiaci kereslet feltételei és a foglalkoztatással kapcsolatos állami szolgáltatások képessé tevő támogatása. Az alábbi ábra összefoglalja az ép és a megváltozott munkaképességű személyek közötti különbségeket munkavégzés szempontjából.

Az átlagos képességű és képességcsökkenéssel élő személyek eltérései a munkavégzés szempontjából[60]

A megváltozott munkaképességű munkavállalók esetében bizonyos képességek és funkciók gyengülhetnek az alapbetegségnek köszönhetően, vagy csökkennek az életkor előrehaladtával. Esetenként javulást is tapasztalhatunk, például új vagy jobban beállított gyógyszernek köszönhetően. Ezért a foglalkoztatási rehabilitációban időről időre szükséges, de legalábbis

[60] Cseh J., Pankász B.: Ergonómiai ismeretek szerepe a foglalkoztatási rehabilitációban, Nemeskéri Zsolt (szerk.): Munka és egészség, Tanulmányok a foglalkoztatás és az egészségügy határterületeiről egy határ-menti régióban, Budapest, EDGE 2000 Kiadó, 2011

érdemes újragondolni és módosítani az adott személy munkakörét. Mentorként legalább évente egyszer, a személyes rehabilitációs terv elkészítésekor ezt meg kell tennünk.

A képesség az egyén lehetséges, személyes eszközrendszere egy feladat vagy cselekvés végrehajtására. Ennek felmérésével az a célunk, hogy feltárjuk a funkcióképesség várható legmagasabb szintjét, amit egy személy egy adott résztartományban aktivizálni tud. Az egyén képességének vizsgálatához olyan környezetre van szükség, amely semlegesíti a különböző külső, az egyén képességére gyakorolt módosító hatásokat.

A foglalkoztathatóság megállapításának egyik eszköze a munkaszimulátor, amelynek alkalmazására hazánkban is voltak próbálkozások, de a funkcionális képességértékelés (FCE) mint módszer, nem bevett eljárás, ellentétben a nemzetközi gyakorlattal, ahol használata általános. A képességértékelő eljárás az adott személy munkakör szempontjából releváns mentális, fizikai és egyéb képességeinek vizsgálatát jelenti. Használhatóak egyrészt foglalkozási előszűrésre, az egészséges emberek alkalmassági vizsgálatára, másrészt a rehabilitációs vizsgálatokra. Az egyik legelterjedtebb, néhány helyen hazánkban is elérhető képességvizsgáló készülék az ERGOS, ami nemcsak az elszenvedett baleset, betegség okozta károsodás mértékének, hanem a megmaradt és fejleszthető képességek, a teljes körű rehabilitáció eredményességének értékelésében is segíteni tudja az orvosok, a rehabilitációban résztvevő szakemberek munkáját.

Professzionális képességfelmérő eszköz hiányában mentorként mi magunk is összeállíthatunk különböző munkakörök betöltéséhez szükséges képességek színvonalát felmérő módszert, feladatot. Ezt érdemes minden esetben a konkrét munkahely és munkakör igényeihez igazítani.

Néhány példát említünk inspirációként:

Finommotorika, koncentráció. Tegyünk az asztalra különböző méretű csavarokat és csavaranyákat, és kérjük meg ügyfelünket, hogy csavarja egymásra ezeket. A feladat során meggyőződhetünk arról, hogy fel tudja-e mérni, meg tudja-e becsülni az összeilleszkedő méreteket, illetve hogy mennyire jó a kézügyessége. Még több információt kaphatunk, ha egy csavar felhajtását követően megkérjük, hogy becsülje meg egy perc alatt mennyi csavar felhajtására lesz képes, amit azután összehasonlítunk a valós teljesítménnyel. Ebből következtetéseket tudunk levonni, hogy mennyire reális a saját teljesítményének megítélése.

Térlátás, tervrajz gyakorlati alkalmazása. Papírra lerajzolt formák felépítését kérjük legóból. A feladat során meggyőződhetünk arról, hogy képes-e kivitelezni a feladatot, mennyire precíz és pontos ennek megvalósítása során.

Sorba rendező. Bizonyos szabályszerűség szerint kell különböző színű és méretű formákat sorba rendezni vagy egy dobozba helyezni. Ennél a feladatnál a szabályok felismerését, a betartásukhoz szükséges figyelmet, a kivitelezés pontosságát mérhetjük fel.

Természetesen a normál munkakörülmények között is biztosíthatunk munkakipróbálást, ilyenkor a valós környezetben, valós alapanyagokkal történik a képességek felmérése. Ebben az esetben mindig adjunk tájékoztatást, hogy ezt miért tarjuk szükségesnek, például: *„Felmerült, hogy új feladatokkal kiegészíthetnénk a munkakörét, mert olyan jól teljesít a munkája során”.* Vagy: *„Úgy látjuk, hogy egyre fárasztóbbak önnek a jelenlegi feladatok, javasoljuk, próbáljunk ki egy kicsit könnyebb feladatokat”*. Az új feladatoknál a balesetvédelemre fokozottan vigyázzunk, és a végén mindig adjunk visszajelzést az ügyfélnek. Például: *„Egész ügyesen ment, de szerintem nem ez az ideális feladat az ön számára”*, vagy: *„Ha szeretne felszolgálóként dolgozni, akkor a tálcahasználatot még gyakorolni kell. Próbálja otthon műanyag poharakkal gyakorolni, és néhány hónap múlva ismét megpróbáljuk”*.

3. Egészségügyi alapismeretek, prevenció

A munka világa, a munkakörnyezet olyan egészséget és biztonságot veszélyeztető kockázatokkal jár, amely lényegesen meghaladja az ember egyéb környezetének hatásait, különösen a foglalkozási egészség szempontjából. A WHO az egészséget a munka vonatkozásában nemcsak a betegség vagy gyengeség hiányaként értelmezi, hanem számba veszi az egészséget befolyásoló összes

fizikai és mentális tényezőt is, amely közvetlen kapcsolatban van a biztonságos és egészséges munkavégzéssel. A Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (International Labor Organization, a továbbiakban: ILO) alapvető emberi jogként határozza meg a minden munkavállaló számára biztosítandó legmagasabb szintű egészségvédelmet[61].

A jó munkahelyi egészség hozzájárul az általános közegészségügy, valamint a vállalatok versenyképességének és termelékenységének javításához, míg a munkahelyi egészségügyi és biztonsági problémák, komoly költségeket rónak a szociális és egészségügyi rendszerekre. Ezért közös társadalmi érdekünk a megfelelő munkakörülmények és a munkahelyi biztonság garantálása.

Az EU munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos közösségi stratégiájában az alábbi négy cselekvési területre hívja fel a figyelmet:

- megelőzés és egészség ellenőrzés;
- a munkavállalók rehabilitációja és újbóli beilleszkedése;
- a társadalmi és demográfiai változások kezelése (például a társadalom elöregedése, a fiatalok foglalkoztatása);
- egyrészről a munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági politikák, másrészről pedig a közegészségügyi, regionális fejlesztési és a szociális kohézióval kapcsolatos, a közbeszerzési, a foglalkoztatási, valamint az átszervezéssel kapcsolatos politikák koherenciája[62].

A munkahelyi egészségmegőrzéshez kapcsoló prevenciós rendszer fontos területe az ergonómia. Az ergonómia fókuszában álló részterületet a fizikai munkavégzés, a klímahatások, az érzékszervi hatások, a zajhatás a teljesítményre, az ember és a gép közötti információcsere, az igénybevétel és megterhelés. Az ergonómia a fentieken túl szemléletmód is egyben, és mindig a felhasználók valós igényeinek, képességeinek és korlátainak megismerésére, valamint harmonikus rendszerek kialakítására törekszik. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a különböző eszközök, technológiák hatékony alkalmazásának feltételeit úgy alakítja ki, hogy az azokkal kapcsolatba kerülő emberek biológiai, pszichológiai és szociális érdekei, igényei is minél jobban érvényesüljenek. Ily módon lehet biztosítani az egészséges és komfortos munkavégzés feltételeit és a jó közérzetet. Az ergonómia fejlesztésének új trendjei a következőkben foglalható össze:

- Az elmúlt évtizedekben a hangsúly áthelyeződött a termelési rendszerek ergonómiájáról a termékergonómiákra.
- A termelési folyamatokban, új technológiák bevezetésében, a munkahelyek és a termékek tervezése, kialakítása során meghatározóak lettek a biztonsági és környezetvédelmi szempontok.
- Megnőtt a felhasználók részvételi aránya az ergonómiai tervezésben és értékelésben (például elégedettségmérés).
- Az informatika fejlődése, tömeges elterjedése a kapcsolódó technológiáknak, új igényeket fogalmazott meg az ergonómiával szemben (számítógép, szoftver, web ergonómia területei).
- A műszaki tudományok innovációi, szélesebb körű alkalmazása és alkalmazói erőteljesebben kapcsolódnak be az ergonómia fejlesztésébe.
- Fokozottabb figyelem fordul a speciális igények, illetve a sajátos igényű csoportok (például fogyatékossággal élők) elvárásainak kielégítésére[63].

A mentornak a munkahelyi egészségvédelem területén alapvetően közvetítő, koordinátori szerepe van. A foglalkozás-egészségügyi orvossal együttműködve törekednünk kell arra, hogy a munkakörnyezet kialakítása minél inkább illeszkedjen a megváltozott munkaképességű munkavállalók igényeihez, szükségleteihez, biztosított legyen számukra a biztonságos és egészséges munkavégzés feltételrendszere. Javaslatokkal tudunk élni a munkakör személyre

[61] Szellő János: Biomedical Engineering lehetőségei, eszközei a foglalkozási rehabilitációban, a munka világában. A tanulmány a „TUDFO/51757-1/2019-ITM" azonosítószámú Tématerületi Kiválósági Program 2019 című projekt keretében készült. Pécs, 2020

[62] Cseh K., Nemeskéri Zs., Szellő J.,Tibold A. (2014): Kézikönyv a foglalkozások egészségi szempontjainak meghatározásához. Pécsi Tudományegyetem, Pécs http://semmelweis.hu/ nepegeszsegtan/files/2014/09/Kezikonyv-teljes-v%C3%A1ltozat.pdf

[63] Cseh J., Pankász B.: Ergonómiai ismeretek szerepe a foglalkoztatási rehabilitációban Nemeskéri Zsolt (szerk.): Munka és egészség, Tanulmányok a foglalkoztatás és az egészségügy határterületeiről egy határ-menti régióban, Budapest, EDGE 2000 Kiadó, 2011

szabott akadálymentesítése érdekében, akár a feltételek, akár a tárgyi eszközök, akár a speciális módszerek tekintetében.

A prevenció fogalmába beletartoznak azok az orvosi és nem orvosi, egészségügyi eljárások, életviteli módok, valamint motivátorok, amelyek célja a betegségek megelőzése, ezek korai felismerése, a szövődmények kialakulásának megelőzése. A modern egészségügyi rendszerek többlépcsős támogatási rendszert (Multi-tiered System of Support, MTSS) alkalmaznak, amely a prevenció három szintjét különbözteti meg:

A **primer prevenció** szintjén a megelőzést értjük. Középpontjában az egészség általános védelme és támogatása áll, ekkor a fogyatékosságot előidéző tényező még nem alakult ki. Vagyis a konkrét betegség, kórkép kialakulásának megelőzése a cél, magában foglalja a rizikótényezők kontrollját, az egészséggel összefüggő káros életmódbeli tényezők csökkentését és az egészségtudatos viselkedés elősegítését. Módszereit tekintve ide tartoznak a kockázatokat csökkentő magatartásformák (például az önbizalom vagy a kompetencia), illetve az attitűdformálás és készségfejlesztés.

A második, **szekunder prevenció** a másodlagos megelőzés. Lényege a betegség, a fogyatékosság korai jeleinek felismerése és azok kezelése, az állapotromlás, a súlyosbodás megelőzése. Ebben a fázisban tehát a kórkép, a fogyatékosság már jelen van, de még visszafordítható, kordában tartható állapotban. A szekunder prevenció eszközei közé tartoznak a rendszeres időközönként végzett szűrés, a nevelési, foglalkoztatási tanácsadás, rizikótényezők (környezeti ártalmak, konfliktushelyzet, stressz, egészségtelen életmód) csökkentése.

A **tercier prevenció** keretében a már kialakult betegséget, fogyatékosságot próbáljuk kezelni és szinten tartani, a további állapotromlás megelőzése érdekében. Ezen a szinten a fogyatékosság kialakult és visszafordíthatatlan, azonban káros hatásait még mindig csökkenthetjük, és elkerülhetjük a további képességek elvesztését, beszűkülését. Tercier prevenció körébe tartozik például a gyógytorna, a különböző terápiás tevékenységek, állapotmegőrzést célzó kezelések[64].

Végezetül, a Biomedical Engineering-ről (a továbbiakban BME), mint egy új, multidiszciplináris tudományterületről teszünk említést. A BME ötvözi a biológiát, a mérnöki és orvostudományt új egészségügyi innovációk érdekében. A BME az egyik legdinamikusabban fejlődő tudományterület, amely az információs technológia rohamos térnyerésének köszönhetően újabb és újabb, az egészségügy, az orvostudomány és a műszaki tudományok határán mozgó innovációkkal áll elő. A Nemzeti Intelligens Szakosodási Stratégia[65] célkitűzése a társadalom általános egészségi állapotának megőrzése és javítása, a haladó egészségipari technológiák széles körű alkalmazásán keresztül. Várhatóan e terület dinamikus fejlődésének köszönhetően új perspektívák nyílnak az akadálymentesítés, az elvesztett képességek pótlása, áthidalása területén.

4. Tolerancia

A tolerancia szótári jelentése türelem, tűrőképesség, tűréshatár. A kifejezés mindennapi használata kiegészül az eltérő vélemények és meggyőződés, a többségi kultúrához képest különleges szokások tiszteletben tartásával, megengedésével, valamint a miénktől eltérő képességű, felkészültségű emberek támogatásával, segítésével is. Mindannyian eltérő mértékű és jellegű toleranciával rendelkezünk, vagyis más és más dolgokkal kapcsolatban vagyunk türelmesek vagy türelmetlenek, illetve különböző mértékű extrémitás vált ki belőlünk ellenérzést, felháborodást. A pszichológia ezen személyes különbségek kifejezésére alkotta meg a tolerancia-ablak kifejezést. A tolerancia-ablak jelképezi a személyes tűréshatárunkat, azt a mezőt, amiben még képesek vagyunk a minket érő megterhelést rugalmasan és sikeresen kezelni, vagyis a tolerancia-ablakon belül helyezkedik el aktivációs szintünk egy átlagos, nyugodt helyzetben.

[64] Csákvári T. et al (2014): Empátiát igénylő munkaerőcsoportok kezelése, szociális érzékenységet mutató mun-káltatói magatartás. Pécsi Tudományegyetem, https://etk.pte.hu/protected/OktatasiAnyagok/%21 Palyazati/ Empatiat_igenylo_munkaerocsoportok.pdf
[65] Nemzeti Intelligens Szakosodási Stratégia 2014-2020. Nemzeti Innovációs Hivatal, Budapest https://nkfih.gov.hu/hivatalrol/strategia-alkotas/nemzeti-intelligens

Az ablakunk mérete több tényezőtől függ, így például:

- genetikai adottságok,
- biológiai tényezők,
- tanult minták,
- aktuális állapotunk (például fáradtság szintje),
- megelőző tapasztalataink (negatív élmények, megélt krízisek).

Ha olyan helyzettel találkozunk, amelyik kívül esik a tolerancia-ablakunkon, akkor azt stresszként éljük meg, és természetes módon valamelyest kibillenünk ebből a nyugodt, kiegyensúlyozott helyzetből. Ennek mértéke függ az inger intenzitásától, a személyes ablakunktól való távolságától, de a megküzdési stratégiánk hatékonyságától is. Normál esetben a szervezet hamar visszaáll a tolerancia-ablakon belüli komfortos szintre, de ha ez nem történik meg, akkor érzelemszabályozási zavarok jelenhetnek meg, tartósan frusztráltak lehetünk.

Fontos azt is kiemelni, hogy a személyes és társas kapcsolati kompetencia öröklött és tanult elemek készletéből álló, szociális kölcsönhatásokat összesítő komponensrendszer, amely nemcsak az illető személy attitűdjét, készségeit és képességeit mutatja meg, hanem hozzájárul a harmonikus életviteléhez, meghatározza a közösségben betöltött helyét és szerepét, lehetővé teszi személyközi kapcsolatainak gazdagságát és gyarapodását, valamint a megfelelő szociális viselkedések végrehajtását is. Akkor mondhatjuk, hogy valakinek fejlett a személyes és társas kapcsolati kompetenciája, amikor a személy érdeklődést mutat mások iránt, érzékenyen és rugalmasan kontrollálja az interakcióit, a viselkedését, jó verbális és nonverbális kommunikációs, valamint beleélő képességekkel és segítő magatartással is rendelkezik a konfliktusmegoldó, kooperatív és altruista (önzetlen viselkedés) területén.

A mentori munka során, három alapvető helyzetben lehet jelentősége a toleranciának.

Az első nyilvánvalóan a megváltozott munkaképességű és fogyatékossággal élő emberekkel kapcsolatos elfogadás. Ha megkérdezzük, az emberek többsége azt mondja, hogy nincs semmilyen ellenérzése a fogyatékossággal élőkkel szemben, mégis gyakran tapasztalunk olyan megnyilvánulásokat, amelyben kifejeződik, hogy az adott személy nem tartja őket magával egyenlőnek, egyenértékűnek. Szakemberként ezekben a helyzetekben nagyon fontos a személyes mintanyújtás, az intoleráns viselkedés verbális visszajelzése, korrekciója.

A másik helyzetről ritkábban beszélünk, de maguk a fogyatékossággal élők is gyakran intoleránsak, akár más fogyatékossággal élővel, akár a többségi társadalom tagjaival szemben. Különösen azoknál a személyeknél találkozhatunk ilyen helyzettel, akiknél az akadályozottságukból kifolyólag rugalmatlanabb a személyiség (például autizmus spektrum zavarral vagy pszichiátriai betegséggel élők). Nagyon fontos, hogy ezt is visszajelezzük, és az adott személy képességeinek megfelelően ösztönözzük a környezettel kapcsolatos megértőbb hozzáállást, vagy személyre szabott módszerekkel segítsük az elfogadóbb viselkedés kialakítását.

Végül, a saját személyes ellenérzésünkkel, intoleranciánkkal is foglalkoznunk kell. Mindannyian intoleránsak vagyunk bizonyos helyzetekkel, viselkedésmóddal, akár személyekkel kapcsolatosan, hiszen mi magunk is érző, korábbi tapasztalatainkkal által befolyásolt emberek vagyunk. Szakemberként nagyon fontos az önreflexió képessége és az önfejlesztés igénye. Törekedjünk munkánk során ezen helyzetek tudatosítására, szükség szerinti kontrolljára, és akár külső segítséggel - szupervízor, coach -, történő értelmezésre, elemzésre.

Összegezve: akkor tudjuk elérni, hogy a fogyatékossággal élő személyek esetében az integráció helyett az inklúzió legyen a társadalmi cél, ha le tudunk számolni azzal a feltevéssel, hogy az átlagtól való eltérés egy megoldásra váró probléma. Ha a közvélekedés részévé válik, hogy mindannyian különbözőek vagyunk, és ez a sokféleség értékteremtő erő.

1. számú melléklet - GAMIFICATION ÉS TEMATIKUS TUDÁSTÁR

A Projekt keretében kidolgozott tananyag mellett létrehozásra került egy olyan, a rehabilitációs mentor képzést kiegészítő – a képzés tematikájával összhangban levő – „oktató-tanuló-problémamegoldó” oktatási segédanyag, amely a „gamification” (játékos tanulás) módszerét és eszközrendszerét használja, és amely alkalmazhatóvá válik a rehabilitációs mentor képzés során a célcsoport tagjaira, valamint egy olyan, a foglalkozási rehabilitációs mentor szakma gyakorlása során alkalmazott szakmai, jogi, kapcsolati információkra vonatkozó tudástár, amely használatával a rehabilitációs mentorok könnyen hozzáférhetnek azokhoz a releváns információkhoz, amely megalapozza, hogy mit tesznek, hogyan döntenek egy adott helyzetben.

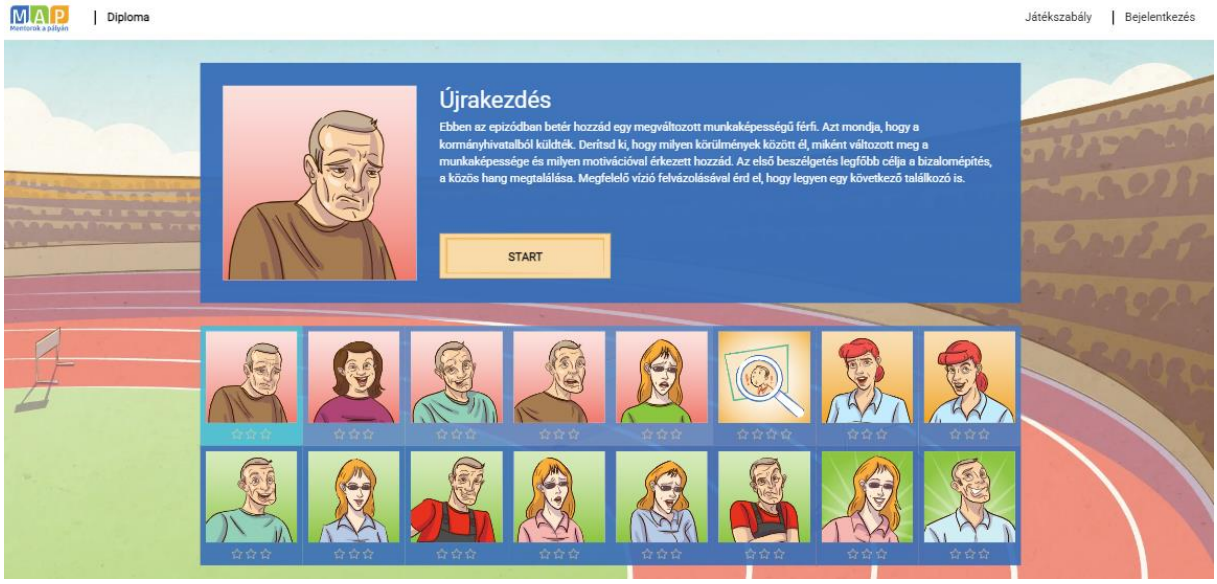
A gamification és tematikus tudástár kialakításának fő célja az volt, hogy megteremtsen egy egységes tudásbázist és gyakorló rendszert, amely hozzájárul a hazai foglalkozási rehabilitáció fontos szereplői, a rehabilitációs mentorok képzéséhez. A tananyag egyaránt szolgálja új, a foglalkozási rehabilitáció területén jártassággal nem rendelkező, de a mentori munkakört ellátni szándékozó személyek felkészítését, valamint a már rehabilitációs mentorként tevékenykedő szakemberek tudásszintjének emelését, szakmai tudásuk felfrissítését.

A fentiekben említett gamification tehát nem jelent mást, mint játéktervezési elemek és játékelvek alkalmazását, úgy, hogy ennek használatával a való életet szimulálja, annak problémáival, buktatóival, megoldási lehetőségeivel együtt. Megfogalmazható egy adott (cél)csoportra vonatkozó tevékenységek és folyamatok összességeként is, amelyek révén a felhasználók a játékelemek jellemzőinek alkalmazásával tanulnak és/vagy problémákat oldanak meg.

Leegyszerűsítve, a gamification egy olyan „játék”, vagy „alkalmazás” létrehozását jelentette, amelynek használatakor a felhasználó egy kerettörténetbe belépve a témának (jelen esetben ez a foglalkozási rehabilitáció) megfelelő szituációkkal találkozik, ezekben döntéseket hoz, valamilyen módon cselekszik, majd szembesül e döntésének lehetséges következményeivel. Ez azt is jelenti, hogy a felhasználó szembesülhet a valós életbeli kockázatokkal, anélkül, hogy ennek valós életben bekövetkező következményei lennének.

Hozzáadott értéke az így létrehozott platformnak, hogy tetszőleges számú érdeklődő számára elérhetővé tehető, amely nagymértékben elősegíti a képzési program gyakorlati készségfejlesztési törekvéseinek elmélyítését és a képzési program disszeminációját.

A kifejlesztett platform természetesen a felhasználás tapasztalatainak függvényében módosítható, fejleszthető.



Az alkalmazás a Mentorok A Pályán elnevezést kapta.

Röviden a játékról:

Ebben a szimulációs oktatójátékban egy rehabilitációs mentor szerepét kell a lehető leghatékonyabban ellátni. Annak megfelelően kell viselkedni, amit a képzésen vagy a tananyagból elsajátított a hallgató vagy érdeklődő. A feladat, feltérképezni egy ügyfél állapotát, tanácsokat adni neki, támogatni az álláskeresésben és a beilleszkedésben.

A főoldalon 16 epizód található - kis képecskék jelzik őket. Ezekre kattintva választható ki, melyik epizódot játsza le a felhasználó.

Az epizódok úgy követik egymást, mint egy filmsorozat történetei, ezért a legcélszerűbb, ha sorrendben kerülnek megnyitásra. A képekre kattintva elolvashatók az egyes epizódok rövid leírásai, a START gombra kattintva pedig indítható az adott szituációs játék.

A beszélgetés során felül olvashatók az ügyfél mondatai és reakciói, amelyekre ki kell választani a legmegfelelőbb, leginkább helyesnek vélt válaszlehetőséget. A választás befolyásolja a beszélgetés menetét, ezért át kell gondolni, hogy mi lehet e legmegfelelőbb lépés, mit reagálna egy gyakorló rehabilitációs mentor. Előfordul, hogy csak egy párbeszéd buborék jelenik meg, ilyenkor a beszélgetés folytatásához erre a buborékra szükséges kattintani!

A párbeszéd közben a képernyő tetején három csillag található. Ezek az adott epizódban gyakorolt legfontosabb kommunikációs készségeket jelölik. Ha a csillag aranyszínű, akkor az adott készség szempontjából megfelelő döntések kerültek meghozatalra. Ha üres marad, akkor ezen a területen még van lehetőség fejlődni. Ebben az esetben újra neki kell futni az epizódnak, hogy meg lehessen szerezni az összes csillagot!

Minden epizód végén a megjelenő táblán meg lehet nézni, hogy milyen készségek gyakorlása valósult meg, és ugyancsak itt lehet megtekinteni a megszerzett csillagokat is.

Igény esetén a megszerzett csillagokról egy oklevél is letölthető a nyitóoldalon. Ez az oklevél összegzi, hogy milyen készségekre kell a jövőben a rehabilitációs mentor munka során figyelmet fordítani. A fejlődés nyomon követéséhez bejelentkezési lehetőség is rendelkezésre áll, hogy ne vesszen el a gyakorlás eredménye.

Az epizódok tartalma röviden:

- Az első 5 epizód egy-egy beszélgetést szimulál a munkaerőpiacra visszakerülni vágyó, megváltozott munkaképességű személyekkel.
- A 6. epizód egy hibakereső játék, ahol a képeken kell megtalálni az oda nem illő részeket.
- A 7-8. epizód állásinterjúkat szimulál, ahol a jelentkezők bőrébe bújhat a felhasználó.
- A 9-14. epizód az új munkahelyre való belépés néhány kihívásával ismerteti meg az érdeklődőt.
- Végül a 15-16. epizódban az ügyfelek sorsát lehet nyomon követni egy év távlatából.

A Gamification mellett kialakításra került egy tudásmegosztó platform, egy tudástár, amely létrehozásával elérhetővé vált, hogy a szükséges ismeretek, dokumentumok, jogszabályok

strukturált, könnyen, kereshető módon álljanak a szakmai érdeklődők rendelkezésére. Egy specifikus szakma gyakorlása során az adott szakterület szakembereinek gyakorta szüksége van olyan szakmai, jogi, kapcsolati információkra, amelyek növelhetik információs szintjüket és szakmai szempontból megalapozhatják, hogy mit tesznek, hogyan döntenek egy adott helyzetben. Ezek az információk azonban korábban általában sporadikusan voltak elérhetőek. A foglalkozási rehabilitációs mentorok számára releváns anyagok közös tudástárba gyűjtésével vált elérhetővé, hogy a szükséges ismeretek, dokumentumok, jogszabályok egy strukturált online felületen, kereshető módon álljanak az érdeklődő felhasználók rendelkezésére. A tudástár természetesen folyamatosan frissíthető, aktualizálható, így naprakész információkkal segíti a mentorok mindennapi munkáját.

A tudástár az alábbi témák köré csoportosul:

- A rehabilitáció komplex rendszere
- Fogalomtár
- Fogyatékosság, megváltozott munkaképesség
- Hazai és nemzetközi jogi ismeretek
- Helyzetkép
- Munkaerőpiac, megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása
- Személyes készségfejlesztés
- Szervezetek
- Tudástár

A Mentorok A Pályán alkalmazás és a Tematikus Tudástár a Projekt rehabilitációs mentor képzéséhez kapcsolódó hivatalos online felületén érhető el a **https://www.rehabmentor.hu/** oldalon.

2. számú melléklet - INTERAKTÍV FELADATOK, SZITUÁCIÓS JÁTÉKOK GYŰJTEMÉNYE

Az 1. számú melléklet szorosan a tananyag részét képezi, ugyanis a rehabilitációs mentor képzés során elsajátítható elméleti tudást ülteti át helyzetgyakorlatokba és készségfejlesztő feladatokba, így a képzésen résztvevők „védett körülmények" között szerezhetnek tapasztalatot a foglalkozási rehabilitáció különböző gyakorlati szituációit illetően.

Az interperszonális készségfejlesztő gyakorlatok sikeres alkalmazásához, illetve egyes esetekben a rehabilitációs mentori munka során történő csoportos szolgáltatások nyújtásához elengedhetetlen a csoportdinamika témáját érintő tudás birtoklása, így a következőkben összefoglaljuk azon fontos sarokpontokat, melyek egy csoporttal való foglalkozás folyamán segítséget jelenthetnek. A csoportdinamikai alapismeretek alábbi kifejtését követően bemutatásra kerülnek a rehabilitációs mentor munkakörhöz kapcsolódó gyakorlatok.

Csoportdinamikai alapismeretek:

Életünket a társadalomban éljük, folyamatosan tagjai vagyunk, vagy kapcsolatban állunk valamilyen csoporttal. Az emberi lét szempontjából a csoport, a csoportviselkedés nagyon jellemző magatartási forma.

A csoport fogalma: egymással társadalmi kapcsolatban lévő emberek struktúrája, ahol társadalmi, egyéni interakció és kommunikáció zajlik. A tagok között egy integrációhoz vezető kohézió van.

Csoportok típusai:

- Elsődleges-informális csoport
  Az elsődleges csoport olyan csoport, amelyben a csoporttagok teljes személyiségükkel vesznek részt, ezért a kapcsolatok sokoldalúak, és érzelmileg színezettek. Ilyen elsődleges csoport a család, itt megy végbe a gyermekek szocializációja, személyiségük kialakulása.
- Másodlagos - formális csoport
  A másodlagos csoportok rendszerint konkrét gyakorlati célok érdekében jönnek létre. Szervezetten, hierarchikus rendszerben törvényes keretek között működnek. A csoporttagokat nem kötik egymáshoz erős szálak. Ilyen formális csoportok a szakszervezetek, kamarák, szakmai körök.
- Referencia (vonatkozási) csoport
  Ilyen csoportok a család, az óvoda, az iskola, melynek normái, értékei meghatározóak az egyén számára.

A csoport kialakulása:

Azt a folyamatot, amikor elkülönült egyedekből minőségileg új, közös értékekkel, és normákkal rendelkező csoport keletkezik - a csoport fejlődésének nevezzük. A csoport kialakulásának különböző fejlődési szakai vannak. A fejlődési szakaszok sorrendje független a csoport tevékenységétől és működésétől, szinte mindig azonos úton megy végbe.

Alakulás – Forming – A csoporttagok először találkoznak, megismerkednek egymással, és a csoport előtt álló feladattal. Elkezdenek, egymással kommunikálni felmérik egymást, megpróbálnak egymásnak partnert választani és megismerni egymást.

Viharzás – Storming – Az ismerkedést követően kialakulnak az első konfliktusok (irigység, féltékenység) megindul a szerepekért a verseny. Bár a tagok szembenállása kellemetlen lehet, mégis nagy jelentőséggel bír, mert ennek következtében a szerepek pontosan körvonalazódnak a csoportban. Ez vezethet a konfliktusok megoldásához, de eredményezheti a csoport felbomlását. Ebben a stádiumban még a csoport nem tud szembenézni a külső problémákkal, mert a rövidtávú érdekellentétek erősebbek.

Normák kialakulása – Norming – Normalizálódás időszaka, ez a fejlődési szakasz, amikor a csoportnormák és szerepek meghatározása révén a konfliktusok megoldódnak. Kialakulnak az elvárt szerepek és a csoportnormák. A csoportnormák funkciói: - a csoport működőképessége, a csoport

fennmaradása, társas realitás, társadalmi környezethez fűződő kapcsolatok definiálása. A csoporttagok viselkedését a csoporton kívül is meghatározzák azok a viselkedési formák, amelyet a csoport kidolgozott magának. Ezek a normák a csoport értékeken nyugszanak, ezért változtatásuk nagyon nehéz. A viharzás és normák kialakulása gyakran egyszerre zajlik a csoportban.

Működés – Performing – A csoport végzi azt a tevékenységet, amiért létrejött megszilárdul a csoport struktúrája, a csoporttagok között elmélyülnek a kapcsolatok. Egy jól működő csoport megvalósítja a céljait, belülről vezérelt, és olyan irányba fejlődik, ami növeli a hatékonyságát.

Ha a csoportba új tag kerül be vagy távozik, újraindíthatja a folyamatot.

Csoportdinamika: A csoport folyamatok összességét csoportdinamikának nevezzük. A csoportfolyamatok egyedül álló erőket indukálnak, amelyek hatással vannak a csoport tagjaira, ebből kifolyólag a csoport egészére is.

A csoportdinamika elmei

- csoportnorma – A csoportnormák a csoporttagok viselkedését szabályozza. A normákat maga a csoport alakítja ki megszerveződését követően egy nem tudatosan kezelt folyamatban.
  Amikor az egyén belép egy csoportba, akkor az alábbi lehetőségek közül választhat:
  - igazodik a csoporthoz,
  - megpróbálja megváltoztatni a csoport normáit,
  - megmarad deviánsnak,
  - elhagyja a csoportot.
- csoportkohézió – A csoportkohézió azzal határozható meg, hogy mennyire elkötelezettek a tagok a csoport közös normái és céljai iránt, és menyire pozitív érzelmek fűzik őket egymáshoz, és a csoporthoz.
- csoportkommunikáció (interakciós minták) – Az információ minden csoportban egyenlőtlenül oszlik el. Azok a csoporttagok, akik a formális vagy az informális csoportstruktúrában közel vannak egymáshoz, könnyebben és gyakrabban kommunikálnak egymással, mint a távoli vagy elszigetelt tagok.
- csoportkultúra – A csoportkultúra a csoport tagjaira jellemző értékítéletek, nézetek, szokások és hagyományok együttese.

Szerepek a csoportban

Egy csoportban előforduló szerepek két, egymástól jól elkülöníthető kategóriába tartoznak, így a konstruktív szerepek, amelyeken keresztül a csoport előremozdul, valamint a destruktív szerepek, amelyek hátráltatják a csoport működését.

Konstruktív szerepek:

- **Kezdeményező** – változtatásokat, újításokat vezet be, variációk után néz,
- **Véleménynyilvánító** – megtöri a csendet, beleszól, vitatkozik, véleménye mellett kitart,
- **Kérdező** – információra éhes, mindig minden részlettel kapcsolatban, okkal vagy ok nélkül felvilágosítást követel,
- **Informátor** – a csoportok kitermelik a kérdező párját, aki készséggel kielégíti az információs igényeket,
- **Szabályalkotó** – igen fontos konstruktív szerep, mivel a szabályok normák, értékek lényegei csoportdimenziót képeznek, és sokszor kimondások nélkül hatnak,
- **Általánosító** – igazi csoporthoz kötött szerep, betöltője azt a feladatot kapja, hogy összefoglaljon, tisztázzon bizonyos kérdéseket a csoport előtt,
- **Engedelmeskedő** – passzív fontos szerep, nem ideális, ha egy csoportban túl gyakori.

Destruktív szerepek:

- **Akadékoskodó** – többnyire a véleménynyilvánító szerepének az eltorzítója,
- **Vetélkedő** – az engedelmeskedő túl buzgalmában vetélkedővé válhat, de a csoportban elfoglalt helyzetével elégedetlen csoporttag szerepe is lehet,
- **Mindentudó** – az általánosító szerepének túltengéses változata,
- **Hírharang** – nemcsak informál, hanem dezinformál is.

Csoportkonfliktus

A konfliktusok kialakulása mögött mindig valamilyen viselkedésminta összeegyeztethetetlensége áll. Megkülönböztetünk csoporton belüli és csoporton kívüli konfliktusokat:

- **A csoporton belüli konfliktus** – hátterében mindig valamilyen rang és szerep irigység, rivalizálás áll. Gyakran ezek a viszonyok állandóvá válnak, annyira, hogy az eredeti oknak, már nincs is jelentősége.
- **A csoporton kívüli konfliktus** – kialakulhat a csoport és egy személy, vagy csoport és csoport között. Általában ezeket a konfliktusokat valamilyen érdekellentét váltja ki.

A konfliktusok érzelmileg megterhelik a csoporttagokat, és hatással vannak a csoport működésére.

HELYZETGYAKORLATOK GYŰJTEMÉNYE

1) Szituációs helyzetgyakorlat – **Ki vagyok én?**

A helyzetgyakorlat céljai:

a) A mentorok számára nyilvánvalóvá tenni, hogy
   - nem könnyű dolog megfogalmazni a saját erősségeinket és a fejlesztendő területeinket,
   - nem könnyű dolog egységnyi idő alatt (maximum 3 perc) hitelesen bemutatni magunkat,
   - nem könnyű dolog válaszolni egy mondatban arra a kérdésre, hogy Ki vagyok én?
   - nem könnyű dolog a másik számára visszajelezni, hogy milyennek látom és úgy visszajelezni az erősségei mellett a fejlesztendő területeket, hogy az ne legyen sértő, ne stigmatizáljon.

b) A mentorok számára nyilvánvalóvá tenni saját önismeretük és önértékelésük fontosságát.

KI VAGYOK ÉN? - INDIVIDUUM JÁTÉK	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-16 fő)
A gyakorlat formája	Párostól - kiscsoportos (2 fő-4 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem, • annyi asztal, ahány kiscsoport lesz (3-4 db), • annyi szék, ahány résztvevő van + a trénerek, • kisebb rajztábla (amire egy A/4-es rajzlap rárögzíthető), • ahány résztvevő annyi rajzlap (A/4-es), filctollkészlet, • ceruza, radír, • 1 csomag fehér vagy sárga színű gyurmaragasztó.
Elhelyezkedés	A feladat ismertetésekor a részvevők körben ülnek. Amikor a tréner meggyőződött arról, hogy mindenki megértette a feladatot, megkéri a résztvevőket, hogy mindenki vegyen magának • 1 rajzlapot, 1 rajztáblát, • 1 csomag filctollat, 1 ceruzát, radírt. Ezt követően amennyiben a létszám megengedi a kiscsoport alkotást, a résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül. Amennyiben a létszám kicsi, lehet páros munkában is csinálni.
Időkeret	A létszámtól függ, azonban fontos, hogy minden egyes személyre jusson 5-10 perc. A tréner az előrehaladástól függően tud még időt adni, vagy ha minden kész, jelezni, hogy mikor lehet befejezettnek tekinteni a gyakorlatot. A csoport létszámától és a képzés időkeretétől függően lehet a gyakorlatot módosítani. Nagyon fontos azonban, hogy mindig legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	Ez a gyakorlat lehet a kezdő gyakorlat is a csoport számára, amely a bemutatkozást szolgálja, de akkor is lehetséges elvégezni, ha a résztvevők kicsit már megismerték egymást.
Instrukció	

A gyakorlat felvezetése, céljai:

Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy képzésen résztvevők megtapasztalják, milyen, amikor saját magukat kell egy másik ember számára bemutatni, továbbá az, hogy mennyire képesek a másik ember erősségeinek megfigyelésére és kimondására, továbbá a másik fejlesztendő területeinek akként történő megfogalmazására, hogy az kizárólag építő legyen a másik számára.

A gyakorlat pontos leírása:

A képzés eddigi szakaszaiban a résztvevők már valamennyi ismeretet kaptak egymásról. Most lehetőségük lesz kipróbálni, hogy mennyire ismerik magukat, és mennyire tudják mások számára tárgyilagosan bemutatni ezt az ismeretet.

Már több, mint 8 milliárd ember él a Földön. Ez nagyon nagy szám, meg sincs két egyforma ember közöttünk.

Lássuk, ki miben hasonlít egymásra és miben különbözik egymástól?

Első lépésben mindenki vegyen elő egy rajzlapot és helyezze fel a rajztáblára. Ezt követően a rajzlapot 4 egyenlő részre kell osztani, így:

Külső erősség:	Külső fejlesztendő:
Belső erősség:	Belső fejlesztendő:

Külső tulajdonság az, amit, ha belenéznek a tükörbe, mit látnak. Ilyen lehet, pl. hogy valakinek barna a haja vagy sovány/kövér. Azokat a külső tulajdonságokat, amelyeket elfogadnak, szeretnek, stb. írják a külső erősségek közé, amelyiken szeretnének változtatni, azokat írják a külső fejlesztendők közé.

Amikor ezzel készen vannak, hozzá lehet fogni a belső tulajdonságokhoz, amelyek már a tükörben nem láthatók, hiába állnak előtte. A belső tulajdonságaiknál leginkább a többi ember a tükör, és természetesen a saját önismeretük. Vegyék számba, hogy melyek az erősségeik, pl. hogy őszinte vagyok, pontos vagyok, stb. Majd gondoljanak bele, hogy mely tulajdonságaik azok, amelyeken jó lenne kicsit formálni, alakítani, fejleszteni. Ilyen lehet pl., hogy nem tudom kimutatni az érzelmeimet, vagy sehová nem tudok időben odaérni. Amikor számba vették a belső tulajdonságaikat, írják be őket a maguk helyére.

Amikor ki van töltve a rajzlapon mind a négy hely, az egymás mellett ülők mutassák be magukat egymásnak (ha kiscsoportos munka van, akkor mindenki mutass be magát a kiscsoportnak egyenként, sorban).

Egy-egy bemutatkozás után javasolt egy kis szünetet tartani, hogy visszajelezzen a hallgatóság és mondják el, ha valamivel nem értenek egyet vagy egészítsék ki a sort olyan külső vagy belső tulajdonsággal, amit ők látnak vagy tapasztalnak a bemutatóval kapcsolatban.

Amikor mindenki bemutatta saját magát, meg kell beszélni, hogy ki milyen érzéseket élt meg

- amíg összegyűjtötte a külső és belső tulajdonságait,
- amíg bemutatta saját magát a többieknek,
- amikor a többiek visszajeleztek számára.

Amikor ezzel készen vannak, fordítsák meg a rajzlapot, és vegyék elő a színes filctollakat, majd rajzoljanak a rajzlapra egy növényt, vagy állatot, vagy tárgyat, ami leginkább kifejezi őket. Arra a kérdésre rajzoljanak tehát, hogy: Milyen virágnak/állatnak/tárgynak érzik magukat? Elég, ha egyfélét rajzolnak, de akár – ha van idő – megrajzolhatják mind a hármat, a virágot, az állatot és a tárgyat is.

Amikor készen vannak, szintén mutassák be magukat a többieknek egyenként, és várják meg a visszajelzéseket.

A helyzetgyakorlat végén meg lehet beszélni, hogy miben hasonlítanak, és miben különböznek egymástól.

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:

- Mindenki kipróbálhatta, hogy milyen, amikor önmagáról kell beszélni, illetve kipróbálhatta befogadni azt, amikor egy másik ember alkot róla véleményt.
- Mindenki kipróbálhatta azt is, hogy milyen virágnak/állatnak/vagy tárgynak érzi magát.

Sokszor egyszerűbb egy virágba/állatba/tárgyba bújva bemutatni magunkat. A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása: • Hogy érezték magukat a gyakorlat közben? • Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget? • Mit éreztek közben? Konklúzió: Raktározzák el ezeket az érzéseket, és emlékezzenek rá, amikor mentorként együtt fognak dolgozni megváltozott munkaképességű emberekkel, akik számára fogyatékosságuk vagy egészségkárosodásuk okán még inkább nehézséget jelenthet az önismeret és az önértékelés.

2) Szituációs helyzetgyakorlat – **Megváltozott munkaképességű dolgozó meghallgatása**

A helyzetgyakorlat céljai:

A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni, hogy

- mennyire fontos a dolgozók meghallgatása, az értő figyelem és a megfelelően átgondolt tanács,
- nem mindegy hogyan kérdezünk és mit, az interjú alanya feszült is lehet a kérdések hallatán,
- nem könnyű dolog megfogalmazni a válaszokat, főleg, ha végig szorong a dolgozó, vagy netán kellemetlenek a kérdések,
- nem könnyű dolog válaszolni a kérdésekre, de az sem könnyű, hogy gyorsan mérlegelje a helyzetet valaki, és a válaszokat elfogadja.

Szereplők:

- megváltozott munkaképességű személyt eljátszó hallgató,
- a csoport, akik a rehabilitációs mentor szerepében vannak jelen.

MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ DOLGOZÓ MEGHALLGATÁSA	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-12 fő)
A gyakorlat formája	Kiscsoportos (2 fő-4 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem, • annyi asztal, ahány kiscsoport lesz, • annyi szék, ahány résztvevő van + a tréner, • csoportonként 1 db A4-es lap, • íróeszköz.
Elhelyezkedés	A feladat ismertetésekor a részvevők körben ülnek, a tréner kioszt minden kiscsoportnak 1 db lapot és íróeszközt. Ezt követi a kiscsoport alkotás, a résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül. Amennyiben a létszám kicsi, lehet páros munkában is csinálni a feladatot
Időkeret	Fontos lenne, hogy minden egyes kiscsoportra jusson 5-10 perc. A csoportvezető az előrehaladástól függően tud még időt adni, vagy ha minden kész, jelezni, hogy mikor lehet befejezettnek tekinteni a gyakorlatot. Nagyon fontos azonban, hogy mindig legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	Ehhez a gyakorlathoz szükség van arra, hogy a résztvevők megismerkedjenek a tananyag egyes részeivel.
Instrukció	
A gyakorlat felvezetése, céljai: Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a képzésen résztvevők megtapasztalják, milyen, amikor egy általuk elhelyezett egészségkárosodott munkavállaló beszámol a munkában töltött első hetéről, az ott tapasztalt nehézségekről, és tanácsot kér tőlük. A gyakorlat pontos leírása:	

1. Kiscsoportonként fel kell kérni egy önként jelentkezőt, akinek a feladata az lesz, hogy el kell játszania egy frissen munkába állt, egészségkárosodás miatt leszázalékolt, megváltozott munkaképességű személyt.
Ehhez a gyakorlat vezetőjétől, a csoporttól elkülönítve, rövid felkészítést és instrukciókat fog kapni. Ezt követően a csoport előtt be kell majd számolnia (az instrukciók alapján) az első munkában töltött hetéről.

1. Instrukciók a megváltozott munkaképességű dolgozót alakító résztvevőnek:

- Az alábbi szöveget röviden összefoglalva, kicsit félszegen, halkan mondja el a csoport előtt.
  „Marika/János a nevem. Mozgásszervi betegséggel százalékoltak le, járóképes vagyok, de nem szabad terhelnem a gerincem.
  Utoljára 9 éve dolgoztam, mert ezzel a betegséggel nem tudtam elhelyezkedni. Amikor munkába álltam nem voltak panaszaim, nem fájt semmim, otthon a ház körül tettem-vettem. Ritkán mozdultam ki otthonról.
  A mostani munkám 6 órás, raktári kisegítő feladat, könnyű fizikai munka. Azonban az áruk kiszedéséhez és összekészítéséhez folyamatosan járkálnom kell a nagy raktárban.
  Már a harmadik munkanap után éreztem, hogy alig bírok reggel lábra állni, úgy fáj mindenem. Leginkább attól ijedtem meg, hogy a hátam is fájni kezdett. Egyébként sem érzem jól magam itt.
  Felhívtam a rehabilitációs mentort és elpanaszoltam neki, hogy ez a munka nem fog menni, mert kiújultak a fájdalmaim, és rosszkedvű lettem. Kicsit elkeseredtem, mert a mentor meghallgatott, de azt a választ adta, hogy szerinte jó nekem ez a munka, ez nem is lehet nehéz, próbáljak alkalmazkodni. Én féltem az egészségem, és most nem tudom, hogy mit csináljak. Lehet, hogy nem is volt érdemes munkát keresni?”
- Ezt követően a csoport kérdéseket fog neki feltenni, amire belátása szerint válaszoljon, bele élve magát a megváltozott munkaképességű dolgozó helyzetébe. Hogy a végén mivel tudják meggyőzni, azt neki kell eldönteni: meggyőzhetik, hogy maradjon a munkahelyén, de akár kínálhatnak más munkakört is, A végső megoldás elfogadása rajta múlik, mérlegeljen.

2. Instrukciók a csoportnak:

- Csoportonként külön-külön meg fognak hallgatni egy olyan megváltozott munkaképességű dolgozót, aki 1 hete van a szervezetnél, de már vannak problémái a munkavégzéssel. Tegyenek fel kérdéseket számára, és próbálják átérezni azokat a nehézségeket, amit ő megfogalmaz. Igyekezzenek olyan megoldást ajánlani számára, amely könnyebbé teszi a munkavégzést.
- Papírra rögzítsék a feltett kérdéseket, és az általuk jónak tartott megoldást.
- A helyzetgyakorlat végén minden csoport szószólója bemutatja a többiek számára, milyen megoldásokat ajánlottak a helyzet rendezésére. A megoldási módszereket flipchat táblán rögzítik.

A csoportvezető kezdeményezzen beszélgetést arról, hogy

- milyen problémák fordulnak elő leggyakrabban a hosszabb ideje nem dolgozó, és „frissen” munkába állóknál,
- milyen tapasztalataitok vannak a beilleszkedés nehézségeiről.
- mivel lehet visszatartani a nagyobb fluktuációt?

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:

- Most kipróbálhatták, hogy milyen, amikor meg kell oldani egy szituációt, amikor a dolgozó sem könnyen hajlik az együttműködésre és könnyen feladná a munkát.
- Kipróbálhatták, hogy lehet biztatni és rávezetni egy másik embert arra, hogy milyen lehetőségei vannak.
- Megtapasztalták, hogy rövid idő alatt szükséges válaszokat adni a problémák megoldására.

A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása:

- Hogy éreztétek magatokat a gyakorlat közben?
- Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget?

Konklúzió:
Gondoljanak bele, hogy milyen nehéz több éves kimaradás után munkába állni, és másképp terhelni az izomrendszert a mozgással, az álló munkával, mint az eddig megszokott otthoni feladatvégzés során.

3) Szituációs helyzetgyakorlat – **Munkahelyi lojalitás**

A helyzetgyakorlat céljai:

a) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni, hogy
   - nem könnyű dolog egy cég filozófiáját, értékrendjét megfogalmazni,
   - nem könnyű dolog ezeket tudatosítani, elfogadtatni a munkavállalókkal,
   - nem könnyű dolog azonosulni munkavállalóként számunkra ismeretlen értékekhez, elvárásokhoz
   - nem könnyű dolog a főnök/vezető számára visszajelezni, ha valamivel nem értünk egyet.

b) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni a munkahelyi lojalitás fontosságát, és ebben a szerepüket.

MUNKAHELYI LOJALITÁS – SZITUÁCIÓS JÁTÉK	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-16 fő)
A gyakorlat formája	Kiscsoportos (3 fő-5 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem, • annyi asztal, ahány kiscsoport lesz, • annyi szék, ahány résztvevő van + a tréner, • minden résztvevőnek kisebb rajztábla, rajzlap (A/4-es), • írószerek, filctollkészlet, • 1 csomag gyurmaragasztó.
Elhelyezkedés	A feladat ismertetésekor a résztvevők körben ülnek. Amikor mindenki megértette a feladatot, a csoportvezető megkéri a résztvevőket, hogy mindenki vegyen magának • 1 rajzlapot, 1 rajztáblát, írószereket. A résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül, fontos, hogy egy kiscsoportban legalább **3 fő l**egyen.
Időkeret	A létszámtól függ, azonban fontos lenne, hogy minden csoportra jusson 5-10 perc. A csoportvezető az előrehaladástól függően tud még időt adni vagy jelezni, hogy mikor lehet befejezettnek tekinteni a gyakorlatot. A csoport létszámától és a képzés időkeretétől függően lehet a gyakorlatot módosítani. Fontos azonban, hogy mindig legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	Ez a gyakorlatot akkor érdemes elvégezni, ha a résztvevők kicsit már megismerték egymást és a tananyag egyes részeit
Instrukció	
A gyakorlat felvezetése, céljai: Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a képzésen résztvevők megtapasztalják, milyen, amikor saját maguknak kell kialakítani egy cég filozófiáját és a dolgozókat meggyőzni arról, hogy ezt elfogadják. Ugyanakkor azt is megtapasztalhatják, hogy nem könnyű alkalmazkodni olyan értékekhez, amelyek nem biztos, hogy a munkavállalók érdekeit szolgálják. A gyakorlati példa felolvasása (a csoportvezető által): Gyakorlati példa: *„László három éve dolgozik egy biztonságtechnikai cégnél. Alapvetően elégedett a munkahelyi helyzetével; tetszik neki a munka jellege, megfelelő a munkabeosztása, kifejezetten kedveli munkatársait, főnökével is meg tudja beszélni a felmerülő problémáit.* *Ami problémát jelent számára, hogy nem elégedett havi munkabérével. A napokban behívatja főnöke, miszerint a cég terjeszkedni fog és csoportvezetői pozíciót ajánl fel neki, majd pont ezen a napon kap egy jövedelmezőbb állásajánlatot egy másik, nagyon hasonló profilú cégtől. László egy napot gondolkodik, majd dönt, marad a cégnél, ahol eddig is dolgozott, jól érzi magát és már az előrelépés lehetőségét is látja. László lojális a munkahelyéhez.”*	

A lojalitás jelentése: elkötelezettség, hűség. Az elkötelezettséget úgy értelmezzük, mint amikor az egyén személyes céljai átfedésbe vannak a szervezeti célokkal, ezért azonosul a szervezet vezetésével és munkatársaival.

A gyakorlati feladat kiadása:
A kiscsoport tagjai alakítsanak egy „céget", bármi lehet, közösen beszéljék meg, hogy mi legyen a tevékenység (szociális intézmény, pékség, bank stb.)

Egy fő lesz a cégvezető, a többiek a dolgozók.

A cégvezető feladata az, hogy meggyőzze a munkavállalóit arról, hogy a jelenlegi munkájuk ideális számukra. Ajánljon fel „értékeket", mellyel lojalitásukat erősítheti, a cég tevékenységével összhangban, ne csak anyagi juttatások legyenek!!! (jövőkép, fejlődés stb.)

Használják a könnyen érthető kommunikáció eszközeit. A könnyen érthető módszerrel érthetőbb lesz a cég filozófiája, mert leegyszerűsíti a dolgokat. A megértést akár képes forma is segíti.

A dolgozóknak érvelnie kell, hogy miért maradnának (melyek a jelenlegi munkahely számukra vonzó értékei) és miért nem maradnának (negatív attitűd okai).

Amikor kész vannak a feladattal csoportonként
- külön a cégvezető mondja el, hogyan alakította ki a cég filozófiáját, mit tud ajánlani „értékként"
- a dolgozók képviselője reagáljon arra, hogy mi fogadható el számukra „értékként", és miért nem, vagy miért lennének lojálisak a munkahellyel.

Amikor mindenki bemutatta saját csoportját, beszéljék meg, hogy ki milyen érzéseket élt meg
- amíg összegyűjtötte az értékeket, kialakította a cég filozófiáját,
- amíg bemutatta saját elképzeléseit, hogy mivel lenne lojális egy munkahelyen, és mivel nem,
- amikor a többiek visszajeleztek számára.

A helyzetgyakorlat végén beszélgessenek arról, hogy milyen nehéz/könnyű megfelelni a cégvezetésnek a munkavállalók felé, és mennyiben nehéz/könnyű a munkavállalóknak a cég vezetésével egyetérteni.

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:
- Most kipróbálhatták, hogy milyen, amikor önállóan tudnak egy szervezetet felépíteni.
- Kipróbálhatták azt is, hogy milyen elfogadni, vagy elutasítani olyan értékeket, amelyek számukra fontosak a munkavégzésnél.

A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása:
Hogy éreztétek magatokat a gyakorlat közben?
Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget?

Konklúzió:
Emlékezzenek rá, amikor mentorként együtt fognak dolgozni megváltozott munkaképességű emberekkel, hogy nem biztos, hogy mindenki számára tudatosul a cég filozófiája, értékrendje, és lehet, hogy nem is tud mihez alkalmazkodni, ha nincs tisztában az elvárásokkal.
Gondolják végig, hogy mentori munkájuk során fordítanak-e erre kellő figyelmet (amennyiben már mentorként dolgoznak)?

4) Szituációs helyzetgyakorlat – **Motiváció feltárása**

A helyzetgyakorlat céljai:

a) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni, hogy
   - nem könnyű dolog megfogalmazni egy-egy munkakörhöz kapcsolódóan a motivációs elemeket,
   - nem feltétlenül egyeznek a munkáltató elvárásai és elképzelései a munkára jelentkezőkével,
   - nem könnyű dolog állásinterjú során munkavállalóként megfogalmazni a motivációs tényezőket.

b) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni a munkakörökhöz kapcsolható motiváció fontosságát, és ennek kialakításában a szerepüket.

MOTIVÁCIÓ FELTÁRÁSA – SZITUÁCIÓS JÁTÉK	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-16 fő)
A gyakorlat formája	Párostól - kiscsoportos (4 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem, • annyi asztal, ahány kiscsoport lesz, • annyi szék, ahány résztvevő van + a tréner, • minden résztvevőnek rajzlap (A/4-es), • írószerek, filctollkészlet, • flipchat tábla a feladat megoldásának felírására
Elhelyezkedés	A feladat ismertetésekor a részvevők körben ülnek. Ha a résztvevők megértették a feladatot, mindenki vegyen magának - 1 rajzlapot, írószereket. A résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül, fontos, hogy egy kiscsoportban legalább 4 fő legyen.
Időkeret	A létszámtól függ, azonban fontos, hogy minden egyes csoportra jusson 5-10 perc. A csoportvezető az előrehaladástól függően tud még időt adni vagy jelezni, ha befejezettnek tekinti a gyakorlatot. A csoport létszámától és a képzés időkeretétől függően lehet a gyakorlatot módosítani. Fontos, hogy legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	A gyakorlatot akkor érdemes elvégezni, ha a résztvevők kicsit már megismerték egymást és a tananyag egyes részeit

Instrukció

A gyakorlat felvezetése, céljai:
Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a képzésen résztvevők feltárják a különböző munkakörökhöz kapcsolódó motivációs elemeket és azokat be tudják csatornázni egy állásinterjús szituáció megvalósításába. Ugyanakkor fontos, hogy azt is megtapasztalják, hogy van-e eltérés egy munkáltató és az állásra jelentkező motivációja között.

A gyakorlati példa felolvasása (a csoportvezető által):
Gyakorlati példa: *„Ágnes pályakezdő napközis tanítóként dolgozik egy vidéki általános iskolában. Nagyon szeretné, ha a gyerekek és a szülők is hamar elfogadnák és megszeretnék, illetve, hogy a tantestület teljes értékű tagja legyen. Ágnes számára ezek a motivációs elemek adják a hajtóerőt ahhoz, hogy a lehető legtöbbet hozza ki magából. Délutáni foglalkozásokat szervez a gyerekeknek, fontos számára a szülőkkel való aktív kapcsolattartás. A tantestületben szívesen vállal el plusz feladatokat (pl. kulturális programok szervezése, az iskola dekorálása stb.). Ezek a tevékenységek hamar eredményt hoztak, a gyerekek és a szülők hamar megszerették. Ágnest, a tantestület hamar befogadta. Ezen célok elérése újabb motivációt, lendületet adtak a számára, újabb és újabb célokat tűzött ki magának.”*

A motiváció cselekvésre késztető tényező, amely növeli a munkavállaló hajlandóságát és észszerű ok lesz számára, hogy megtegyen egy elvárt cselekvést vagy engedelmeskedjen egy utasításnak. A motiváció lehet külső (pénz, dicséret) vagy belső (saját céljaim elérése).

A gyakorlati feladat kiadása:
A csoport meghatároz egy adott munkakört vagy pozíciót, pl. bolti eladó vagy ápoló.
A csoport egyik része lesz a munkahelyi vezető, aki az interjút készíti, a csoport másik része az állásinterjúra jelentkező.

A munkakört közösen nevezzék meg, és utána külön dolgozhat a két szereplő, majd egyeztetitek az elképzeléseket egy valódi állásinterjú keretében.

Az állásinterjú során a fő cél az adott munkakörrel kapcsolatos motiváció feltárása.
Miért itt és ebben a munkakörben akar dolgozni? Mi motiválta, a közösség, az anyagiak, a szakmai előremenetel, stb.? Jelentkező oldaláról: Én azt tartom fontosnak, hogy……(szerepjáték).

A motivációs elemek egy adott munkakörben lehetnek eltérőek a munkáltató szemszögéből, és a munkára jelentkező szemszögéből. Feladat az is, hogy eljátsszák az adott munkakörben ezt a felvételi interjút, és próbálják egyeztetni a motivációs értékeket.

A végén beszéljék meg, hogy a különböző munkakörökhöz melyek voltak a legjellemzőbb motivációs tényezők.

Mit tartott fontosnak a munkahelyi vezető (az interjúztató), és mit tartott fontosnak az adott munkakörben az állásra jelentkező. Voltak-e nagyobb eltérések?
Gyűjtsék össze, hogy volt-e olyan tényező, ami minden esetben szerepelt.
Amikor kész vannak a feladattal csoportonként

- a kijelölt szószóló mondja el, milyen munkaköröket jelöltek ki, és azokhoz milyen motivációs tényezőket tártak fel.
- volt-e eltérés a munkahelyi vezetői elvárás és a munkára jelentkezők motivációja között, és melyek voltak ezek?
- voltak olyan motivációs tényezők, amelyek mindegyik munkakörben megjelentek?

Amikor mindenki bemutatta saját csoportját, beszéljétek meg, hogy ki milyen érzéseket élt meg

- amíg összegyűjtötte a munkakörökhöz tartozó motivációs elemeket,
- amíg bemutatta saját elképzeléseit,
- amikor a többiek visszajeleztek számára.

A helyzetgyakorlat végén beszélgessenek arról, hogy milyen nehéz/könnyű megfelelni a cégvezetésnek, és mennyiben nehéz/könnyű a munkavállalóknak a cég vezetésével egyetérteni.

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:

- Most kipróbálhatták, hogy milyen, amikor egy adott munkakörben kész elvárásokkal kell szembenézni, amely esetleg nem egyezik a munkára jelentkezőjével, vagy akár fordítva.
- Kipróbálhatták azt is, hogy milyen elfogadni, vagy elutasítani olyan motivációs elemeket, amelyek számukra fontosak, vagy nem fontosak egy adott munkakörnél.
- Beszéljék meg azt is, hogy mi a jó taktika: El kell-e egyáltalán utasítani bármit is egy interjú kapcsán, vagy bele kell egyezni mindenben, hogy nagyobb esély legyen a felvételre?

A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása:
Hogy éreztétek magatokat a gyakorlat közben?
Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget?

Konklúzió:
Emlékezzenek rá, amikor mentorként együtt fognak dolgozni megváltozott munkaképességű emberekkel, akik számára nem természetes, hogy az első interjún meg tudják fogalmazni érzéseiket, vagy elmondani mit miért is szeretnének, mik motiválják abban, hogy az adott munkakört betöltsék, és ehhez hogy viszonyul egy interjúztató személy?
Gondolják végig, hogy mentori munkájuk során fordítanak-e erre kellő figyelmet (amennyiben már mentorként dolgoznak)?

5) Szituációs helyzetgyakorlat – **Próbainterjú helyzet eljátszása (nyílt munkaerőpiaci elhelyezés)**

A helyzetgyakorlat céljai:

a) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni, hogy
   - nem könnyű dolog megfogalmazni az interjú kérdéseket, ha személyes dolgokra vagyunk kíváncsiak,
   - nem feltétlenül egyeznek a munkáltató elvárásai és az állásra jelentkező elképzelései, de ezeket szükséges már az első interjú alatt feltárni,
   - nem könnyű dolog állásinterjú során munkavállalóként elmondani az eddigi életutamat, akár beszélni az egészségkárosodásról, fogyatékosságról.

b) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni az első interjú fontosságát, és ennek lebonyolításában, a felvételre jelentkezők kiválasztásában a szerepüket.

PRÓBAINTERJÚ ELJÁTSZÁSA – SZITUÁCIÓS JÁTÉK	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-16 fő)
A gyakorlat formája	Párostól - kiscsoportos (3 fő-5 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem,

	• annyi asztal, ahány kiscsoport lesz, • annyi szék, ahány résztvevő van + a tréner, • minden résztvevőnek rajzlap (A/4-es), • írószerek, filctollkészlet, • flipchat tábla a feladat megoldásának felírására.
Elhelyezkedés	A feladat ismertetésekor a részvevők körben ülnek. Ha a résztvevők megértették a feladatot, mindenki vegyen magának - 1 rajzlapot, írószereket. A résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül, fontos, hogy egy kiscsoportban legalább 2-3 fő legyen, de a csoportok száma páros legyen, hogy egymással tudjanak szerepet cserélni.
Időkeret	Fontos lenne, hogy minden egyes csoportra jusson 5-10 perc. A tréner az előrehaladástól függően tud még időt adni vagy jelezni, ha befejezettnek tekinti a gyakorlatot. A csoport létszámától és a képzés időkeretétől függően lehet a gyakorlatot módosítani. Fontos, hogy mindig legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	A gyakorlatot akkor érdemes elvégezni, ha a résztvevők kicsit már megismerték egymást és a tananyag egyes részeit.

Instrukció

A gyakorlat felvezetése, céljai:
Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a képzésen résztvevők kialakítsanak egy „próbainterjú" vázlatot, írják le, hogy mit lehet és kell is kérdezni az általuk kiválasztott cég, tevékenység, munkakör kapcsán.
A teljes interjú folyamatot vessék papírra, hogyan képzelik el, és hogyan lehet azt a gyakorlatban megvalósítani.
Ezt követően ki is próbálhatják a másik csoport tagjaival az interjúztatást.

A gyakorlati példa felolvasása (a csoportvezető által):
„Dezsőt felhívták telefonon egy ismeretlen számról, amikor éppen haza felé ment a boltból, és azt mondták „jöjjön be állásinterjúra". Nem is nagyon értette, hogy ki keresi, nem is volt a kezébe semmi, amire felírhatta volna, hová kell mennie, próbálta megjegyezni, de nagyon meglepődött, és bizonytalan volt abban, amit mondtak. Próbálta ismételgetni amit hallott, míg hazaért. Otthon a blokkra gyorsan felírta amire emlékezett, és másnap elindult a városba…..

Az állásinterjú a munkaerő kiválasztása során leggyakrabban alkalmazott eszköz, amellyel a munkáltató képviselője igyekszik megismerni a jelölteket, és eldönteni, hogy melyik jelölt a legtökéletesebb választás az adott pozíció betöltésére. Az állásinterjú a pályázónak biztosít lehetőséget arra, hogy minél inkább kitűnjön, bizonyítsa saját alkalmasságát. Az állásinterjú folyamata általában különböző típusú és méretű cégek esetében másképp jelenik meg, sokszor több körben történik az interjúztatás, gyakran kiegészítik különböző tudást és személyiséget mérő tesztekkel, szituációs gyakorlatokkal.

A gyakorlati feladat kiadása:
A csoport meghatároz egy adott céget, tevékenységet, munkakört vagy pozíciót.
A csoport közösen kidolgozza az interjúztatás lépéseit, megfogalmazza azokat a kérdéseket, amelyeket szeretne a jelöltnek feltenni.
Mindenben közös megegyezésre kell jutniuk a csoport tagjainak.
Közben arra is fel lehet készülni, hogy ha ők lesznek az interjú alanyai, milyen kérdésekre készülhetnek a másik csoporttól, vagy arra milyen választ adnak, mint megváltozott munkaképességű jelölt. Visszakérdeznek-e, értékelődnek-e még másról, mint amit mondanak?

Amikor ezzel elkészültek a másik csoport lesz az interjú alany, a felvételező munkavállaló, akinek felteszik a kérdéseket. Addig cserélik a csoportok között a szerepeket, míg mindenki sorra kerül.

Az állásinterjú során a fő cél annak megismerése és megtapasztalása, hogy az adott szervezetnél és munkakörben milyen felvételi eljárás zajlik, illetve a személyes beszélgetés átélése, esetleg valamilyen felvételi teszt kitöltése is szóba jöhet. Figyeljenek a személyes/szenzitív adatok megkérdezésénél az adatvédelmi előírásokra!

Feladat az is, hogy eljátsszátok mind a két szereplőt, a felvételi interjúztatót, és a szervezethez jelentkezőt, aki egészségkárosodott és nem feltétlenül tud bármilyen munkakört ellátni.

A végén beszéljék meg, hogy melyek voltak a legjellemzőbb szituációk.
Mit tartott fontosnak a munkahelyi vezető (az interjúztató), és mit tartott fontosnak az adott munkakörben az állásra jelentkező. Voltak-e nagyobb eltérések?
Gyűjtsék össze, hogy volt-e olyan tényező, ami mindkét fél számára egyformán megjelent, azaz „panel" interjúkérdés, és a megszokott válasz rá, vagy esetleg vannak nagyobb eltérések, különlegességek egy egészségkárosodott személy felvételiztetésében.

Amikor kész vannak a feladattal csoportonként

- a kijelölt szószóló mondja el, hogyan készültek fel az interjú vázlattal, és azt hogyan tudták végig vinni a felvételizők csoportjában
- a másik szerepben lévő csoport, mint az interjú alanyai is mondják el, hogy mennyire tudtak megfelelni, választ adni a kérdésekre, és hogy érzik, sikeres volt-e az interjú, lesz-e ebből munkahely?

Amikor mindenki bemutatta saját csoportját, beszéljék meg, hogy ki milyen érzéseket élt meg

- amíg felépítette az interjú vázlatot, és amikor azt az interjú alanyokkal lefolytatta
- amíg kérdezték, és esetleg nem volt egyértelmű számára a kérdés, vagy szokatlan volt, vagy olyan dolgokra vonatkozott, amelyet nem szívesen oszt meg idegenekkel.

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:

- Most kipróbálhatták, hogy milyen egy interjú helyzet, amit nekik kell végig csinálni, és amelyben ők az álláskeresők.
- Kipróbálhatták azt is, hogy mennyire lehet felkészült egy munkavállaló a nehéz kérdésekre, a személyes megnyilvánulásra.
- Beszéljék meg azt is, hogy mi a jó taktika: El kell-e egyáltalán utasítani bármit is egy interjú kapcsán, vagy bele kell egyezni mindenben, hogy nagyobb esély legyen a felvételre?

A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása:
Hogy éreztétek magatokat a gyakorlat közben?
Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget?

Konklúzió:
Emlékezzenek rá, amikor mentorként együtt dolgoznak megváltozott munkaképességű emberekkel, akik számára nem természetes, hogy az első interjún meg tudják fogalmazni érzéseiket, vagy elmondani mit miért is szeretnének, és ehhez hogy viszonyul egy interjúztató személy?
Gondolják végig, hogy mentori munkájuk során hogy élik meg az interjúztatást, ha hátrányos helyzetű, nehéz sorsú emberekkel találkoznak (amennyiben már mentorként dolgoznak)?

6) Szituációs helyzetgyakorlat – **Asszertív kommunikáció – Én üzenetek**

A helyzetgyakorlat céljai:

a) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni, hogy
   - nem könnyű dolog megfogalmazni tisztán, világosan és higgadtan az érveinket
   - nem feltétlenül egyeznek a mi érdekeink a másikéval, hogyan lehet ezt kommunikálni,
   - nem könnyű dolog az önkifejezés és mások meghallgatása, a kulturált visszacsatolás, ha az nem egyezik a saját érdekeinkkel

b) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni az asszertív kommunikáció fontosságát, a mások meghallgatását.

ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ – SZITUÁCIÓS JÁTÉK	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-16 fő)
A gyakorlat formája	Kiscsoportos (3 fő-5 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem, • annyi asztal, ahány kiscsoport lesz, • annyi szék, ahány résztvevő van + a tréner,

	• minden résztvevőnek rajzlap (A/4-es), • írószerek, filctollkészlet, • flipchat tábla a feladat megoldásának felírására
Elhelyezkedés	Legalább 3 csoportot alakítunk, 3 feladatra, de kitalálható még más szituációs helyzet is, ha nagyobb a csoportlétszám. A feladat ismertetésekor a részvevők körben ülnek, mindenki vegyen magának - 1 rajzlapot, írószereket, de a feladat papíralapon is kiosztható a csoportnak A résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül, és meghallgatják a feladatot.
Időkeret	Fontos lenne, hogy minden csoportra jusson 5-10 perc. A tréner az előrehaladástól függően tud még időt adni vagy jelezni, ha befejezettnek tekinti a gyakorlatot. A csoport létszámától és a képzés időkeretétől függően lehet a gyakorlatot módosítani. Fontos, hogy mindig legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	A gyakorlatot akkor érdemes elvégezni, ha a résztvevők már megismerték egymást és a tananyag egyes részeit.

Instrukció

A gyakorlat felvezetése, céljai:
Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a résztvevők kommunikációját fejlesszük.

A feladat során gyakorolni fogják az ***asszertív kommunikációt***, ami azt jelenti, hogy képesek tisztán, határozottan, egyértelműen képviselni az érdekeiket, ugyanakkor képesek meghallani, meghallgatni a másik véleményét, úgy hogy az érdekérvényesítést és az értő meghallgatást az adott helyzetnek megfelelően alkalmazzák.
Gyakorolni fogják az önkifejezést és mások meghallgatását.

A csoportok más-más feladatot fognak kapni:
1. csoport: Új sütemény recept kipróbálása
2. csoport: A munkahelyen
3. csoport: A hivatalban

1. csoport:
A gyakorlati példa felolvasása, vagy kiadása írásban:
„Mézesbábot fogunk készíteni (saját receptet felidézni).
De előtte egy kis történet: A mézeskalács talán azért nem megy ki soha a divatból, mert már a készítése is varázslatos. Olyan sütemény, amely a konyhába csalogat kicsit, nagyot egyaránt. Az illata körbelengi a lakást, és ünnepi hangulatot áraszt.
De honnan is ered ez a finomság, mi a mézeskalács története?
Hazánkban már az aquincumi ásatásoknál is találtak több mézeskalács sütésre használt égetett cserépformát. Az Árpád-házi királyok idején a méhészettel rendelkező kolostorokban készítették a mézes süteményeket és italokat. Mátyás király korában már voltak olyan mézeskalács készítő iparosok, akik Bécsen át behozott keleti fűszerekkel dolgoztak. A mézeskalácsosok virágkora a 17-18. század volt, akkoriban a búcsúkra, vásárokra akár 80 ezer mézesbábot is magával vitt egy-egy árus. Az első magyarországi mézeskalácsos-céh 1619-ben alakult Pozsonyban. Ugyancsak fontos mézeskalácsos központ volt a 17. században Kassa, majd 1713-tól Debrecen is.
A mézeskalács kedvelőket itthon egész évben több helyszín is várja.
Szekszárdon a Petrits család 1825 óta készít mézeskalácsokat, 2003-ban megnyitották Mézeskalácsos Múzeumukat.
Mezőkövesden is nagy hagyománya van a mézeskalács készítésnek, a Matyó múzeumban is megcsodálhatunk régi mézeskalácsformákat. A Mézeskalácsos tájház 1856-ban épült és ma is működik. Debrecenben a híres elődök emlékét őrizve minden év augusztusában megrendezik a Mézeskalács Fesztivált. A mézeskalács házak hazánkban is népszerűek, több településen is készül mézeskalács város. A Baranya megyei Geresdlakon a falu minden házát, sőt még a focipályát is megformázzák az édes tésztából.
Remélem kedvet kaptak ahhoz, hogy kicseréljenek egymás között néhány mézeskalács receptet”.

A gyakorlati feladat kiadása:
- Készítsen mézesbábot, mézes figurát a nagymamája, anyukája receptjéből. Írja le, hogy

milyen hozzávalókból, és milyen módszerrel készíti, mi az Ön „titka”.

- A csoport átbeszéli, hogyan készítik otthon a mézesbábot, mindenki elmeséli a saját receptjét, módszereit, és a végén egy közösen kialakított recept készül, amit mindenki elfogadhat.
- Mindenkinek az elkészítés folyamán el kell mondania, le kell írnia egy asszertív mondatot.

2. csoport:
A gyakorlati példa felolvasása, vagy kiadása írásban:
Főnököd megkér, hogy készítsd el kollégád kimutatását, mert ő most egy fontos projekt miatt sajnos elmaradásban van. Ebben a hónapban harmadszor történik meg, hogy különböző okoknál fogva Te végzed el az ő munkáját.

A gyakorlati feladat kiadása:

- A csoport minden tagja írja le előbb saját érzéseit, hogy reagál erre a kérésre.
- Mindenkinek a helyzet megoldására el kell mondania, le kell írnia egy asszertív mondatot.
- Utána beszéljék meg ki mit gondol, egyeztessék a véleményeket, és készüljön egy közös álláspont.

3. csoport:
A gyakorlati példa felolvasása, vagy kiadása írásban:
A Foglalkoztatási Osztályon (Munkaügyi Központban) a nyilvántartás pontatlansága miatt elfelejtik regisztrálni Önt egy állásinterjúra. Amikor erről tájékoztatják, a cég már döntött a felvételről, nem hirdetnek meg pót-interjút. A feltételeknek tökéletesen megfelelt volna.

A gyakorlati feladat kiadása:

- A csoport minden tagja írja le előbb saját érzéseit, hogyan reagál erre a helyzetre.
- Mindenki fogalmazzon meg 3 típusú viselkedésmódot, milyen reakciót váltott ez ki benne a hivatal dolgozójával szemben.
- Mindenkinek a helyzetre reagálva el kell mondania, le kell írnia egy asszertív mondatot.
- Utána beszéljék meg ki mit gondol, egyeztessétek a véleményeket, és készüljön egy közös álláspont.

Amikor kész vannak a feladattal csoportonként

- A kijelölt szószóló mondja el, hogyan zajlottak a csoportban az események, és milyen közös megoldásban maradtak.
- Amikor mindenki bemutatta saját csoportját, beszéljétek meg, hogy ki milyen érzéseket élt meg.
- Amikor szembekerült egy nem várt helyzettel, hogyan reagált az első másodpercben.
- Mi történt, milyen folyamat játszódott le benne, amikor már végig gondolta a választ.

A gyakorlat zárásaként a csoportvezető elmondja, és kiosztja papíron az alábbiakat:
Legfőbb kommunikációs stílusok:
1. Passzív viselkedés: visszafogott, az igényeit a másik ember elé helyezi.
2. Agresszív viselkedés: az elsődleges kommunikáció eszköze a támadó fellépés, megfélemlítés és az agresszió.
3. Passzív agresszív, manipulatív viselkedés: ráhagyják a választást a másikra, majd megsértődnek, ha nem úgy van, ahogy szerették volna. „Nem tudom, csinálj, amit akarsz!”
4. Asszertív viselkedés: Az asszertív kommunikációval képes lehet olyan határok felállítására, ahol még komfortosan érzi magát. Az asszertív kommunikáció lehetővé teszi, hogy bátran és őszintén kifejezze az érzéseit. Mindezt anélkül, hogy attól félne, hogy ez a másikat sérti, vagy kényelmetlenséget okoz számára. A határok kiépítése segít abban, hogy csökkentse a stresszt vagy a sértődés lehetőségét a környezetében.

Saját érzéseid felismerése
Nehéz kifejezni az érzéseinket, ha magunk sem tudjuk, pontosan mit és hogyan is szeretnénk. Ha szánunk némi időt önmagunk megismerésére, akkor nagyobb lesz a valószínűsége annak, hogy nem okoz majd gondot az érzelemkifejezés asszertív módon.

- Mitől érezzük magunkat jól?
- Mit szeretünk csinálni szabadidőben?
- Mitől vagyunk stresszesek vagy boldogtalanok?
- Mi az, amitől a hideg ráz minket, és utálunk vele foglalkozni?

A fenti kérdések, egy hosszú út kezdetét jelzik majd, de ahhoz, hogy asszertíven tudjunk viselkedni a mindennapok során, ezekre tudnunk kell a választ.

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:

- Most kipróbálhatták, hogy milyen, amikor egy váratlan helyzetre azonnal reagálni kell, mennyire átgondoltak, vagy hirtelenek, ha a szituáció nem egyezik a véleményeikkel.
- Kipróbálhatták azt is, hogy mennyire lehet felkészülni értő figyelemmel, és visszafogott viselkedéssel egy adott helyzetre.

A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása:
Hogy éreztétek magatokat a gyakorlat közben?
Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget?

Konklúzió:
Gondolják végig miért éri meg az asszertív viselkedést gyakorolni, amikor öntudatosan, határozottan képviselik az érdekeiket, a véleményeiket, ugyanakkor másokra is tekintettel vannak. Az asszertív kommunikáció tanulható!

7) Szituációs helyzetgyakorlat – **Konfliktus kezelés**

A helyzetgyakorlat céljai:

a) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni, hogy
   - nem könnyű dolog a konfliktusok kezelése,
   - nem könnyű dolog tudatosítani, elfogadtatni a munkavállalókkal az együttműködés szabályait
   - nem könnyű dolog a felek megértése, a bonyolultabb helyzet, éles viták rendezése
   - nem könnyű megválasztani azokat a módszereket, amelyekkel a konfliktusok eredményesen kezelhetők

b) A résztvevők számára nyilvánvalóvá tenni a konfliktus helyzetek felismerését és azok kezelésének fontosságát, és ebben a szerepüket.

KONFLIKTUS KEZELÉS – SZITUÁCIÓS JÁTÉK	
Résztvevők száma	A csoport minden tagja (optimális csoportlétszám: 8-16 fő)
A gyakorlat formája	Párostól - kiscsoportos (legalább 4-5 fő/kiscsoport)
Szükséges eszközök	• egy (a csoportlétszámtól függő) terem, • annyi asztal, ahány kiscsoport lesz, • annyi szék, ahány résztvevő van + a tréner, • minden résztvevőnek kisebb rajztábla, rajzlap (A/4-es), • írószerek, filctollkészlet, • 1 csomag fehér vagy sárga színű gyurmaragasztó.
Elhelyezkedés	A feladat ismertetésekor a részvevők körben ülnek. Ha mindenki megértette a feladatot, vegyen magának - 1 rajzlapot, 1 rajztáblát, írószereket. A résztvevők elhelyezkednek az asztalok körül, fontos, hogy egy kiscsoportban legalább 4 fő legyen.
Időkeret	Fontos lenne, hogy minden egyes csoportra jusson 5-10 perc. A tréner az előrehaladástól függően tud még időt adni vagy jelezni, hogy mikor lehet befejezettnek tekinti a gyakorlatot. A gyakorlatot módosítani. Nagyon, hogy mindig legyen visszacsatolásra idő.
A gyakorlat képzésen belül történő elhelyezése	Ez a gyakorlatot akkor érdemes elvégezni, ha a résztvevők már megismerték egymást és a tananyag egyes részeit
Instrukció	
A gyakorlat felvezetése, céljai: Ennek a gyakorlatnak az a célja, hogy a képzésen résztvevők megtapasztalják, hogy milyen az, amikor meg kell oldani egy problémát, illetve ha összeütköznek az érdekek, hogyan lehet a konfliktust kezelni?	

Ugyanakkor azt is megtapasztalhatják, hogy nem könnyű a munkahelyi konfliktusokat eredményesen megoldani, és ahhoz milyen módszereket lehet alkalmazni, ha másfajta szociális háttérből, kultúrából jöttek a munkavállalók és más a habitusuk.

A gyakorlati példa felolvasása (a csoportvezető által):
„Karcsi legtöbbször késve érkezik a munkahelyére, és azonnal az öltözőbe siet, de arra már nincs ideje, hogy a ruháit berakja a szekrényébe. Társai már számtalanszor szóltak, hogy ne hagyjon kint semmit, mert nem férnek el tőle. Egyébként is azt mondják, hogy elég koszos, büdös a ruhája, amibe bejön, és izzadságszagú. Ők nem szeretnének vele együtt öltözni, és ezért a munkavezetőhöz mennek, hogy rendezze el a problémát.
Karcsi sértődékeny ember és hirtelen haragú, elég nehéz vele szót érteni, mindenért „felkapja a vizet", ezért tartanak is tőle a munkatársai, de a helyzet már tarthatatlan."

A konfliktuskezelés jelentése:
A konfliktus: Összeütközés, összecsapás. Két vagy több, egymáshoz képest ellentétes erő, nézet, álláspont egymásra hatásából kialakuló küzdelem, vita, nézeteltérés.

A konfliktushelyzetek kezelésében, megoldásában az önérvényesítés és az együttműködés fokozatai kerülnek alkalmazásra, ebben öt jellemző viselkedésmódot lehet találni: versengő, közös megoldást kereső, kompromisszumos, alkalmazkodó és elkerülő. Konfliktuskezelési teszt alkalmazásával mérhetjük fel, hogy kinek melyik viselkedésmód - megoldási módszer, stratégia jellemzi személyiségét.

A gyakorlati feladat kiadása:
A kiscsoport tagjai alakítsanak egy munkahelyi csapatot, ahol egy valaki a munkavezető, egy valaki Karcsi szerepét vállalja magára, a többiek lesznek az elégedetlen munkatársak. Ehhez legalább 4 fős csoport szükséges.
A munkavezető feladata az, hogy meghallgassa mind a két felet, és találjon megoldásokat a konfliktus békés rendezésére.

Karcsinak és a dolgozóknak is érvelnie kell, hogy miért rossz nekik ez a helyzet, és elmondani, hogy mi is lehet a negatív attitűd oka.

Amikor kész vannak a feladattal csoportonként
- külön a munkavezető mondja el, hogyan tudta kezelni a problémát, és milyen végső megoldásra jutottak
- a dolgozók képviselője reagáljon arra, hogy mi fogadható el számukra és miért
- Karcsi is mondja el, hogy milyen megoldással ért egyet, és min tudna változtatni

Amikor mindenki bemutatta saját csoportját, beszéljék meg, hogy ki milyen érzéseket élt meg
- amíg a konfliktus helyzetet elemezték és a megoldásokat egyeztették,
- amíg bemutatta saját hozzáállását a helyzethez, hogy mivel nem értett egyet,
- amikor a többiek visszajeleztek számára.

A helyzetgyakorlat végén beszélgessenek arról, hogy milyen nehéz/könnyű egy munkahelyen a konfliktusokat kezelni, és milyen módszereket lehet alkalmazni.
Mi a véleményük, a megváltozott munkaképességű dolgozók érzékenyebbek, vagy sértődékenyebbek, ha személyes ügyeikben sérelem éri őket?

A gyakorlat végén a csoportvezető összegzi a tanultakat:
- Most kipróbálhatták, hogy milyen nehéz egyeztetni a különböző érdekű felek között.
- Kipróbálhatták azt is, hogy milyen elfogadni, vagy elutasítani mások érveit, amely fontos a konfliktus helyzet megoldásában.

Gordon Thomas dolgozta ki a konfliktuskezelés folyamatát:
1. *A konfliktus beazonosítása, pontos felismerése:* Mi okozta a feszültséget? Ennél a lépésnél azonnal láthatóvá válik, hogy mi magunknak generáltunk gondot, esetleg félreértés történt, vagy olyan a helyzet, ami akár hosszabb távon megoldást kíván.
2. *Megoldások javaslása:* Ha sikerült beazonosítanunk a konfliktus forrását, sokszor már ennél tudják a megoldást, hiszen, ha volt félreértés, akkor ez kiderült, és az a megoldás, hogy tisztázásra kerül. Ha egy csoport kerül ilyen helyzetbe, mindenki gondolatát fontos meghallgatni és akár több jó megoldási javaslat is születhet.

3. *A felmerült javaslatok átnézése, értékelése:* Egy helyzetnek, konfliktusnak több jó megoldása is létezhet, ezeket érdemes átvizsgálni, és eldönteni, hogy melyik az, amelyik adott helyzetre vonatkoztatva a legjobb.
4. *A legjobb javaslat elfogadása*, amely közös döntés.
5. *Megoldás folyamata*: az a lépés, ahol, ha szükséges, meghatározásra kerül, ki-mit csinál, a konfliktus feloldása és a helyzet megoldása érdekében.
6. *Értékelés:* Fontos, hogy ne maradjon el, hogy a konfliktus megoldásának, feloldásának legyen egy zárása, annak értékelése, hogy mennyire volt sikeres a konfliktust, a szituációt és az egyéneket megnézve.

Ha ezeket végigvesszük, akkor a legtöbb interperszonális, azaz, személyek közötti konfliktus feloldhatóvá válik.

A gyakorlat megbeszélése, feldolgozása:
Hogy éreztétek magatokat a gyakorlat közben?
Könnyű volt? Nehéz volt? Mi okozott nehézséget?

Konklúzió:
Emlékezzenek rá, amikor mentorként együtt fognak dolgozni megváltozott munkaképességű emberekkel, ahol előfordulnak konfliktus helyzetek, amelyek megoldását Önöknek is segíteni kell. Gondolják végig, hogy mentori munkájuk során fordítanak-e erre kellő figyelmet (amennyiben már mentorként dolgoznak)?

3. számú melléklet - ESETTANULMÁNYOK GYŰJTEMÉNYE

Jelen tananyag elválaszthatatlan részét képező 2. számú mellékletben olyan esettanulmányok kerülnek bemutatásra, melyek egyéni vagy csoportos feldolgozása a rehabilitációs mentor képzésen szerzett tudás elsajátításával válnak lehetségessé. Az esetek a való életből, a tananyag szerzőinek gyakorlati tevékenységeiből táplálkoznak, így előre vetíthetnek olyan szituációkat és problémákat, amelyekkel a rehabilitációs mentorok munkavégzésük során találkozhatnak. Az esettanulmányok lényege, hogy nem csak a problémás helyzetet tárják fel, hanem azok körülményeit, lehetséges megoldásait.

1) Esettanulmány – Munkába állás ápolási díj után

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Ápolási díj utáni elhelyezkedés esélyei a munkaerőpiacon.

2.) Az eset részletes leírása

Anna megváltozott munkaképességű.

Azzal a kéréssel kereste fel a mentort, hogy szeretne dolgozni. Elmondta, hogy ápolási díjon volt, édesanyját ápolta, azonban édesanyja meghalt.

3.) Összefoglalás

Megváltozott munkaképességű személy segítése a munkaerőpiacra való visszatérésben.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

- Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után határozza meg azokat az intézkedéseket (tegye fel azokat a kérdéseket), amit tudnia kell, mint mentor ahhoz, hogy Anna elhelyezkedését segítse.
- Elemezze a helyzetet és dolgozzon ki javaslatot a lehetséges munkakörökre (lehetőség szerint minél többféle megoldási módot javasoljon).

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Van-e a tapasztalata arról, hogy ha valaki hosszabb ideig ápolási feladatot lát el, milyen módon tud visszatérni a munkaerőpiacra?
- Az Ön megítélése szerint mely szituációk nehezíthetik az elhelyezkedést?
- Milyen segítséget vehet igénybe a rehabilitációs szolgáltatás során az elhelyezkedést igénylő?
- Milyen úton indulna el az eset megoldására és milyen lehetséges megoldási módokat tárna fel?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

A mentor lehetséges intézkedései:

- Üdvözli az elképzelést. Jelzi, hogy több információra van szüksége, és felteszi az alábbi kérdéseit:
    - Hány éves? – ezzel a mentor tisztázza, hogy az Anna aktív korú-e és ha igen, hány éve van még az öregségi nyugdíjig.
    - Milyen okból vált megváltozott munkaképessé?
    - Mi áll a komplex minősítést követően megkapott határozatában?

- Milyen iskolai végzettsége/végzettségi vannak?
- Van-e határozott elképzelése arról, hogy mivel szeretne foglalkozni?
- Van-e határozott elképzelése arról, hogy mi az, amit semmiképpen nem szeretne csinálni?
- Hány órában szeretne dolgozni?
- Milyen ágazatban szeretne elhelyezkedni?
- Fontos-e számára a munkahelyi közösség mérete?
- Fontos-e számára, hogy a lakóhelyén legyen a munkahelye?
- Akadályt jelent-e számára, ha egy közeli településen lenne a munkahelye?
- Tud-e tömegközlekedéssel utazni?
- Van-e jogosítványa és autója, tud-e autóval közlekedni?
- Melyek az erősségei?
- Melyek a fejlesztendő területei (gyengeségei)?
- Kik azok, akikkel a legszorosabb a kapcsolata?
- Van-e arról konkrét elképzelése, ha megtalálnák a munkát, szüksége lenne-e folyamatos támogatásra vagy sem?

A mentor megbeszélt egy következő találkozási időpontot Annával, és kérte, hogy minden bizonyító (iskolai végzettséget igazoló oklevelek, komplex minősítésről határozat, az eddig9i munkahelyein kapott szerződések stb.) dokumentumot hozzon magával.

2.) Kimenet

Miközben a mentor az 1.) pontban felsorolt kérdéseket feltette Annának, kapott róla egy <u>összbenyomást</u> is.

Félszeg, de határozottan meg tudja fogalmazni a saját céljait, tisztában van az értékeivel, de a hiányosságaival is. Komoly az elhatározása, hogy dolgozzon. Van egy kicsi szorongás benne, hogy 9 év után vajon képes lesz-e felenni ismét az adott munkahely által elvárt tempót. Szorong, hogy vajon megmondja-e majd a leendő munkatársainak, hogy mi a diagnózisa.

<u>A kérdésekre adott válasz alapján Anna:</u>

Főiskolai végzettséggel rendelkezik, író. Van egy grafikusi végzettsége is. Aktívan alkot, rendre jelennek meg írásai, könyvei. Az ezekből befolyó bevétel azonban nem sok, és biztosítási jogviszonyt sem nyújt. Szeretne emberekkel dolgozni, különösen szeretné idősek élettörténeteit a gyermekek és fiatalok számára átfordítani.

Amit semmiképpen nem szeretne csinálni, az a „robotmunka”, amikor ülnek többen egymás mellett és mindenki ugyanazt a munkafolyamatot csinálja, pl. dobozokat ragaszt. Ez utóbbit azért sem szeretné végezni, mert bár jó a kézügyessége, de a tempója nagyon lassú.

Akkor nem jelent számára akadályt egy távolabbi településen történő munkavégzés, ha vonattal megközelíthető, ill., ha megengedett szükség szerint az online munkavégzés is. Szívesen dolgozna akár Budapesten, hiszen ott született és ott élt 45 éves koráig. Azért költöztek vidékre, mert Budapesten nem, de vidéken meg tudták engedni maguknak (a szüleivel), hogy kertes házban lakjanak.

Jogosítványa és autója nincs.

Az erősségei között szerepeltette a kiváló helyesírást, a jó fogalmazási készséget, a jó kommunikációs készséget, a pontosságot és a precizitást.

A fejlesztendő (gyengeségei) területek egyike, hogy bár tisztában van a saját értékeivel, mégis minden emberi kapcsolatában hátrányba helyezi magát, nem tudja csak egy hosszabb kapcsolat után megmutatni a valódi énjét.

Gyengesége, továbbá, hogy időnként nagyon el tud keseredni, ha nem jó tempóban haladnak a dolgok, amiket betervezett.

Annának van egy lánya, vele és az édesapjával élnek együtt. Van egy barátnője is, aki szintén Budapestről költözött hasonló okokból oda, ahol most Anna él. Számíthat még az egyházi közösségre is, különösen a lelkészre.

Elmondta továbbá Anna, ha sikerülne elhelyezkednie, különösen az elején fontos lenne számára a kétheti találkozás, hogy legyen számára egy lehetőség feltenni a kérdéseit, ill. megerősítést kapni.

3.) Intézkedések:

A mentor felvette a kapcsolatot egy volt tanárával, és időpontot kért, hogy az ügyfelével együtt meglátogathassák, és a tanácsát kérhessék.

A tanár megadta az időpontot, és a mentor az ügyfelével együtt elutazott. A tanár azt javasolta, hogy keressék fel az egyik budapesti integrált intézmény igazgatóját, aki nagyon nyitott és kreatív.

Így is lett. Az igazgató örömmel üdvözölte a lehetőséget, hogy Anna személyes interjúkat fog készíteni az intézményben élő lakókkal, majd az élettörténeteket egy kiadványba szerkeszti, és átfordítja a 13-16 éves fiatalok nyelvére.

Létrejött egy 6 órás határozott idejű szerződés.

Az intézményben is kijelölésre került egy mentor, akivel Anna tartani tudja a kapcsolatot. Az idősekkel az interjúkat személyesen, a saját lakókörnyezetükben veszi fel, majd távmunkában az otthonában szerkeszti.

A mentorral az első 6 hónapban kéthetente találkoztak, amely találkozások mára már megszűntek. Telefonon és chaten keresi Anna a mentort, ha kérdése van.

4.) Utókövetés:

A mentor folyamatosan figyelemmel kíséri Anna előrehaladását, továbbá az egészségi állapotát is. Tekintettel arra, hogy 2023. február végén lejár a határozott idejű – egyéves – szerződése, felvette a kapcsolatot a munkáltatóval, hogy egyeztessen egy időpontot, amikor közösen át tudják tekinteni a munkáltató képviselőjével és Annával együtt a vállalt feladat előrehaladását, és a lehetséges kimeneteket. A cél, hogy újabb szerződést tudjon kötni Anna, és folyamatos legyen a jogviszonya.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Interjúvázlat, a következtetések levonása
- Erősségek és gyengeségek feltárása,
- A lehetséges munkakörök, az elhelyezkedés dilemmái

Kulcsszavak

- Személyes interjú
- Viselkedés megfigyelése
- Az információk értékelése

Melléklet

Ajánlott szakirodalom: Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda: Tájékoztató a szociális ellátásokról 2022

Ápolási díj

Az ápolási díj a tartósan gondozásra szoruló személy otthoni ápolását, gondozását ellátó nagykorú hozzátartozó részére biztosított anyagi hozzájárulás.

Ki jogosult ápolási díjra?

Ápolási díjra jogosult a hozzátartozó, ha állandó és tartós ápolásra, gondozásra szoruló

- súlyosan fogyatékos, vagy
- tartósan beteg 18 év alatti személy otthoni gondozását, ápolását végzi, és
- az ápolt személyre tekintettel a gyermekek otthongondozási díjára való jogosultsága neki vagy hozzátartozójának nem áll fenn.

Az ápolási díj megállapítása szempontjából ki tekinthető hozzátartozónak?

- *Hozzátartozó*: a közeli hozzátartozó, valamint az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa;
- *Közeli hozzátartozó*: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

A fentieken túl az ápolási díjra való jogosultság szempontjából ki tekinthető még hozzátartozónak?

Az ápolási díjra való jogosultság megállapítása szempontjából hozzátartozónak kell tekinteni azt is, aki

- elhunyt házastársa egyeneságbeli rokonának vagy testvérének, vagy
- a kérelem benyújtását megelőző 10 éven belül összesen legalább 3 évig nevelőszülőként háztartásában ellátott, a kérelem benyújtásakor utógondozói ellátásban nem részesülő, és vele egy háztartásban élő, nagykorúvá vált személynek a gondozását, ápolását végzi.

Az ápoltra tekintettel ki tekinthető nevelőszülőnek?

Nevelőszülőnek minősül az ott meghatározott személyre tekintettel

- nevelőszülői foglalkoztatási jogviszonyban álló, illetve
- 2014. január 1-je előtt nevelőszülői vagy hivatásos nevelőszülői jogviszonyban állt személy.

Mely szerv állapítja meg az ápolási díjat?

A kérelmet az a járási hivatal bírálja el, amelynek illetékességi területén a kérelmező lakóhelye, vagy ha a kérelmező életvitelszerűen a bejelentett tartózkodási helyén lakik, a tartózkodási helye van.

Az ápolási díjra való jogosultság szempontjából ki minősül súlyosan fogyatékos személynek?

Súlyosan fogyatékos személy az, akinek

- segédeszközzel vagy műtéti úton nem korrigálható módon látóképessége teljesen hiányzik, vagy aliglátóként minimális látásmaradvánnyal rendelkezik, és ezért kizárólag tapintó - halló - életmód folytatására képes,
- hallásvesztesége olyan mértékű, hogy a beszédnek hallás útján történő megértésére és spontán elsajátítására segédeszközzel sem képes és halláskárosodása miatt a hangzó beszéd érthető ejtése elmarad,
- értelmi akadályozottsága genetikai, illetőleg magzati károsodás vagy szülési trauma következtében, továbbá tizennegyedik életévét megelőzően bekövetkező súlyos betegség miatt középsúlyos vagy annál nagyobb mértékű, továbbá aki IQ értékétől függetlenül a személyiség egészét érintő (pervazív) fejlődési zavarban szenved, és az autonómiai tesztek alapján állapota súlyosnak vagy középsúlyosnak minősíthető (BNO szerinti besorolása: F84.0-F84.9),
- mozgásszervi károsodása, illetőleg funkciózavara olyan mértékű, hogy helyváltoztatása a külön jogszabályban meghatározott segédeszköz állandó és szükségszerű használatát igényli, vagy állapota miatt helyváltoztatásra még segédeszközzel sem képes, vagy végtaghiánya miatt önmaga ellátására nem képes.

Az ápolási díjra való jogosultság szempontjából ki minősül tartósan beteg személynek?

Tartósan beteg az a személy, aki egészségi állapotára figyelemmel előreláthatóan három hónapnál hosszabb időtartamban ápolásra, gondozásra szorul.

Az ápolási díjra való jogosultság szempontjából ki minősül állandó és tartós ápolásra, gondozásra szoruló személynek?

Az ápolási díj megállapítása iránti eljárásban - kiemelt ápolási díj iránti kérelem kivételével - az ápolt személy ápolási, gondozási szükségletének megállapítása állapotvizsgálat keretében történik.. Amennyiben a járási hivatal nem rendelkezik az állapotvizsgálat lefolytatásához szükséges, jogszabályban előírt szakértelemmel, annak lefolytatása céljából szakértőt rendel ki.

A vizsgálatot végző személy az ápolás helyszínén történő vizsgálat időpontjáról az ápolást végző személyt a vizsgálat lefolytatását legalább öt nappal megelőzően értesíti.

Mi alapján állapítja meg a szakértő az állandó tartós ápolás szükségességének fennállását?

A vizsgálatot végző személy az állandó és tartós ápolási, gondozási szükséglet fennállásának, illetve a fokozott ápolást igénylő súlyosan fogyatékos állapot fennállásának tényét az ápolás helyszínén a kormány rendeletében (63/2006. III. 27. Kormányrendelet 1. melléklet) meghatározott értékelési szempont- és pontozási rendszer alapján elvégzett vizsgálat megállapításaira, valamint az ápolt személy önkiszolgáló képességére vonatkozó hivatalos iratra - így különösen a kórházi zárójelentésre - alapozva állapítja meg. (az értékelési szempontokat a melléklet tartalmazza)

Gondozási szükséglet nem áll fenn, ha az ápolt személy a gondozási szükséglet fennállásának megállapítására meghatározott értékelési szempont- és pontozási rendszer alapján a legfeljebb 5 pontot kap.

Alap gondozási szükséglet akkor áll fenn, ha az ápolt személy legalább 6, de legfeljebb 9 pontot kap.

Fokozott ápolási szükséglet akkor áll fenn, ha az ápolt személy legalább 10 pontot kap.

2) Esettanulmány – A „tudat meghatározza a létet”…?

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Munkahelyi bemutatkozás problémái, ha a betegségtudat erősebb, mint a munkavállalói tudat.

2.) Az eset részletes leírása

Éva 50 éves, egészségkárosodás miatt megváltozott munkaképességű személy. Leszázalékolását követően csak alkalmi módon dolgozott, sosem rendszeresen. Tartós foglalkoztatás ügyében kért segítséget elhelyezkedéséhez. Kérését anyagi-egzisztenciális okokkal indokolta.

Állapotát felmértük, elvégeztük felkészítését a munkavállalásra. Kerestünk számára megfelelő és elérhető munkahelyet és munkakört. Ez könnyű fizikai munkát jelentő, ülve végzendő összeszerelési feladat volt, melyet csapatban végezhetett társai körében.

A felkészítési folyamat végén Éva jelezte, hogy készen áll a munkába állásra – és ezt mi is így láttuk.

Találtunk is egy neki megfelelő, tiszta, könnyű ülő munkát.

Elérkezett a kiválasztott dolgozók bemutatásának napja a munkaadónál. A leendő munkahely előterében álltunk 5 jelölttel. Szemben velük, hátát a falnak támasztva állt az üzem vezetője egy jó megjelenésű, őszülő, ezüstkeretes szemüveget viselő mérnök ember, fehér köpenyben. Szinte professzoros, jó megjelenésű, megnyerő arcú ötvenes férfi. A vele szemben álló jelöltektől kérdezte: *„Legyenek szívesek röviden elmondani, hogy a bemutatott munka elvégzése kapcsán miben korlátozottak, esetleg milyen segédeszközre lenne szükségük?”*

Éva elsőnek szólalt meg és elkezdte sorolni a betegsége vezető tüneteit… Mintha az orvosához beszélne, aki azt kérdezte *„Mi a panasza asszonyom?”* Talán az üzemvezető fehér köpenyes, „doktoros” megjelenése váltotta ezt ki, de Éva a felkészítése ellenére kiesett a munkavállalói szerepből és visszatért a beteg szerepbe, a beteg-orvos szituációba.

Az üzemvezető egy ideig csak hallgatta, aztán szinte kezdett belesüllyedni a mögötte lévő falba…

Várt, várt, majd egy szó-szünetet kihasználva megszólalt: *„Asszonyom ez egy munkahely. Miben tudunk segíteni Önnek, hogy a munkáját eredményesen végezhesse?”*

3.) Összefoglalás

A fenti esettanulmány arra példa, hogy a komplex foglalkozási rehabilitáció folyamatában a felkészítés során átadott ismeretek először a tudás szintjén épülnek be: kérdésre vissza tudja mondani a helyes választ az érintett személy. Ez azonban nem elégséges!

A tudás-ismeret szintjéről a viselkedés, sőt még mélyebben, az identitás (a reflexek!) szintjén szükséges rögzülnie a felkészítés ismeretanyagának. Így épül be a viselkedésbe a „fogyatékosság-betegség tudat helyébe” a „munkavállalói tudatot”, identitás.

A passzív „segítségre szoruló vagyok….” tudat helyébe az aktív „képes vagyok rá – csinálom!” tudata.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után határozza meg azokat az intézkedéseket (tegye fel azokat a kérdéseket), amit tudnia kell, mint mentor, ha segítséget szeretne nyújtani Évának.

Szempontok a feldolgozáshoz:

- mi működött Évában a fenti esetben?
- vajon miért nem a feltett kérdésre válaszolt Éva?
- milyen segítséget adhatunk Évának?
- mit gondolhatott az üzemvezető?
- mit érezhetett?
- miként győzhető meg Éva alkalmasságáról?
- milyen segítséget adhatunk az üzemvezetőnek?

Elemezze a helyzetet és dolgozzon ki javaslatot a helyzet/probléma lehetséges megoldására (lehetőség szerint minél többféle megoldási módot javasoljon).

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Van-e a tapasztalata arról, hogy hogyan erősödhet fel egy állásinterjú kapcsán a betegségtudat, a betegségek pontos felsorolása?
- Hogy lehet kezelni ezeket a helyzeteket?
- Az Ön megítélése szerint mely szituációk nehezíthetik ebben az esetben az elhelyezkedést?
- Milyen úton indulna el az eset megoldására és milyen lehetséges megoldási módokat tárna fel?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

Évát fel kell készíteni egy állásinterjún való szerepléshez, szembesíteni kell azzal, hogy mit is várhat el egy munkáltató, hogy az adott pozíciót elnyerhesse.

2.) Kimenet

Fel kell-e készíteni egy munkáltatót (az üzemvezetőt) arra, hogy ilyen és hasonló helyzetekkel, amikor az egészségkárosodott álláskereső betegségeit hangsúlyozza – milyen válaszokat lehet elfogadni és hogyan kell kezelni a helyzetet?

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Állásinterjúra való felkészítés
- Erősségek és gyengeségek feltárása,
- Munkáltatói elvárások

Kulcsszavak

- Betegségtudat
- Munkavállalói tudatosság
- Viselkedési szabályok

Melléklet

A BETEGSÉGTUDAT MEGHATÁROZÁSA

A betegségtudat elhúzódó, nehezen vagy egyáltalán nem gyógyítható bajok esetében rögződött személyiségvonássá alakul. Milyen következményekkel jár, milyen hatások érik a betegségtudattal rendelkező embereket:

- A betegségtudat testi-lelki közérzetünk folytonos aggályos figyelése, számontartása, amely visszahat magára a betegségre. Naponta újratermeli, sőt olykor fel is nagyítja a tüneteket.
- Kialakul az ördögi kör betegségtudat és betegség között; egyik erősíti a másikat, de egyben fel is tételezi.

A személyiség rendszerint nem képes egyedül kiszabadulni ebből a körből, szakember segítése szükséges.

- A betegségtudattal, a csökkentértékűség érzésével együtt jár a szorongás élménye, mely diffúz, bizonytalan, szavakban nehezen kifejezhető negatív élmény. A beteget nyomasztja, hogy vajon mi lehet rendellenes tünetei hátterében, hová vezet betegsége?
- Úgy fejezhetnénk ki talán legtalálóbban ezt az összetett jelenségkört, hogy szinte minden betegségnek van valamilyen önduzzasztó mechanizmusa: Egy tünet szinte "termeli" a többit, s gyakran előfordul, hogy a beteg, sőt még az orvos sincs tisztában az eredeti rendellenesség természetével.

A betegségtudat, a szorongás nyomán rendszerint a felnőtt emberben is létrehozza a magatartási regressziót, ilyenkor

- a szorongó embernek csökken az önbizalma,
- a csökkent önbizalom megmerevíti a gondolkodást,
- gátolja az asszociációkat,
- a betegségre koncentráló szorongó felnőtt ítélőképessége visszaeshet,
- nyűgös lesz, panaszkodik, családtagjaitól túlzott kíméletet vár, s ha ennek nem tesznek eleget, sértődésével, duzzogásával "bünteti" környezetét,
- a munkatársaktól is elvárja a folytonos törődést, a kíméletes bánásmódot.

Ezek az elvárások többnyire jogosak, néha azonban az egyén túlzott mértékben terheli a körülötte élő embereket, és öntudatlanul bár, de kihasználja a betegséggel járó előnyöket.

Schlager Zoltánné: Lélektan, ápoláslélektan II.

A BETEG EMBER ÉS BETEGSÉGE

https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/1_2321_014_101115.pdf

3) Esettanulmány – Álláskeresésre és munkavállalásra való felkészítés

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Jelen esettanulmány egy olyan foglalkoztatási rehabilitációs folyamatot ír le, melynek során egy negyvenkét éves inaktív álláskeresőt vezettünk vissza a nyílt a munkaerőpiacra.

B. Zoltán célcsoportba tartozását komplex minősítése igazolja, 2017-ben kapott agyi infarktusának szövődményei alapjaiban változtatták meg életminőségét és munkaképességét egyaránt.

A tanulmány a következőkben azt fogja részletezni, hogy esetében milyen típusú foglalkoztatási rehabilitációs módszerek kerültek alkalmazásra, illetve hogyan találtuk meg számára az egészségi állapotának, lakhelyének és végzettségének legideálisabb munkalehetőséget.

Zoltán esetében külön figyelmet érdemel, hogy számára még új volt a helyzet, amit egészségkárosodása jelentett, amit még teljesen nem tudott elfogadni.

2.) Az eset részletes leírása

a) Az első találkozás leírása

B. Zoltán 2018 júniusában jött be a központi irodánkba munkalehetőség után érdeklődni. Zoltán egy magas, vékony testalkatú középkorú férfi, rövid szőke hajjal és élénkpiros arcszínnel. Öltözéke fizikai munkavégzéshez ideális. Viselkedése összeszedett, nyugodt, beszéde mozgása visszahúzódó, zárkózott benyomást kelt.

Egyedül érkezett, ismerte az Alapítvány tevékenységi körét, kifejezetten megváltozott munkaképességű státuszának figyelembevételével szeretett volna elhelyezkedni, így magával hozta a komplex minősítését is. Első találkozásunkkor Zoltánnal kitöltöttük az alapdokumentumokat, lefénymásoltuk a komplex minősítését és közben tájékoztatást adtunk a programról. Egyeztettünk a lehetőségekről, az elképzeléseiről és a felmerülő korlátokról. Zoltán egyik legfőbb szempontja az volt, hogy a munka lehetőleg a lakhelyéhez közel essen, a másik szempont, hogy amennyire egészségi állapota engedi, lehetőleg fizikai jellegű legyen.

b) Egészségi állapot, szociális helyzet, tanulmányok és szakmai életút bemutatása:

Egészségi állapot bemutatása

Zoltán egészségi állapotának leírását részben komplex minősítésére, részben saját elmesélésére alapozzuk. Leghosszabb ideje fennálló tartós betegsége elsődlegesen magasvérnyomás-betegség. Tartós betegségei még a nem inzulin dependens cukorbetegség és a koleszterin problémák. Ezt a kórképet a súlyosbította Zoltán 2017-es stroke-ja, és annak következtében kialakuló féloldali spasticus bénulása és artéria karotisz szűkülete.

Az agyi infarktus alapjaiban változtatta meg egészségi állapotát, beszéde, gondolkodása lassabbá, nehézkesebbé vált, mozgása a rehabilitáció ellenére sem állt helyre teljesen.

A szakértői bizottság 50 százalékos össz-szervezeti egészségkárosodást állapított meg, és C2-es minősítést kapott. A szakértői vélemény szerint rehabilitálható, viszont foglalkoztatási rehabilitációja nem javasolt. Rehabilitációs javaslatként azt említik, hogy foglalkoztatási rehabilitációt igényel, azonban egyéb körülményei miatt a foglalkoztatási rehabilitációja nem javasolt. Ezt a véleményt kissé ellentmondásosnak érezzük, mivel semmilyen kizáró tényezőt nem említenek a munkavégzéssel kapcsolatban. Csak korlátozó tényezőket, melyek a következők: egyensúlyérzést igénylő munkavégzés, időkényszer keretei közötti munkavégzés, fokozottan balesetveszélyes munka, gyakori hajolás, gyaloglás, tárgyak emelése, tartós álló testhelyzet, nehéz fizikai megterhelés és több műszakos munkarend.

Figyelembe kell vennünk, hogy a komplex szakvélemény kiállítása és Zoltán regisztrációja közt közel egy év telt el. A köztes időben, a gyógyszeres kezelések és a pihenés sokat javítottak egészségei állapotán. Zoltán infarktusa előtt is nagy hangsúlyt fektetett egészsége megőrzésére, káros szenvedélyei nincsenek. Mikor a munkáról egyeztettünk, azt mondta, jelenlegi egészségi állapota alapján képes lenne fizikai munkát végezni.

Szociális helyzet bemutatása

Zoltán negyvenkét éves, egy Miskolctól harmincöt kilométerre fekvő kisvárosban született. Édesapja forgalomirányító volt a vasútnál, édesanyja pedig háztartásbeli volt. Szülei szerény körülmények között, de nyugalomban és biztonságban nevelték fel Zoltánt és a bátyját.

Édesapja huszonöt, anyja pedig két évvel ezelőtt halt meg. Bátyja, aki kamionsofőrként dolgozott, három évvel ezelőtt halt meg infarktusban. Így könnyen elképzelhető, hogy az elmúlt évek tragikus eseményei viselték őt meg olyan mértékben, hogy hozzájáruljanak egészségi állapotának romlásához, és a stroke kialakulásához.

Az utóbbi időkben Zoltán lelki állapotának szintén nem tett jót pár éve bekövetkezett válása. Feleségével házasságuk kezdetén I-ben vettek egy kétszobás családi házat egy hatalmas kerttel, itt nevelték közösen három lányukat, akik most tizenkét, tizenhat és tizenhét évesek. A családi idill teljesen széthullott, felesége elköltözött D-re a két kisebbik lánnyal, akiket Zoltán azóta csak havonta egyszer láthat. Bár lelkileg és a háztartás tekintetében egyaránt nagy segítség a legidősebb lánya, de még így is nagyon megviselte a válás.

Anyagi helyzete korábban is labilis volt, mert gyakran váltott munkahelyet, és előfordult, hogy feketén dolgozott, és nem fizették ki időben vagy egyáltalán nem. A válás óta viszont még nehezebb anyagi helyzetbe került, mert nagyon sok gyerektartást kell fizetnie, és az évekkel ezelőtt elhunyt bátyjától is komoly adósságokat örökölt, amiket neki kell törlesztenie.

Összességében elmondható Zoltán szociális kapcsolatairól, hogy a válása óta különösen beszűkültek, amit tovább árnyal a tény, hogy azokban az időkben veszített el sok kapcsolatot végleg, vagy távolodott el emberektől, mikor lelkileg és fizikailag is nagyon szüksége lett volna mások segítségére. Az agyi infarktusát közvetlenül követő időszakban még az önellátással is gondjai adódtak, olyan hétköznapi feladatok is kihívást jelentettek, mint például a főzés vagy a takarítás.

Legfőbb támaszának saját magát, legidősebb lányát és barátait tartja. Lelki életében, problémáinak feldolgozásában a vallás jelenti neki az egyik legfontosabb támaszt.

Iskolai végzettség

Zoltán Mezőcsáton végezte el az általános iskolát, ami emlékezete szerint könnyen és gördülékenyen ment neki. Tanulmányait Miskolcon folytatta a szakközépiskolában kőműves szakon végzett. Annyiból okozott számára problémát a szakközépiskola, hogy minden nap sokat kellett utaznia és sok új arcot kellett megszoknia az iskolában, ami csendes, visszahúzódó természetével nem mindig volt egyszerű feladat.

Szakmai életút bemutatása

Zoltán szakmai életútja egészen változatos volt, összesen körülbelül 15 évet dolgozott többnyire különböző, szaktudást igénylő fizikai munkakörökben.

A kétezres évek elején öt évig dolgozott egy helyen karbantartóként, mikor ez a munkahely megszűnt, hat évet töltött máshol karbantartóként. Mindkét helyen elégedett volt, és megfelelően el tudta látni a feladatait, a munkaviszony megszűnésének, mindkét helyen átszervezés vagy leépítés volt az oka. Ezután két évig volt állami gazdaságban traktoros, ezt a munkát különösen szerette, mert nyugodt munka volt, de sajnos a gazdaság megszűnt. Majd ismét karbantartóként helyezkedett el. Ezt követően egy miskolci pékségben dolgozott áruszállítóként, majd nyílászárók korszerűsítését, bérházak ablakcseréjét vállalta egy cégnél, majd ismét karbantartóként dolgozott, víz-és gázszereléssel, festéssel foglalkozott.

A munkavégzéshez mindig lelkiismeretesen állt, néha talán túlságosan is, emiatt általában különösen nyomasztotta stressz egy új munkahelyen, mert nagyon meg akart felelni, és ez sokszor ment a szociális beilleszkedés rovására is.

Összességében véve mindig is szeretett dolgozni, a tétlenség jobban zavarta, mint bármilyen fajta munkahelyi probléma. A fizetéssel kapcsolatban nincsenek különösebb elvárásai, a lényeg számára rendszeres, biztos jövedelem. Az utóbbi néhány munkahelyén már az egészségi állapota is egy korlátozó tényező volt a munkavégzésben.

3.) Összefoglalás

A problémát és az elhelyezési esélyeket befolyásolja a tény, hogy Zoltán egy apró faluban él, ami a megyeszékelytől majdnem 30 km-re található, a legközelebbi várostól pedig 8 km-re. A szűkös anyagi helyzete is sok szempontból korlátozza, nem tud olyan gyakran bejutni a városba ügyeket intézni vagy munkát keresni, mint szeretne.

A válás érzelmileg és anyagilag egyaránt megviselte Zoltánt, amit a mai napig nem hevert ki. Különösen azért nehéz továbblépnie, mert egy nagyon zárkózott ember, akinek kevés barátja van, és nehezen tesz szert új kapcsolatokra. Az önbizalma feltűnően alacsony, és ez rányomja a bélyegét a viselkedésére is, kifejezetten csendes és visszahúzódó.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után határozza meg a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás folyamatát, mutassa be azokat a módszereket, amelyekkel végig vezeti a szolgáltatást igénybe vevőt a munkába helyezésig.

Elemezze a helyzetet, Zoltán lehetőségeit és adottságait, dolgozzon ki javaslatot a helyzet lehetséges megoldására (lehetőség szerint minél többféle megoldási módot javasoljon).

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Készítsen a munkaképesség felméréshez egy vázlatot, határozza meg ehhez az Ön által ismert módszert.

- Készítsen foglalkozási rehabilitációs tervet, térképezze fel Zoltán erősségeit, gyengeségeit.
- Milyen karrier utat tud elképzelni Zoltán esetében?
- Milyen módszereket alkalmazna a közvetítés, a munkába helyezés érdekében?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

A szolgáltatás alapvetően szociális interjú, személyes interjú, karrierterv, illetve rehabilitációs terv készítésből, munkaképesség felmérésből és tanácsadásból áll.

Válasszon 2 szolgáltatási formát, és azokat részletesen mutassa be, Zoltán élethelyzetéhez adaptálva.

2.) Kimenet

Munkaképesség felmérése

Szakmai életútjának, szociális helyzetének megismerése után, Lantegi Batuak munkaképesség felmérést készítettünk Zoltánnal, hogy teljesebb képet kapjunk a képességeiről, és azokhoz mérten tudjunk számára megfelelő munkát keresni.

Az infarktus utáni állapothoz képest már jelentős az egészségi állapot javulása, nem olyan tragikus a helyzet, mint amit még a szakértői bizottság tapasztalt a vizsgálat idején. Ez az elhelyezés szempontjából mindenképpen kedvező felismerés.

A felmérésből kiderült, hogy az érzékszervekkel összességében nincs különösebb probléma, az érzelmi önkontroll, a reakciókészség és a segítségkérés is megfelelően működnek. Az elmúlt időszak kórházi mozgásszervi rehabilitációs kezeléseinek köszönhetően a finom motorikus mozgások, a kézfejének megfelelő, precíz mozgása is helyrejött annyira, hogy a karbantartási munkálatoknál ne jelentsen problémát. A Lantegi felmérés során Zoltán a kéz finom mozgását igénylő feladatokat, mint a pénzérmék egymásra helyezése, megfelelően el tudta végezni. Legerősebb pontjai a közösségi mozgás, az önálló munkavégzés és a feladat-végrehajtás. Ezekkel a kompetenciákkal ez idáig egy munkahelyen sem volt gondja.

Gyenge pontjai közé tartoznak ellenben a számtani ismeretek, az íráskészség és a szervezőkészség, amely gyengeségeket egyértelműen az agyi infarktusból fakadó kognitív képességcsökkenés számlájára lehet írni.

3.) Kimenet

Rehabilitációs terv, javaslat elkészítése:

A munkaképesség felmérés eredményének ismeretében elkészítettük az ügyfél foglalkoztatási rehabilitációs tervét, melyben a következőket térképeztük fel:

- Erősségei: feladat végrehajtása megfelelő, megfelelő érzelmi önkontroll, közösségben jól mozog, alkalmazkodó, van munkatapasztalata.
- Gyengeségei: egészségi állapota, technikai adaptációk, kezdeményezőkészség, beszédkészség.
- Elhelyezkedését akadályozó tényezők: kis településen él, messze a megyeszékhelytől, a válását hatalmas érzelmi traumaként élte meg, amit azóta sem dolgozott fel, anyagi helyzete labilis, sok az adóssága, munkaképesség csökkenését még nem szokta meg teljesen, gondoskodnia kell gyermekei eltartásáról, szociális kapcsolatai beszűkültek
- Rövid és hosszú távú célok: felkészülés a munkára (érzelmileg és fizikálisan), megfelelő munkahely kiválasztása

Szükséges intézkedések: tanácsadás, munkaképesség felmérés, mentorálás

A munkavállalás elősegítéséhez és megtartásához szükséges feladatok, szolgáltatások: kiközvetítés, munkapróba, beillesztés támogatása, utókövetés.

Munkavégzés lehetséges formája: nyílt munkaerő piac, teljes- vagy részmunkaidő, lehetőség szerint inkább délelőtti munkarend.

4.) Kimenet

Karrierterv

Karriertervének elkészítése során arra a következtetésre jutottunk, hogy Zoltán számára egy akkreditált munkaerőpiacra történő visszaintegrálás lenne a legmegfelelőbb, olyan feltételek mellett, melyek biztosítják jelenlegi egészségi állapotának megőrzését, és nem hordozzák magukban az egészségromlás kockázatát.

Ezen kritériumok alapján a Vöröskereszt Mezőcsáton létesített szociális farmja tűnt a legoptimálisabb választásnak, ahol a befogadó, toleráns közeg egyértelműen a legkevésbé kockázatos választás, ha olyan munkát keresünk, ahol a stressz vagy a fizikai túlhajszoltság veszélye nincs jelen. Ezeken túl azért is tűnt határozottan jó választásnak, mert itt egyszerre tudná hasznosítani karbantartói tapasztalatát, kőműves szakmáját és az állattartásban, mezőgazdasági termelésben szerzett jártasságát is. Amellett lakhelyéhez is nagyon közel esik ez a lehetőség.

5.) Kimenet

Közvetítés, munkapróba, mentorálás

A Vöröskereszt farmján végzendő munkaköröket az elvárt képességek és a kockázatok alapján már korábban elemeztük munkáltatói Lantegi felméréssel. Ezt összehasonlítottuk Zoltán Lantegi eredményeivel, és azt találtuk, hogy megfelelően illeszkedik.

Egyeztettünk egy megfelelő időpontot a farm felelős munkatársaival és Zoltánnal is a bemutatkozásra és munkapróbára. Már a bemutatkozáskor megvolt a szimpátia Zoltán és a farm vezetői között, ami a farm bemutatása, a munkapróba és az elhelyezés során csak tovább erősödött. Zoltánnak is egyszerűbb telekrendezési feladatokat adtak a munkapróba folyamán, amiket maximálisan jól teljesített. A munkáltatói oldal nem hezitált sokat, mindenképpen alkalmazni kívánták Zoltánt, aki nagyon örült a lehetőségnek.

Munkába helyezés, munkahelyi beillesztés támogatása, utókövetés

Zoltán szeptemberben kezdett a farmon, harminc órában. A farm rendbetétele, a kerítés megépítése a pajtaházak kialakítása mind kedvére való munka volt, sok tapasztalatot szerzett már építkezéseken és kőműves végzettségének különösen nagy hasznát vette itt. A munkahelyi beilleszkedéssel sem volt gondja, csendességét tiszteletben tartotta az alapvetően befogadó szemléletű közeg. A kollégák és a munkaadó is elismerte a tudását, és a tényt, hogy az egyik legkompetensebb munkaerő a farmon, így hamar sikerült kivívnia környezete megbecsülését és tiszteletét. Zoltán megnyugodott, hogy hosszabb távra biztosítva lett a jövedelme, így ki tudja majd fizetni a gyerektartást és az adósságokat

Egy hónap után Zoltán könnyebb kommunikációról és kevesebb stresszről számolt be, ami köszönhető egyrészt annak, hogy kezdi megszokni a helyet, másrészt csökkent a megfelelési kényszer az általános elégedettség hatására.

Mi nagyon örültünk, hogy az elhelyezés végeredménye kölcsönös elégedettség, és a helyzet a második hónap végén is változatlan volt. Zoltán arról számolt be két hónap után, hogy továbbra is nagyon meg van elégedve a munkával, a közösség hasznos tagjának érzi magát, és akár nyugdíjas koráig is szívesen maradna itt, ha lesz rá lehetőség.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Rehabilitációs szolgáltatás elemei
- Munkaképesség felmérés: erősségek és gyengeségek feltárása,
- Munkába helyezés

Kulcsszavak

Az eset során felhasznált, foglalkozási rehabilitáció módszerei:

- személyes interjú, kompetenciák és készségek felmérése
- munkavállalói profil megalkotása
- álláskeresési tanácsadás, egyéni tanácsadás

- munkahelyfeltárás (munkáltatói profil-illesztés)
- elhelyezés, mentorállás
- utókövetés

4) Esettanulmány – Az egyéni tanácsadás szerepe az elhelyezkedésben

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Az esetleírás a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatási formák közül az egyéni tanácsadással foglalkozik.

2.) Az eset részletes leírása

M.J. 58 éves, 2021. szeptember 28-án a Budapest Főváros Kormányhivatala Rehabilitációs Főosztály Foglalkozási Rehabilitációs Osztályán a foglalkozási rehabilitációs szakügyintézőtől kapta a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Munkaerőpiaci Szolgáltató Központja szórólapját, az elérhetőségeimmel és a szolgáltatás részleteivel. Még aznap fel is hívott telefonon és másnapra egyeztettünk egy egyéni tanácsadást.

A hónap elején kezdtem meg a munkát az Incorpora programban, melynek legfőbb célja a munkaerőpiaci szempontból veszélyeztetett helyzetű álláskeresők elhelyezésének támogatása. Még csak az elején jártunk megváltozott munkaképességű álláskeresőknek szóló szolgáltatás kiépítésében. Céges kapcsolatok még nem voltak, így J-nek alap szolgáltatási elemeket tudtam felajánlani.

Az első interjú során átbeszéltük J. korábbi munkatapasztalatait és jelenlegi élethelyzetét, illetve megfogalmazta a célállást. A mentorálás első lépése az orientációban való segítségnyújtás, J. esetében ez adott volt, korábbi tapasztalatai és végzettsége alapján karbantartóként szeretett volna elhelyezkedni. Gépszerelő, karbantartó lakatos szakmát végzett az érettségi után, amikor a szolgáltatásba jelentkezett J. egy rehabilitációs foglalkoztató intézetnél dolgozott épület karbantartóként, 2020 tavasza óta, 5 órás részmunkaidőben. Elmondása szerint szerette a munkáját, de nem volt lehetősége magasabb óraszámba dolgozni, így a fizetés is nagyon kevés volt. Korábban 12 évig dolgozott karbantartóként, előtte 10 évig pénzszállító autó sofőr volt, B jogosítvánnyal rendelkezik.

2019. óta megváltozott munkaképességű (C2 - össz-szervezeti egészségkárosodása 53%) magas vérnyomás, hallássérülés (hallókészüléke van), valamint sérvműtétre várt.

A tanácsadás során elkészítettük önéletrajzát. Az elkövetkezendő hónapokban sikertelen volt az álláskeresése. 2022. januárjában kezdtük újra az egyéni tanácsadást, ekkor nyílt egy megváltozott munkaképességűeknek szóló karbantartói pozíció a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Határ úti telephelyén, ahova kiajánlottam J-t. Felkészültünk az állásinterjúra, ahova el is kísértem, az interjú jól sikerült, de pár nap gondolkodás után a következő tanácsadáson J. jelezte, hogy sajnos lakhelyétől nagyon távol esik a munkavégzés helye, a sok utazás megerőltető lenne, így nem tudja elvállalni ezt az álláslehetőséget.

A Máltai karrieroldalán került meghirdetésre egy karbantartó pozíció, egy másik szervezeti egység csapatába. A következő egyéni tanácsadás alkalmával átbeszéltük J-vel ezt a pozíciót és azt, hogy 8 órában sajnos nem menne neki a munka. Felkerestem a kapcsolattartót és ajánlottam neki J.-t. A pozíció teljes állású volt, J. viszont 6 óránál többet nem mert bevállalni az állapotára való tekintettel. Az egyeztetések során nyitottak voltak J. 6 órában való foglalkoztatására, az állásinterjúk után megfelelőnek találták a pozícióra, így 2022. február elején megkötötték vele a szerződést, határozatlan időre, heti 30 órás állásra, karbantartó pozícióra. J. azóta is ott dolgozik kölcsönös megelégedettséggel.

3.) Összefoglalás

Az esetleírásban végig vezettük az ügyfelet azon a rehabilitációs tanácsadási folyamaton, amelynek a végeredménye sikeres elhelyezkedés lett.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után határozza meg azokat az intézkedéseket (tegye fel azokat a kérdéseket), amit tudnia kell, mint mentor ahhoz, hogy a fenti eset szereplőjének (J.) elhelyezkedését segítse.

Elemezze a helyzetet és dolgozzon ki javaslatot a lehetséges foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokra (lehetőség szerint minél többféle megoldási módot javasoljon).

Ön szerint hol a határ, és meghúzható-e az egyéni tanácsadás és a foglalkozási rehabilitációs tanácsadás között?

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Az Ön megítélése szerint mely szituációk nehezíthetik az elhelyezkedést?
- Milyen segítséget vehet igénybe a rehabilitációs szolgáltatás során az elhelyezkedést igénylő?
- Milyen úton indulna el az eset megoldására és milyen lehetséges megoldási módokat tárna fel?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

A mentor lehetséges intézkedései:

A mentor feltérképezi a jelentkező képességeit, munkaerőpiaci esélyeit, és egyéni információ nyújtással befejezi a tanácsadási folyamatot.

2.) Kimenet

A mentor a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások közül nemcsak egyéni tanácsadást biztosít, de a foglalkozási rehabilitációs tanácsadás több formáját felajánlja, közösen meghatározzák a foglalkozási rehabilitációs folyamat lépéseit és célját egy egyéni fejlesztési terv elkészítésével.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Információnyújtás
- Tájékozódás a munkaerőpiaci lehetőségekről
- Az elhelyezkedést akadályozó tényezők feltárása
- A lehetséges munkakörök, az elhelyezkedés dilemmái

Kulcsszavak

- Személyes interjú
- Egyéni tanácsadás
- Munkahely keresés

Melléklet

2. melléklet a 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelethez

A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások formái - kivonat

1. Az egyéni tanácsadás, amelynek típusai

1.1. a foglalkozási rehabilitációs információ nyújtása, amelynek keretében a tanácsadó széles körű tájékoztatást nyújt a munkaerőpiaci intézményrendszerről és szereplőkről, a jogszabályi környezetről, a munkát keresőknek nyújtható támogatások, képzések és szolgáltatások lehetőségeiről és az igénybevétel feltételeiről annak érdekében, hogy az ügyfél

információellátottságának növelése mellett hatékonyabbá váljon a munkaerőpiaci integráció folyamata;

1.2. a foglalkozási rehabilitációs tanácsadás, amely során a megváltozott munkaképességű személyek megmaradt, fejleszthető képességeire épülő komplex rehabilitáció, munkaerőpiaci integráció és munkába állás elősegítése, a foglalkoztathatóság fejlesztése valósul meg. Ennek keretében a tanácsadó a

1.2.1. foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás során felméri a munkaerőpiaci adottságokat, készségeket és képességeket, segíti az elhelyezkedést akadályozó körülmények feltárását és megszüntetését, valamint a megváltozott munkaképességű személlyel közösen meghatározza a foglalkozási rehabilitációs folyamat lépéseit és célját egy egyéni fejlesztési terv elkészítése során,

1.2.2. foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás során hozzásegíti a megváltozott munkaképességű állást kereső személyt a megmaradt képességekkel, a korábbi munkaerőpiaci előzményekkel összeegyeztethető reális célállás megtalálásához, megosztja vele az álláskereséshez szükséges megfelelő ismereteket, valamint felkészíti az eredményes álláskeresésre, az egyénre szabott állásfeltárás során a célállásnak megfelelő munkaadókat keres fel.

5) Esettanulmány – Munkahelyi konfliktuskezelés

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Az esetleírás állami gondozásból kikerült fiatal munkahelyi konfliktusainak okát és hátterét igyekszik feltárni, amely nehezíti a munkahelyi beilleszkedést.

2.) Az eset részletes leírása

Gábor az EFOP-1.1.-15 projekt keretében került szervezetünkhöz, 2020. év májusában. Állami gondozott volt, 2019-ig gondnokság alatt állt, így hozzászokott, hogy a legtöbb konfliktushelyzetben gondnokát felhívta, aki segítette őt.

Számos munkahelye volt, mindig a jobbat kereste, ahol több pénzt kapott. Azonban sehol nem találta a helyét, nem fogadták el, hogy állapotából adódóan lobbanékony.

Gondnoksága megszűnése után néhány hónappal környezete rábeszélte, hogy adja el örökölt tehermentes ingatlanát, vegyen egy nagyobbat, hitel felvétellel, akkori lakhelyén Tatabányán. Gábor nagyon zaklatott volt amiatt is, hogy a hitel törlesztése érthetetlen szituáció volt számára.

Gábor egészségkárosodása: Mentális retardatio markáns viselkedésromlással. Alkalmazkodási zavarok. A kisegítő iskola 1-4 osztályát végezte el.

Kollégáival könnyen teremtett kapcsolatot, de kommunikációjára rányomta bélyegét az otthoni helyzet. Haragját kollégáira próbálta rányomni, minden nap kiválasztott valakit, akivel konfliktust generált.

Nagyon tetszett számára viszont, hogy nem zárt körülmények között kell dolgoznia, hanem a szabadban állatokkal foglalkozott. Napok alatt megtanulta, hogy az állatok jólléte rajta múlik, azon, hogy hogyan gondozza őket. Fontos volt számára, hogy érintkezzen velük, érezze az állatok szeretetét, hiszen végre valakitől kapott szeretetet.

Gábor a gondnokán kívül soha senkire nem számíthatott, egy nevelő otthonban élt. Édesanyját nem ismerte, édesapja után örökölte a tatabányai 1 szobás ingatlant, nagykorúsága elérésével. Azt tudja, hogy 6 testvére van, közülük kettőt ismer. Egyikük halmozottan fogyatékos, mozgásképtelen és egy otthonban lakik. Egy bátyja, a szervezethez kerülése után nem sokkal jelentkezett munkavállalónak, eljött az interjúra, de utána nem értük el.

Amikor Gábor munkavállaló lett szervezetünknél, kollégái segítették beilleszkedését, együtt választották ki a számára megfelelő feladatokat. Figyelembe vettük, mik a kedvenc tevékenységei, mi az ami érdekli és mit szeretne megtanulni.

A pandémia miatt hiteltörlesztési moratórium állt be, ezért a napi konfliktusok enyhébbek lettel, de nem ez a megoldás, ezt ő is felmérte.

3.) Összefoglalás

Egy állami gondozásból kikerült, korábban gondnokság alatt állt fiatal számára nehézségez jelent a munkahelyen való megfelelés, a munkatársakkal való zökkenőmentes kapcsolat, a beilleszkedés.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után válaszoljon az alábbi kérdésre.

Elemezze a helyzetet és gondolja végig, hogy mit tenne, milyen beavatkozási pontokat javasolna Gábor munkahelyi konfliktusainak csökkentésére.

Gondolja végig, milyen segítséget tudna nyújtani, milyen tanácsot tudna adni Gábor számára, hogy életviteli problémái ne okozzanak a munkahelyen is feszültséget?

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Mi a tapasztalata, mi a szakmai véleménye az állami gondozásból (nevelésből) kikerülők munkahelyen való megfelelésében?
- Az Ön megítélése szerint mely szituációk nehezíthetik a munkahelyi beilleszkedést?
- Milyen úton indulna el az eset megoldására és milyen lehetséges megoldási módokat tárna fel?
- Hogyan látja az esetben feltárt problémát?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

Mentálhigiénés munkatárs, a mentor, valamint a szervezet tagjai folyamatosan beszélgettek Gáborral a kialakult helyzetről, miért kellett nagyobb ingatlanba költöznie, hogyan történt a hitelfelvétel. Napi szinten történtek beszélgetések arról, hogyan kell a munkahelyen viselkedni. Gábort valamikor nagyon felzaklatták ezek a beszélgetések, máskor pedig nem érdekelte.

2.) Kimenet

Gábor egyik napon azzal az ötlettel állt elő, hogy messze lakik, adjuk el a lakást, hogy közelebb költözzön, mert itt szeretne hosszútávon dolgozni és egyébként is, mi vagyunk a családja.

Ez a döntés annak köszönhető, hogy a számos beszélgetés alatt, több oldalról is megközelítették a kialakult helyzetet, valamint számos alternatívát próbáltak kidolgozni közösen.

Gábor eladta az ingatlant és a szomszéd faluba költözött, ahonnan kerékpárral jár be a munkahelyére. Hitelétől megszabadult, jelenlegi ingatlanját bevételeiből, támogatásunkkal, biztonsággal fenntartja.

3.) Kimenet

Nagy hatás lehet számára a csoportos kommunikációs fejlesztés.

Csoportos megbeszélésen értékelésre kerül a napi munka, ahol körbe ülnek és minden kolléga elmondja, hogy érzi magát, kivel milyen a kapcsolata, kitől miben vár el változást és önmagával szemben milyen elvárásokat támaszt.

Ezeknél a megbeszéléseknél, Gábor mindig várta a megoldásokat, mit ajánlanának a többiek. A kollégák minden esetben javasoltak megoldásokat, de minden esetben feltétel volt, hogy Gábor ne beszéljen velük agresszívan, ne legyen ennyire lobbanékony, akkor segítenek neki.

A munkahelyi konfliktusok hátterét alaposan fel kell kutatni, mielőtt bármit cselekednénk.

A döntést mindig az érintett személy maga hozza meg, ne befolyásoljuk, csak alternatívák felállításában támogassuk.

Gábor vezeti hónapok óta szervezetünknél a csoportokat, bemutatja az állatokat, gondozási feladatokat. Kommunikációja folyamatosan javul, büszke önmagára, hogy képes folyamatosan fejlődni.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Magatartási zavarok, konfliktushelyzetek.
- Munkahelyi elvárások, beilleszkedés
- Életviteli nehézségek

Kulcsszavak

- Munkahelyi beilleszkedési akadályozottság
- Munkahelyi megfelelés
- Konfliktuskezelési módszerek érthető megfogalmazása

Melléklet

Konfliktusok a munkahelyen? Így kezeljük őket!

Készítette: Profession.hu

2020. Szeptember 11.

https://www.profession.hu/cikk/konfliktusok-a-munkahelyen-igy-kezeljuk-oket

A konfliktusok életünk természetes velejárói, és ha megtanulunk jól bánni velük, még a hasznunkra is válhatnak.

Ha a munkahelyi bosszúságokra gondolunk, széles a lehetőségek tárháza. Idegesíthet minket egy kollégánk, akivel nem jövünk ki jól, feltarthat minket egy megosztott feladat, amivel sehogyan sem jutunk egyről a kettőre, vagy az őrületbe kergethet minket a felettesünk, aki túl gyakran ellenőrzi, hogy haladunk a ránk bízott teendőkkel.

A konfliktus esély a fejlődésre

Mind a konfliktuskezelés, mind az annak alapját képező kommunikáció is fejleszthető készségek. Minél többször állunk hát bele a kellemetlen szituációkba, annál nagyobb az esélyünk rá, hogy meghaladjuk a saját korlátainkat.

„A nézeteltérések nem feltétlenül keserítik meg az életünket – csak akkor válnak problémákká, ha nem tudjuk őket időben és hatékonyan rendezni. A bennünk folyamatosan növekvő elégedetlenség, frusztráció és düh garantálja, hogy a helyzet elfajuljon és mély, lassan gyógyuló sebeket ejtsen a kapcsolatainkon”

A megoldás egy mély lélegzettel kezdődik

Amikor a másik fél felemeli a hangját, vagy valamilyen közlésével elevenünkbe talál, nehezünkre eshet, hogy higgadtak maradjunk. Az asszertív, énközléseken alapuló kommunikációhoz viszont elengedhetetlen, hogy vegyünk egy mély levegőt, mielőtt reagálnánk az elhangzottakra. *„Ne a másikat minősítsük, hanem a saját érzéseinkről beszéljünk, és azt mondjuk el, hogyan hat ránk a társunk viselkedése. Például: úgy érzem, hogy túl keményen szóltál hozzám, és ettől megszeppenve érzem magam”*

Nem mindegy az időzítés sem – egy vehemens vita kellős közepén az énközléseink ugyanis valószínűleg süket fülekre találnak. Ne csak mi magunk tisztítsuk ki a fejünket, adjunk időt a velünk szemben álló félnek is, hogy lecsillapodhassanak az indulatai. Amennyiben viszont ő nem mutat hajlandóságot a tűzszünetre, megtehetjük, hogy kilépünk a helyzetből. *„Jelöljük ki a határainkat, és bátran mondjuk azt, hogy akkor folytatjuk a beszélgetést, amikor azt a megfelelő hangnembe tudjuk terelni”*

Nem vagyunk egyformák

A munkahelyünk nem véletlenül a konfliktusok legtermékenyebb táptalaja – olyan emberekkel töltjük ott együtt időnk jelentős részét, akiket nem önként választunk. Különbözünk egymástól, így különböző lehet a világról alkotott képünk, az értékrendünk és a munkastílusunk is, ez pedig előbb-utóbb nézeteltéréshez vezet. *„Nulladik lépésként fogadjuk el, hogy azon kollégáinkkal is meg kell találnunk a közös hangot, akiket nem kedvelünk, akik valamiért nem szimpatikusak a számunkra. Álljunk nyitottan és elfogadóan a különbségeinkhez”*

A munkahelyi konfliktusok forrása alapján öt fő kategóriát különböztetünk meg:

1. Az információ alapú konfliktus azért alakul ki, mert nem megfelelő vagy nem elegendő információt osztunk meg egymással.
2. A kapcsolati alapú nézeteltérések általában hosszú ideje fennálló kommunikációs nehézségekből adódnak – ezek esetében akár annyira erősen negatív érzésekkel és előítéletekkel viseltethetünk egymás felé, hogy a kollégánk ártatlan, segítő szándékú megjegyzése mögött is rosszindulatot sejtünk.
3. Léteznek értékalapú konfliktusok, melyek esetében a mindennapi életben alapvetően fontos értékeink (kultúra, családi háttér, vallás, stb.) különböznek egymástól. Ilyen például a manapság sokat emlegetett generációs különbség is.
4. Munkahelyi nézeteltéréseink nagy hányada alakul ki az eltérő (és sok esetben anyagi javakhoz kötődő) érdekek mentén.
5. A szükségletek esetében érzelmi szinten hiányzik nekünk valami; a megbecsülés, a bizalom, az elismerés vagy akár a figyelem – ennek jellemző példája, hogy úgy érezzük, túl kevés visszajelzést kapunk a felettesünktől.

Megoldókulcs

Ha a fentiek segítségével sikerült beazonosítanunk, hogy mi konfliktusaink elsődleges forrása, máris elindultunk a megoldás felé. Fontos azonban kihangsúlyoznunk, hogy nem létezik egyetlen, univerzális gyógyír, amellyel az összes nézeteltérés elsimítható lenne, van azonban néhány olyan gondolat- illetve viselkedésmintázat, amelyekkel sokat tehetünk a harmonikus munkahelyi viszonyokért:

„Elengedhetetlen, hogy rendelkezzünk önismerettel, és rálássunk arra, milyen mozgatórugók mentén működünk, mire van szükségünk ahhoz, hogy hatékonyan, jó hangulatban végezzük a munkánkat. Lényeges, hogy képesek legyünk mindezt szavakba is önteni, és jelezni mások számára, ha valamit nem találunk elfogadhatónak.”

A legnagyobb segítség pedig, amit magunknak adhatunk, az az, hogy egy kis időre eltávolodunk a témától, realizáljuk a tényeket és megvizsgáljuk, mi történik, mi zajlik a felszín alatt, az érzelmek és szükségletek szintjén – bennünk és a másik félben egyaránt. *„Sajátítsuk el az aktív hallgatás, az empátia és a hatásos kérdezéstechnika képességét, és igyekezzünk minden helyzetben arra figyelni, ami elhangzik, és ne arra a végtelen, dühödt monológra, ami a fejünkben zakatol akkor, amikor eluralkodnak rajtunk az indulataink”*

Ha képesek vagyunk rendezni szakmai kapcsolatainkat, és a csatározások nem emésztik fel energiáink nagy részét, újult erővel koncentrálhatunk a feladatainkra és a munkakeresésre egyaránt.

6) Esettanulmány – Pályakezdő látássérült fiatal esélyei a munkaerőpiacon

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Az esetleírás látássérült pályakezdő fiatal elhelyezkedési lehetőségeit szeretné körbe járni.

2.) Az eset részletes leírása

26 éves, falun élő megváltozott munkaképességű álláskereső, iskolai végzettsége speciális szakiskola keretein belül keksz és ostya gyártó és száraztészta készítő. Havi jövedelme vakok személyi járadéka, rokkantsági járadék, orvosi diagnózisa a régi II. csoportba tartozó rokkant. Munkavégző képesség csökkenése 100%. Látássérült, gyengén látó fizikailag megterhelő munkakörben nem foglalkoztatható.

Kisegítő munkakörre tartja magát a legalkalmasabbnak. Erősségének a kitartását és megbízhatóságát tartja, gyengeségének a látássérüléséből adódó korlátait említi.

Elvárásai a munkával kapcsolatban nincsenek az a fő szempont, hogy saját jövedelemmel, keresettel rendelkezzen. Pályakezdő, így munkatapasztalattal nem rendelkezik. Általános kommunikációs készsége adott, közvetlen, kezdeményező. Saját fogyatékosságát elfogadja, ismeri az azzal járó nehézségeket, a kritikát viszont nehezen fogadja, csak a feletteseitől és a szüleitől hajlandó elfogadni. Szívesen dolgozik csapatban, élményeit és érzéseit átlagos formában fejezi ki, viselkedési problémái nincsenek.

3.) Összefoglalás

Látássérült, pályakezdő fiatal állapotfelvétele alapozza meg a lehetséges elhelyezkedési megoldásokat, ehhez várunk javaslatokat a rehabilitációs mentortól.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után válaszoljon az alábbi kérdésre.

Elemezze a helyzetet és gondolja végig, hogy mit tenne, milyen lehetőségeket vázolna fel a pályakezdő fiatal elhelyezkedésére.

Ön szerint szükség van további információra a megalapozottabb rehabilitációs tanácsadás érdekében? Melyek lennének ezek az információk?

Kérem, ismertesse, hogy a fenti esetben a munkavállalás elősegítése érdekében milyen módszereket alkalmazna.

Gondolja végig, milyen segítséget tudna nyújtani, milyen tanácsot tudna adni egy pályakezdő elhelyezkedéséhez, milyen szolgáltatásokra lenne még szüksége.

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Mi a tapasztalata, mi a szakmai véleménye a pályakezdők elhelyezkedésében?
- Az Ön megítélése szerint mely szituációk nehezíthetik a munkahelykeresést?
- Milyen tanácsot adna egy munkáltatónak, miért érdemes pályakezdő fiatalt alkalmaznia, ez milyen kedvezményekkel jár?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

Egy pályakezdő részére jóval több rehabilitációs szolgáltatást kell biztosítani, ahhoz, hogy megerősítsük pályaválasztásában.

2.) Kimenet

A munkatapasztalat nélküli fiataloknak általában nincs elképzelésük a számukra megfelelő munkahelyről, így az alapoknál szükséges kezdeni: információnyújtás, önéletrajz írás, interjúra való felkészítés.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Pályakezdők elhelyezkedési nehézségei.
- Megfelelő munkahelykeresés, felkészítés az első interjúra
- Rehabilitációs szolgáltatások megajánlása.

Kulcsszavak

- Munkatapasztalat hiánya

- Munkahelyi megfelelés
- Felkészítés a munkahely keresésre, állásinterjúra

Melléklet

http://www.oeconomus.hu/irasok/25-ev-alatti-fiatalok-munkaero-piaci-helyzete/

25 év alatti fiatalok munkaerőpiaci helyzete

A 25 év alatti fiatalok törékeny munkaerőpiaci helyzetére a 2008-as válság hívta fel a figyelmet. A koronavírus-járvány elhúzódása ismét kedvezőtlenül hathat foglalkoztatási helyzetükre. Fontos tényező az is, hogy Európa szerte jelentős eltérések mutatkoznak a fiatalok munkavilágába való belépésében, országonként, korszakonként is láthatunk különbségeket, de az oktatási rendszer szintén kihat a pályakezdésre. A fiataloknak azokban az országokban van a legjobb esélye a gördülékeny munkaerőpiaci beilleszkedésre, ahol már tanulmányaik alatt gyakorlati lehetőségekhez vagy munkatapasztalathoz jutnak. Hazánkban elsősorban az állami ösztönzi a fiatalok szakmai gyakorlatszerzését. Az adatok azt mutatják, hogy Magyarországon a 2008-as válság és a 2020-as krízis között jelentősen javult a fiatalok munkaerőpiaci helyzete. A jelenlegi krízis során fontosak az olyan gazdaságösztönző intézkedések, mint a 25 év alatti fiatal munkavállalók számára 2022-től biztosított adókedvezmény.

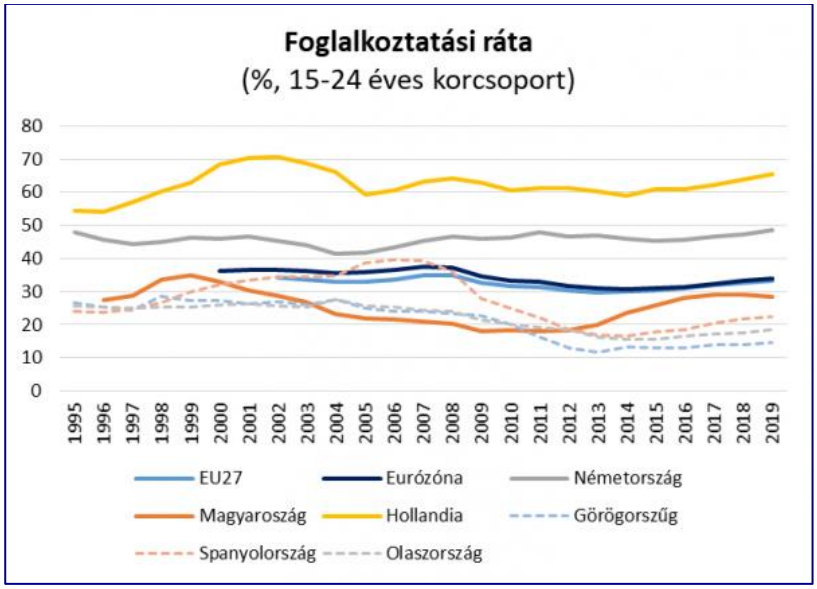
A 25 év alatti munkavállalók munkaerőpiaci szempontból sajátos csoport. Általánosságban e korosztályban történik meg a munkaerőpiaci szocializáció, vagyis a munka világával való megismerkedés és az oda történő beilleszkedés. E csoport foglalkoztatási helyzete törékeny, a szezonalitásnak és a válságoknak is ki van téve. Ugyanakkor a 25 év alattiak munkaerőpiaci helyzete jelentős eltéréseket mutat: országonként és az egyes időszakokban, emellett a felsőoktatásban töltött idővel is összefügg.

Jelen elemzés bemutatja a fiatalok munkaerőpiaci helyzetének országonkénti eltérését, az elmúlt évtizedek alatti változását, valamint az iskolarendszerrel való összefüggéseit. A második szakasz a magyar fiatalok munka világában történő részvételét vizsgálja az elmúlt évtizedekben.

A munkaerőpiac három szegmensre osztható: foglalkoztatott, munkanélküli (dolgozni szándékozók, de átmenetileg munkával nem rendelkezők) és az inaktívak, (akik nincsenek a munkavállalók között). Így van ez az egyes korosztályok, ezen belül a fiatalok esetében is. A 25 év alattiaknál a munkanélküliség egyrészt volatilis (függ a szezonoktól, mint a tanítási szünetek), másrészt sokan tanulmányaik mellett dolgoznak. Eközben a munkanélküliségi adatok nehezebben használhatóak, érvényességük csak időszakos, (függ olyan tényezőktől, mint a munkába állás várható időtartama, az előző munkahely elvesztésének időpontja). Ugyanakkor ez az indikátor alkalmas arra, hogy bizonyos válságokat vagy társadalmi problémákat jelezzen, mint a 2008 utáni krízis hatásai. A foglalkoztatási ráta jobban megmutatja, hogy a fiatalok ténylegesen milyen arányban vesznek részt a munkaerőpiacon. Így jelen elemzés elsősorban a foglalkoztatási arányokra koncentrál.

Eltérések a fiatalok munkaerőpiaci helyzetében

A következő szakasz az országonkénti és időszakonkénti eltéréseket mutatja be, valamint a fiatalok oktatásban való részvételével kapcsolatos összefüggéseket.



1. ábra: Az ábra európai összehatásban ábrázolja a fiatalok foglalkoztatási rátáját, néhány országot kiemelve. Hollandiában és Németországban kiugróan magas, az európai uniós és eurózónás átlag feletti a foglalkoztatási ráta. Míg a dél-európai országokban különösen a 2008-as válság óta kedvezőtlen a pályakezdők helyzete. Magyarországon a 2010-es években sikerült megfordítani a csökkenő tendenciát, azóta folyamatosan egyre több fiatal jut álláshoz. Forrás: Eurostat 2021

Országonkénti eltérések:

Európa egyes országaiban a fiatalabb korcsoportok esetében eltér, mikor állnak munkába. Hollandiában, Németországban vagy az észak-európai államokban hagyományosan magas a 25 év alatti fiatalok foglalkoztatási rátája. Míg a dél-európai országok a legkedvezőtlenebb tendenciák érvényesülnek.

A következő két példa a magas foglalkoztatási rátájú országok közül Hollandia esetét, az alacsonyak közül Olaszország példáját mutatja be:

Hollandiában kiemelten fontos a fiatalok munkahelyi szocializációja, már az 1970-es évek óta központi kérdés. A törvényi keretek egészen fiatal kortól kezdve lehetővé teszik a munkavégzést, aminek azonban szigorú szabályai vannak. A 13 és 16 év közöttiek az iskolán kívüli időszakokban és az ünnepnapokon dolgozhatnak, de csak bizonyos feltételek mellett. 16 éves kortól a fiatalok már feltételektől mentesen vállalhatnak munkát. A 15 és 20 év közöttiekre külön ifjúsági minimálbér vonatkozik. Ugyanakkor Hollandiában a 18 év az iskolakötelezettség határa, ez alól csak egy alapvégzettség (középfokú szakképzés, érettségi vagy egyetemi előkészítő képzés) megszerzése mentesíthet

Olaszországban már az 1980-as évek óta jelent gondot a fiatalok munka világában való beilleszkedése. A társadalmi probléma a 2008-9-es válság után mélyült el igazán, (2004-es csúcspont: 27,7%, amely akkor több mint 5%-ponttal maradt el az európai uniós átlagtól, 2014-re pedig 15,6%-ra süllyedt). A fiatalok elhelyezkedését több tényező gátolja. Az egyik ok az iskolából a foglalkoztatásba való lassú átmenet, hosszas munkakeresés után alacsony fizetéssel tudnak elhelyezkedni. A 2008-as válságot követően emelkedett az egyetemi hallgatók létszáma, mivel az oktatás sokaknak áthidaló megoldást jelentett a munka nélkül töltött időszakban. Azonban Olaszországban az iskolarendszer elszigeteltsége miatt az egyetemeken és a szakközépiskolákban tanulók nem rendelkeznek sem munkaerőpiaci tapasztalattal, sem kapcsolatokkal a munkáltatókkal. Emellett a képzés nem készségek elsajátítására fókuszált, mint például Németország esetében. Míg a munkáltatók a már foglalkoztatásban lévőket védik, a régi alkalmazottak határozatlan idejű szerződéssel rendelkeznek, eközben a kezdő munkavállalók általában határozott időre kerülnek állományba.

Időszakonként változó mutató:

Az időbeli trendek országonként is eltérő lefutásúak. Ugyanakkor a 2008-2009-es válság után az összes európai ország esetében visszaesett a fiatalok foglalkoztatási rátája (2008-ban: 35%, 2013:

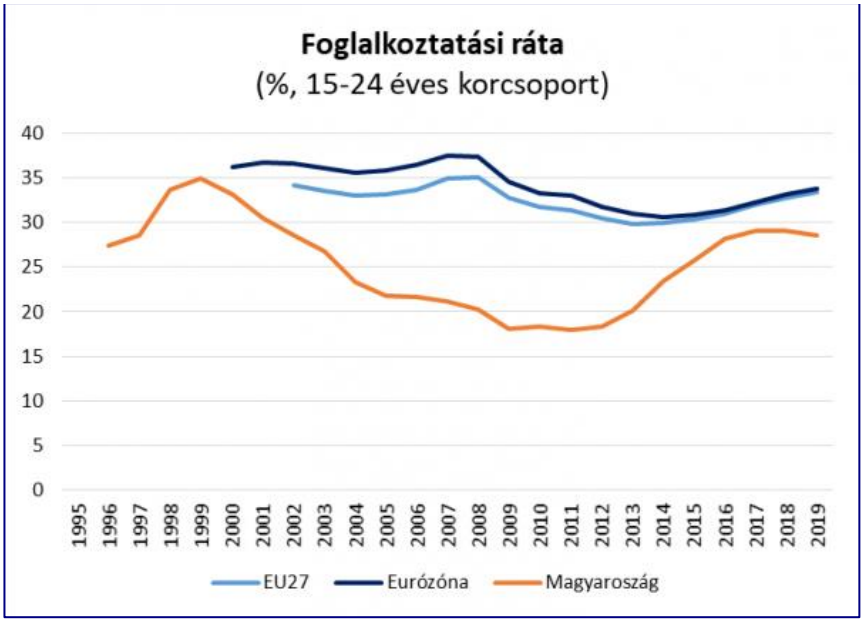
29,8%), folyamatos emelkedés után még 2019-ben (33,4%), a koronavírus járvány előtt sem érte el az egy évtizeddel korábbi szintet.

Az Eurostat adatai alapján a 2008-as krízis következtében jelentősen emelkedett az ifjúsági munkanélküliség, nem csupán a súlyos gazdasági válsággal küzdő országokban, mint Görögország vagy Spanyolország, hanem az Európai Unió egészében. A válság az unió teljes területén elhúzódóvá vált, így 2012-ben és 2013-ban érte el a legmagasabb értéket azok aránya, akik nem részesültek oktatásban, és foglalkoztatásban sem álltak. Ezután fokozatos javulás következett be a fiatalok munkaerőpiaci aktivitásában 2019-ig, vagyis a koronavírus-járvány kitöréséig.

A fiatalok munkaerőpiaci helyzete Magyarországon

A magyar 15-24 éves fiatalok foglalkoztatási rátájának alakulása:

A magyar fiatalok foglalkoztatási rátája alacsony, 27,8%-os szinten állt 1997-ben, az Eurostat adatai alapján. (A korszakra vonatkozóan nem áll rendelkezésre európai uniós átlag, de az 2000-2008 között rendre 36% körül alakult a mutató.) A hazai foglalkoztatási ráta 1999-ben érte el csúcspontját közel 35%-t. 2000 után Magyarországon lényegében 2010-ig folyamatos és drasztikus csökkenés következett be, vagyis 35% körüli szintről 18%-ra süllyedt a foglalkoztatott fiatalok aránya. Ez azt jelenti, hogy a 2008-as válság előtt már drasztikus csökkenés zajlott le, majd a helyzeten a krízis tovább súlyosbított. 2012 után kezdett a fiatalok foglalkoztatása fokozatosan javulni, 2017-re már a 30% körüli szintet közelítette a ráta, amelyet a 28-30%-os szint körüli stagnálás követett.



2. ábra: A magyar fiatalok foglalkoztatási rátája összehasonlítva az Európai Unió és az eurózóna átlagával. Forrás: Eurostat 2021

Foglalkoztatási és oktatási adatok összefüggése:

A rendszerváltással jelentősen változott a hazai munkaerőpiac, ami a szocialista rendszer után a munkanélküliség megjelenését vonta maga után. A változás a legfiatalabb és legidősebb korosztályt sújtotta elsősorban. A fiatalok esetében az oktatásban töltött időszak meghosszabbodását hozta a jelenség. 1998-ról 2004-re az inaktívak aránya 60,4%-ról 72,1%-ra emelkedett, közöttük a nappali tagozatos felsőoktatásban résztvevők aránya 73,3%-ról 77,0%-ra bővült. 2000-es adatok alapján a hazai 15-19 éves korcsoport 89%-a vett részt az oktatásban, míg 4%-uk állt foglalkoztatásban. A 20-24 éves korosztályban már 44% vállalt munkát, a munkanélküliekkel együtt elérte a 48%-t. Míg a férfiak 36%-a, a nőknek 40%-a tanult. A szakmunkás képzésben résztvevők aránya is folyamatosan csökkent, 2000-ben 40% volt az arányuk, míg 2008-ban már csupán 27%. A foglalkoztatás jellege szerint a fizikai és szellemi dolgozók 70-30%-os aránya 2008-ra 60-40%-ra módosult.

A munkaerőpiac átalakulása a 2000-es években folytatódott. A KSH adatai alapján 15–19 éves korcsoport aktivitása 1998-ról 2010-re negyedére, 15%-ról 3,7%-ra csökkent, a 20–24 évesek esetében kétharmadára, 60,6%-ról 44,8%-ra csökkent. Ugyanakkor a 25–29 évesek foglalkoztatása

javult, 72,8%-ról 77,2%-ra bővült. 2010-ben a 15–19 éves korosztály esetében már 93,7% tanult, a 20–24 évesek 49,8%-a, emellett a 25–29 évesek 11,4%-a vett részt az oktatásban.

Ezt követően, 2012 és 2017 között a 17–19 és a 20–24 évesek esetében mérséklődött a nappali tagozatos hallgatók aránya, legnagyobb mértékben a 20–24 éves férfiaknál (több mint 10%-pontot). Ugyanakkor a létszám abszolút számokban mérhető csökkenésének hátterében demográfiai adatok állnak. 2012 óta évről évre folyamatosan visszaesett az oktatásban résztvevők száma.

Az elmúlt évtized kormányzati intézkedései a fiatalok munkaerőpiaci helyzetének javítására:

A pályakezdő fiatalok eltérő képzettséggel és gyakorlati háttérrel rendelkeznek, ezért erre a szabályozó is tekintettel volt. A középiskolai oktatás esetében az érettségit nem adó szakképzéseknél 2013-ban a képzés gyakorlatorientáltabbá tételét célzó reform került bevezetésre. A korábbi szakképzési programokat hároméves duális képzés váltotta fel, amelyben a tanulók a szakképzés elejétől gyakorlati képzésben is részesültek, és munkáltatókkal is szerződtek. Így jelentően megnőtt a szakmai gyakorlatban töltött idő. A szakképzési rendszer korszerűsítése és piaci igényekhez való igazítása kiemelt kérdés maradt a későbbiekben is, így került sor 2019-ben a szakképzés 4.0 stratégia elfogadására, az újabb reformok 2020-as bevezetésére.

A felsőoktatás minőségének kiemelt jelentősége van a későbbi munkavállalók pályája során. Kedvezően befolyásolja a pályakezdők esélyeit az iskolai végzettség, vagyis a magasabb kvalifikációval rendelkezők jobb eséllyel találnak állást. A Munkaügyi Szemlében (2020) megjelent kutatás alapján a hazai fiatalok munkaerőpiaci helyzete folyamatosan javult az elmúlt évtizedben. Emellett az iskolai végzettség a kereseteket is pozitív irányba befolyásolja. A felsőoktatás és a munkaerőpiac közötti gördülékeny átmenetre több állami intézkedés irányult. Az elmúlt évtizedben a felsőoktatásban is több lépcsős átalakítás zajlott, amelynek célja a végzettséggel rendelkezők számának növelése, a felsőoktatás teljesítményelvű átalakítása, a kutatói utánpótlás megerősítése, továbbá, hogy a diákok versenyképes tudást szerezzenek.

További ösztönzők is biztosítják a pályakezdő fiatalok elhelyezkedését. Az esetükben, az eddigiekben is fennállt a szociális hozzájárulási adókedvezmény, (25 év alatti pályakezdő munkavállaló után igénybe vehető 2 éves időtartamú kedvezmény). Emellett régiók számára európai uniós támogatások is rendelkezésre állnak a vállalatok számára a fiatal munkavállalók foglakoztatása esetén bérköltségének támogatására, és ezzel az elhelyezkedésük segítésére. Továbbá a fiatalok vállalkozóvá válásának támogatására is rendelkezésre állnak uniós források. A következő évtől, 2022-től kezdődően pedig adómentességet kapnak a 25 év alatti fiatal munkavállalók. Az intézkedés arra ösztönözheti a munkáltatókat, hogy ne csupán a fizetés nélküli gyakorlat ideje alatt foglalkoztassák a kezdő munkavállalókat, hanem hosszabb időtávon is számoljanak velük.

Konklúzió

A 25 év alatti fiatalok a munkaerőpiac változásainak, szezonalitásnak és konjunkturális ciklusoknak kitett csoport. A pályakezdés ebben az életkorban történik meg, ami az egész életpályát meghatározhatja, ezért a politikai döntéshozóknak kiemelt figyelmet kell fordítania erre a társadalmi rétegre. Európa egyes országaiban a fiatalabb korcsoportok esetében eltér, mikor állnak munkába. Fontos szerepe van a történelmi tapasztalatoknak, társadalmi szokásoknak (korai életszakaszban, iskola mellett kezdenek munkát vállalni, vagy a tanulmányok befejezése után), például Hollandiában az észak-európai államokban vagy Németországban megszokott az ifjúkori munkakezdés. Továbbá a felsőoktatás minőségének kiemelt jelentősége van a későbbi munkavállalók pályája során. Másrészt az egyes országok példái azt mutatják, hogy a fiatalok sokkal gördülékenyebben illeszkednek be a munka világába, ha az ifjabb korosztályok már tanulmányaik mellett elkezdenek szezonálisan, részmunka időben vagy kötelező gyakornoki státuszban dolgozni. A kormányzati politikának jelentős szerepe van abban, hogy elősegítse a fiatalok munkaerőpiaci tapasztalathoz jutását. A közép-kelet-európai térségben pozitív irányú változások történtek az elmúlt évtizedben, míg a 2008 válság után a dél-európai fiatalok egyre nehezebb helyzetbe kerültek.

Az adatok azt mutatják, hogy Magyarországon a 2008-as válság és a 2020-as krízis között jelentősen javult a fiatalok munkaerőpiaci helyzete, amelyre a koronavírus-járvány kockázatot jelent. Emellett, az Eurostat adatai alapján, a 2009 és 2016 közötti időszakban nagymértékben emelkedett azok aránya, akik a tanulmányaik mellett munkát is végeztek. Továbbá mérséklődött azoknak a fiataloknak az aránya 2006 és 2016 között, akik nem dolgoztak, és oktatásban sem vettek részt. A kormányzati intézkedések nagy hangsúlyt helyeztek arra, hogy hazai oktatási rendszer munkaerőpiaci igényekkel összhangba kerüljenek. Az Eurostat adatai alapján 2016-ban

Magyarországon volt a legmagasabb azoknak a fiataloknak az arányai, akik a bérezés nélküli munkatapasztalattal rendelkeztek. Ez azt jelenti, hogy a kormányzati politikának fontos szerepe van abban, hogy a fiatalok munkatapasztalathoz jussanak (kötelező gyakornoki státuszon keresztül), és ezáltal a későbbiekben javuljon elhelyezkedési esélyük a munkaerőpiacon. A jelenlegi gazdasági válság hatásainak kivédésében fontos szerepe lehet, hogy 2022-től kezdődően adómentességet kapnak a 25 év alatti fiatal munkavállalók. Az intézkedés arra ösztönözheti a munkáltatókat, hogy ne csupán a fizetés nélküli gyakorlat ideje alatt foglalkoztassák a kezdő munkavállalókat, hanem hosszabb időtávon is számoljanak velük.

7) Esettanulmány – Autizmus spektrum zavarral küzdő fiatal a nyílt munkaerőpiacon

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Autizmus spektrum zavarral küzdő fiatal elhelyezkedik a nyílt munkaerőpiacon, de problémái adódnak a váratlan helyzetekkel.

2.) Az eset részletes leírása

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

Norbi számára a közlekedés és munkaidő szempontjából tökéletes munkahelyet sikerült találni, az egyik hipermarket alkalmazza, a kosarakat és bevásárlókocsikat kell összegyűjtenie és a bejárathoz helyeznie.

Norbi gyorsan elsajátította a feladatokat, minden tekintetben tökéletesen végezte a munkáját. A munkatársakkal is jó kapcsolatot tudott kialakítani, a legtöbben megkedvelték, furcsaságai ellenére befogadták. Arra azonban nem volt felkészülve, hogy a vevők őt is ugyanolyan munkatársként kezelik, mint bárki mást, így minden egyes alkalommal, mikor egy vevő valamit kérdezett tőle, teljesen kétségbeesett, ha egy forgalmas napon ez többször megismétlődött, még dühöngeni is kezdett, hogy miért nem hagyják őt békén, hiszen ő nem ezért van itt.

3.) Összefoglalás

Egy autizmus spektrum zavarral küzdő fiatal számára kapcsolati nehézségek jelentkezhetnek a munkahelyen, amelynek áthidalására várjuk a lehetséges megoldásokat.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után válaszoljon az alábbi kérdésre.

Elemezze a helyzetet és dolgozzon ki javaslatot a probléma kezelésére (lehetőség szerint minél többféle megoldási módot javasoljon).

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Mi a tapasztalata, mi a szakmai véleménye az autizmus spektrum zavar megjelenési formáiról?
- Az Ön megítélése szerint mely szituációk nehezíthetik a munkahelyi beilleszkedést?
- Milyen úton indulna el az eset megoldására és milyen lehetséges megoldási módokat lát a helyzet kezelésére?
- Hogyan látja az esetben feltárt problémát?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

Norbi abba hagyja a munkát, mert nem tudja kezelni a váratlan helyzeteket. Ilyenkor elvonul(hat) az öltözőbe. Ezzel állapota is rosszabbodik, és a feldolgozatlan élmények még további kudarcokat vetíthetnek elő, illetve a vevőkben kedvezőtlen kép alakul ki az áruházról az „udvariatlan" viselkedés miatt.

2.) Kimenet

Norbi szakember segítségével megérti és elfogadja azt a helyzetet, hogy bárki kérdést intézhet hozzá a munkahelyen, ehhez kialakítanak közösen egy „panel" választ, amit mindig használhat, ha valami szokatlant kérdeznek tőle, pl. „Elnézést, én egy autista személy vagyok, erre nem tudok válaszolni." Esetleg hord a ruháján egy kitűzőt „Autista vagyok, kommunikációs nehézséggel küzdök" felirattal. Ezzel a vevők is megértik a helyzetet és inkább pozitív kép alakul ki az áruházról.

3.) Kimenet

Norbi számára más feladatokat keresnek - például raktárban lehet kisegítő-, ahol elkerülhető a vevőkkel való találkozás. Ezzel kikerüljük a konfliktusos helyzet, de sem Norbit nem késztetjük fejlődésre, sem a környezetet nem érzékenyítjük.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Beilleszkedési nehézségek autizmus spektrum zavarban szenvedők esetében
- Kapcsolati nehézségek és dilemmák a megoldásokra vonatkozóan

Kulcsszavak

- Autizmus spektrum zavar
- magatartási problémák
- a kommunikáció sajátosságai

Melléklet

Az autizmus spektrumzavar (ASD) az idegrendszeri fejlődés zavara, melynek három fő tünete van, melyek kihatnak a szociális készségekre, az érdeklődésre és a viselkedésre is:

- az érzelmi kötődés hiánya,
- a kommunikáció sajátosságai,
- és a magatartás sztereotipizáltsága.

A tünetek kezdete, súlyossága és az érintett területek száma szerint az alábbi állapotok sorolhatók az autizmus spektrumába:

- *Gyermekkorban felismert autizmus*: eltérő fejlődés és viselkedés, a környezettel való kommunikáció és társas interakciók területén, amely hároméves kor előtt igazolható.
- *Asperger szindróma*: szociális kötődések zavara és sztereotip magatartás, általában nem jellemzi késés a beszédfejlődésben, és nincs súlyosabb intellektuális képességzavar sem.
- *Atípusos autizmus*: nem igazolható konkrét eltérés a három fentebb felsorolt terület egyikében sem, esetleg súlyosabb mentális zavarral jár, vagy nem igazolható a hároméves kor előtti kezdet.

Az autizmus spektrumzavarral élő felnőtteknél már gyermekkorban is megvannak a jellemző tünetek, de a diagnózis felállítására csak felnőttkorban kerül sor.

Az autizmus főbb tünetei

Kisgyermekkorban gyanakvásra adhat okot a beszéd késése, vagy annak hiánya, amit ritkán kísér testbeszéd. A gyermek nem, vagy kevéssé érdeklődik a környezetében lévő emberek, kortársai iránt, és nem, vagy alig reagál az arckifejezéseikre, érzéseikre, mert nem képes azokat felismerni, nem kezdeményez játékot. Nem, vagy kevéssé észleli a közösségi szabályokat, könnyen túlterhelik a

társas vagy egyéb ingerek. Nevén szólítva nem figyel fel, nem képes az élmények és az öröm megosztására, ritkán mutogat tárgyakra, hogy felhívja azokra mások figyelmét. Nem alkalmaz szemkontaktust. Furcsa, ismétlődő kéz- illetve ujjmozgásokat, (ún. repkedés), ismétlődő cselekvéseket (pl. ajtócsapkodás) végez. Feltűnően rosszul érinti, ha belépnek a személyes terébe vagy sürgetik.

Serdülőkorban problémás lehet a változásokhoz (például költözés, iskolaváltás) való alkalmazkodás. Ragaszkodik a megszokott rutinhoz, rituálékat alakít ki, ismétlődő viselkedéseket mutat. Az ASD-vel élők gyakran küzdenek különböző mértékű tanulási nehézséggel is.

A fentebb felsorolt tünetek nem merítik ki azt a változatos tüneti képet, amelyet az autizmus spektrum zavarral élők mutathatnak.

Gyanújelként értékelendőek az alábbi viselkedések:

- mások arckifejezését, gesztusait nem érti, ezért nem tud rájuk reagálni;
- az érdeklődés vagy öröm megosztásának hiánya;
- megszólításra adott válasz hiánya;
- a szemkontaktus, arckifejezés, gesztusok és hangadás összehangolásának hiánya;
- szokatlan hangsúlyozás, hangerő, ritmus és tempó a beszédben (prozódia);
- a test, a karok, a kezek vagy az ujjak ismétlődő repkedő mozgásai vagy tartása;
- tárgyakkal végzett ismétlődő mozdulatok;
- sztereotip tevékenység megszakításakor jelentkező nyugtalanság.

Az autizmus spektrumzavart gyakran más pszichiátriai kórállapotok is kísérik, mint például a figyelemhiányos hiperaktivitás zavar (ADHD), a szorongás vagy a depresszió

https://egeszsegvonal.gov.hu/a-a/665-autizmus-spektrumzavar.html

8) Esettanulmány – **Tanulási akadályozottsággal élők nehézségei felnőtt korban**

Esetleírás

1.) Bevezetés, pozícionálás

Az esetleírással érzékeltetni szeretnénk, hogy a tanulásban akadályozottak milyen nehézségekkel küzdhetnek felnőttkorban is.

2.) Az eset részletes leírása

Zsolt egy tanulásban akadályozott fiatalember, akit nagymamája nevelt fel. Speciális szakiskolában többféle szakképesítést szerzett, például szőnyegszövő, szobaasszony végzettsége is volt. Nagyon szereti a konyhai munkát, legtöbbször otthon is ő főz.

Egy foglalkozási rehabilitációs szolgáltató segítségével sikerült elhelyezkednie egy iskolai menza konyháján. Éveken keresztül kifogástalanul látta el a feladatait, majd egyre több panasz érkezett a munkájára. Hanyagabbul mosogatott, gyakran szennyeződés maradt a tányérokon, edényeken, ha zöldséget kellett tisztítania, aprítania, gyakran marad rajta héj vagy nem egyenletesre vágja fel.

3.) Összefoglalás

Egy tanulásban akadályozott fiatal munkahelyi teljesítménye jelentősen romlott, éveken keresztül kifogástalanul dolgozott, de utóbbi időben sok panasz érkezett munkájával kapcsolatosan. A helyzet kezelése érdekében várjuk a lehetséges megoldásokat.

Feladat, orientáló kérdések

Kiadandó feladat/kérdés:

Az Ön feladata az, hogy az esetleírás elolvasása után válaszoljon az alábbi kérdésre.

Ön Zsolt mentora. A munkáltató jelzi Önnek a problémákat és segítségét kéri ezek megoldásához. Elemezze a helyzetet és gondolja végig, hogy mit tenne, milyen beavatkozási pontokat javasolna.

Egyéb orientáló kérdés – amely segítség a csoportvezetőnek.

- Mi a tapasztalata, mi a szakmai véleménye a tanulásban akadályozottak munkahelyen való beválásával kapcsolatban?
- Az Ön megítélése szerint mely tényezők nehezíthetik a munkavégzést?
- Az Ön véleménye szerint, mi állhat a teljesítményromlás hátterében? Mi okozhatja a rosszabb minőségű munkavégzést?
- Milyen úton indulna el az eset megoldására és milyen lehetséges megoldási módokat lát a helyzet kezeléséhez?
- Hogyan látja az esetben feltárt problémát?

Az eset egy-egy lehetséges kimenetének leírása

1.) Kimenet

Egyéni beszélgetés Zsolttal arról, hogy változott-e valami otthon vagy a munkahelyen, miért lett számára nehezebb a jól ismert feladatok teljesítése?

2.) Kimenet

Nagymama megkérdezése, hogy ő észre vett-e hasonló teljesítményromlást Zsoltnál az otthoni feladatok elvégzése során, illetve mit gondol, mi állhat a munkahelyi problémák hátterében?

3.) Kimenet

Zsolt munkájának megfigyelése, mi akadályozhatja a jól ismert feladatok teljesítését? Esetleg orvosi vizsgálatok elvégzése, állapotromlás fiziológiai hátterének feltárása érdekében *(az életből vett konkrét példánál így derült ki egy súlyos cukorbetegség és az emiatt bekövetkező látáscsökkenés, ami a teljesítményromlás hátterében állt).*

4.) Kimenet

Zsolt a munkahelyi vezető segítségével újra tanulja a munkafolyamatokat, átismétlik az eddig begyakorlott feladatokat, és minden alkalommal együtt nézik végig, hogy mit sikerült jól megoldani és mit kellene másképpen csinálni.

5.) Kimenet

Ha továbbra is fennáll a probléma, akkor kipróbálni Zsoltot más feladatok teljesítésében – például takarítás-, hátha azt jobb minőségben tudja azt ellátni.

Az eset által érintett kérdéskörök, dilemmák

- Tanulásban akadályozottság, értelmi sérülés.
- Munkahelyi elvárások, teljesítmény kényszer
- Munkahelyi teljesítményromlás hátterében meghúzódó tényezők (magánéleti, egészségügyi, állapotromlás, stb).

Kulcsszavak

- Tanulási akadályozottság
- Munkahelyi megfelelés
- Segítő beszélgetés

Melléklet

A tanulási akadályozottság a hazai gyógypedagógiai szaknyelvben az utóbbi években terjedő megnevezés. Azon szakkifejezés, amelyet egyrészt a tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság által enyhén értelmi fogyatékosnak minősített gyermekek, másrészt az általános iskolában tanulási problémákkal küszködő gyermekek csoportjának megjelölésére használnak.

A tanulási akadályozottság elsősorban az oktatási helyzetben, tanulási szituációban jelent problémát, nem terjed ki az egyén egész életvitelére, hiszen az enyhén értelmi fogyatékos személyek önálló életvezetésre képessé válnak, társadalmi beilleszkedésük segítségnyújtással, szociálpolitikai intézkedéssel sikeres lehet.

Mesterházi Zsuzsa: „a tanulásban akadályozottak csoportjába tartoznak azok a gyermekek, akik az idegrendszer biológiai és/vagy genetikai okokra visszavezethető gyengébb funkcióképességei, illetve a kedvezőtlen környezeti hatások folytán tartós, átfogó tanulási nehézségeket, tanulási képességzavart mutatnak."

A Pedagógiai Lexikon meghatározása: „a tanulásban akadályozottak: mindazok a gyermekek és fiatalok, akik a tanulási képesség fejlődési zavara következtében tartósan és feltűnően nehezen tanulnak. A tanulásban akadályozottak a hazai gyógypedagógia új szakkifejezése, amelyet az enyhén értelmi fogyatékos, valamint a nehezen tanuló gyermekek csoportjának megjelölésére kezdenek használni. Kialakulásának hosszú folyamata van. A fejlődést akadályozó okok nem kizárólag a gyermek biológiai pszichológiai adottságaiban keresendők, hanem igen gyakran a családi, iskolai, szociális- kulturális környezet kedvezőtlen hatásaiban. … Ők azok, akik az általános iskolába járó nehezen tanuló gyermekek közül a leggyengébbek, illetve azok, akik a tanulási sikertelenségeik súlyossága folytán többnyire az eltérő tantervű általános iskolában tanulnak. A tanulási akadályozottság változtatható állapot. A folyamatosan ható kiváltó okok feltárásával, ezek kedvező irányú befolyásolásával a tanulási akadályozottság részben megelőzhető, részben súlyosságának mértéke csökkenthető."

https://hu.wikipedia.org/wiki/Tanul%C3%A1si_akad%C3%A1lyozotts%C3%A1g

A tanulási akadályozottság fogalma, a tanulásban akadályozott tanulók általános sajátosságai

Az enyhén értelmi fogyatékos gyermekek nevelési tapasztalatai, pedagógiai szempontú jellemzésük, valamint a nem értelmi fogyatékos, de nehezen tanuló gyermekek rendkívül változatos formában megjelenő tanulási nehézségeinek kutatása azt eredményezte, hogy e gyermekek közös megjelölésére 1990-es évek második felében a „tanulásban akadályozottak" terminológiát vezette be a gyógypedagógia. Az enyhén értelmi fogyatékos tanulók tehát a tanulásban akadályozott gyermekek körébe tartoznak.

Az idegrendszer biológiai és/vagy genetikai okra visszavezethető gyengébb funkcióképessége, illetve a kedvezőtlen környezeti hatások folytán tartós, átfogó akadályozottságot, tanulási nehézségeket, tanulási képességzavart mutatnak. (Mesterházi, 1998) A tanulókra jellemzőek lehetnek a téri tájékozódás, a finommotorika, a figyelemkoncentráció, a bonyolultabb gondolkodási folyamatok, a kommunikáció, valamint a szociális alkalmazkodás fejlődésének eltérései. A munkatempó lassúbb, koncentrációs nehézség áll fenn, az írás-olvasás és számolás jelrendszerének felismerése és alkalmazása nehézségbe ütközik. Az emlékezeti teljesítmény csökkent, a munkamemória-kapacitás eltérő, a tanultak tartós memóriából történő előhívása problémás. Az összefüggések, analógiák felismerése és alkalmazása nehézséget jelent. (Jaksa, 2006) Az elemi alapkészségek fejlettségében a tanulásban akadályozott gyermekek többségi társaikhoz képest átlagosan 5-7 évnyi fejlettségbeli elmaradást mutatnak. Az egyes készségek fejlettségében gyermekenként is jelentős eltérések vannak (Józsa és Fazekasné, 2006a, 2006b) E tünetek eltérő mértékben, mindig egyedi kombinációban jelennek meg, a tanulási képesség különböző mértékű fejlődési zavarát eredményezik, és akadályozzák az iskolai tanulás sikerességét (Mesterházi, 1998)

http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/A_tanulasban_akadalyozott_gyermekek_idegen_nyelvtanitasanak_kerdesei_teljes/41_a_tanulsi_akadlyozottsg_fogalma_a_tanulsban_akadlyozott_tanulk_ltalnos_sajtossgai.html

4. számú melléklet - IRODALOMJEGYZÉK

1. „Munkahelyi beilleszkedést támogató modell-program kidolgozása speciális igényű munkavállalók számára", Miskolc, Beillesztési Segédlet INNOBOND Tanácsadó és Szolgáltató Kft., 2021.
2. A rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó és segítő személy tevékenységéről, feladatáról. Szakmai Tájékoztató, Budapest, Budapest Főváros Kormányhivatala Rehabilitációs Főosztály, 2021.
3. Axel Rachow: Tréningkoktél a trénerek klubjából, Budapest, Z-Press Kiadó Kft, 2016.
4. Babos Éva: Hogyan találj magadnak állást? A munkakeresés kézikönyve, Budapest, Kossuth Kiadó 2009.
5. Balázs-Földi Emese: „Nyílt munkaerőpiac, vagy védett foglalkoztatás?", 2017. [Online]. http://acta.bibl.u-szeged.hu/55031/1/koztes_europa_2017_001_002_147-155.pdf [2022.11.28.]
6. Belényesi Emese: Egyéni kompetenciafejlesztés, Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2019.
7. Csehné dr. Papp Imola, Dr. Horesnyi Julianna, Szellő János, Dr. Vincze Imre: Munkaerőpiaci ismeretek, Gödöllő, Szent István Egyetem Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar, 2009.
8. Cserné Dr. Adermann Gizella: A felnőttek foglalkoztathatóságának növelésére irányuló komplex képzési modellek, különös tekintettel a hátrányos helyzetű csoportokra, javaslatok intézkedésekre, Budapest, Kutatási zárótanulmány, 2006.
9. Csorba Judit: „Akarnak-e dolgozni a munkanélküliek?", Esély, 2009/5.
10. Dávid Andrea Dr. Gadó Márta Csákvári Judit: Látássérült emberek elemi és foglalkozási rehabilitációja Útmutató látássérült emberek rehabilitációjával foglalkozó szakemberek számára, Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, 2008.
11. Deák Éva, Füzessy Józsefné, Daróczy-Hajas Klaudia, Hajas György, Jásper Éva, Kóródi Edit, Pántya Erika, Török Réka, Valiczkó Éva, Végh Katalin, Zalabai Péterné: Alternatív munkaerőpiaci szolgáltatás egységes szolgáltatás-módszertan, Második bővített kiadás Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., 2014.
12. Debreceni Egyetem: A munka fogalma és társadalmi jelentősége, 2010.02.24. [Online]. https://slideplayer.hu/slide/1995144/ [2022.11.28.]
13. Ditzendy Károly Arisztid: Kompetencia kézikönyv - A szakmai és személyes bemeneti kompetenciák mérésére vonatkozó módszertani ajánlások munkaadók számára, Kecskemét, Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara, 2017.
14. Dr. Gyökér Irén: Emberi erőforrás menedzsment, Budapest, Budapesti Műszaki És Gazdaságtudományi Egyetem, 2005.
15. dr. Kristó Katalin: A szociális igazgatás alapjai, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest, Közigazgatási Továbbképzési Intézet, 2022
16. Dr. Szabó Szilvia PhD: Kompetenciaalapú emberierőforrás-gazdálkodás, Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2020.
17. Dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás mint professzió, Budapest, Kollégium Kft, 2007.
18. Dr. Zachár László: A pályaorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése, Foglalkoztatási És Szociális Hivatal, 2009.
19. Előd Ágnes, Kovács Gábor: „Máltai Tanulmányok", 2020. [Online]. https://epa.oszk.hu/04000/04049/00004/pdf/EPA04049_maltai_tanulmanyok_2020_02_203-220.pdf [2022.11.28.]
20. Emberi Erőforrások Minisztériuma és Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság: Útmutató a fejlesztő foglalkoztatást biztosító szolgáltatók részére, Budapest, 2019.
21. Falus Katalin, Vajnai Viktória: Kulcskompetenciák komplex fejlesztése, Budapest, Oktatáskutató és Fejlesztő Intézet, 2012.
22. FSZK, „Akkreditált foglalkoztatás". [Online]. https://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Akkreditalt_foglalkoztatas.pdf [2022.11.28.]
23. FSZK: „ALTERNATÍV MUNKAERŐPIACI Szolgáltatás- Egységes Szolgáltatási Módszertan," 2016. [Online].

https://fszk.hu/wp-content/uploads/2016/04/egyseges_szolgaltatas_modszertan.pdf [2022.11.28.]
24. Gerard Egan: A képzett segítő - A segítés problémamegoldó és lehetőség kibontakoztató megközelítése, Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2011.
25. Gerard Egan: A segítő készségek fejlesztése - Gyakorlatok és munkafüzet „A képzett segítő" című könyvhöz, Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2011.
26. Kasik László: A szociálisprobléma-megoldó gondolkodás és képesség jellemzői, in Zsolnai A, Kasik L (szerk.): A szociális kompetencia fejlesztésének elméleti és gyakorlati alapjai tanulmánygyűjtemény, Tankönyvkiadó, 2010.
27. Kompetencia Alapú Emberi Erőforrás Gazdálkodás, Útmutató települési önkormányzatok számára, HBH Stratégia és Fejlesztés Kft. és Collective-Intelligence Kft. konzorcium, 2018.
28. Kormányhivatal: „Általános tájékoztató az akkreditáció feltételeiről". [Online]. https://www.kormanyhivatal.hu/download/2/c4/46000/%C3%81ltal%C3%A1nos%20t%C3%A1j%C3%A9koztat%C3%B3%20az%20akkredit%C3%A1ci%C3%B3%20felt%C3%A9teleir%C5%91l_2020.pdf [2022.11.28.]
29. Kovács Andrea, Kovács Ibolya, Kutas Zsuzsanna, Pánczél László: Megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, KÖFOP-2.1.3-VEKOP-15 A területi államigazgatási szervek humánerőforrásának fejlesztése.
30. Könczei György, Kullmann Lajos (szerk.): A (komplex) rehabilitáció alapjai, Bevezetés a komplex rehabilitációba – Szöveggyűjtemény, Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, 2009.
31. Martina Nohl: Karrier-tanácsadás 4.0 - Ismeretek és eszközök a foglalkozási és karrier-tanácsadáshoz, Budapest, Z-Press Kiadó Kft, 2020.
32. Mészáros Aranka: Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen, Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2007.
33. Munkaerő piaci kulcskompetenciák fejlesztési lehetőségei Magyarországon, Lektorálta: Gál Antal, Kovács Ibolya, Előzetes Megvalósíthatósági Tanulmány.
34. Nagy József: Az érdekérvényesítő szociális képességek rendszere és fejlesztése, Budapest, Iskolakultúra 1998/1. szám.
35. Norman E. Amundson, William A. Borgen, Marvin J. Westwood, Diane E. Pollard: Csoportos tanácsadás- kézikönyv csoportvezetőknek, Budapest, ELTE Eötvös Kiadó, 2013.
36. Peter Dürrschmidt, Joachim Koblitz, Marco Mencke, Andrea Rolofs, Konrad Rump, Susanne Schramm, Jochen Strasmann: Trénerek kézikönyve, Budapest, Z-Press Kiadó Kft, 2005.
37. Petrovics Zoltán: „PRO PUBLICO BONO – Magyar Közigazgatás, 2017/3, 48–73.", 2017. [Online]. http://real.mtak.hu/92378/1/03_Petrovics_Zoltan_WEB-PPB_2017_3-4.pdf [2022.11.28.]
38. Revita Alapítvány, Förderverein cocomo, CSAT Egyesület, Országos KID Egyesület: „KEY" módszer Módszertani leírás, 2014.
39. Richard N. Bolles: Karrierirányt- Álláskeresők és pályamódosítók kézikönyve, Budapest, HVG könyvek, 2013.
40. Ruminé Szijártó Ildikó: Tájékoztató a szociális ellátásokról, Budapest, Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda, 2022.
41. Ruminé Szijártó Ildikó: Tájékoztató fogyatékossághoz és egészségkárosodáshoz kötődő ellátásokról és szolgáltatásokról, Budapest, Emberi Erőforrások Minisztériuma Központi Ügyfélszolgálati Iroda, 2014.
42. Simon Péter, Nemeskéri Gyula: Munkaelemzés és tervezés, Foglalkoztatási Hivatal Kutatási Iroda.
43. Szellő János: A foglalkozási rehabilitáció elmélete és gyakorlata – jegyzet, Budapest, Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, 2009.
44. Szociális Ágazati Portál: Szolgáltatások formái. [Online]. https://szocialisportal.hu/szolgaltatasok-formai/ [2022.11.28.]
45. TÁMOP-1.1.1-12/1 kódszámú Megváltozott munkaképességű emberek rehabilitációjának és foglalkoztatásának segítése című projekthez humán módszertani útmutató, 2013
46. TÁRS Foglalkoztatási Munkacsoport: A foglalkozási rehabilitáció fogalomgyűjteménye, Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., 2017.

47. TÁRS Foglalkoztatási Munkacsoport: A foglalkozási rehabilitáció intézményrendszere, Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., 2017.
48. TÁRS Foglalkoztatási Munkacsoport: Akkreditált foglalkoztatás, Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., 2017.
49. TÁRS Foglalkoztatási Munkacsoport: Foglalkozási Rehabilitációs Szolgáltatások, Budapest, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., 2018.
50. Teljesítményértékelési kézikönyv, Kenderes Város, 2010.
51. Vojtek Éva- Dr. Juhász Gábor- Dr. B. Erdős Márta- Dr. Garai Péter: A kompetenciák szerepe és jelentősége a munkaerőpiaci esélyek fokozásában, valamint a munkakörelemzésben és értékelésben, Szakképzési Szemle XXIX. évfolyam 2013/1.
52. Vojtek Éva, Dr. Juhász Gábor, Dr. B. Erdős Márta, Dr. Garai Péter: A kompetenciák szerepe és jelentősége a munkaerőpiaci esélyek fokozásában, valamint a munkakörelemzésben és értékelésben, Budapest, Szakképzési Szemle, 2018.
53. Zakárné Horváth Ida: Készségek, Képességek, Kompetenciák Fejlesztése, Budapest, Modinfo Kft., 2003.
54. Zsolnai Anikó: Összefüggések a szociális kompetencia egyes komponensei, a tanulási motívumok és az iskolai tudás között, PhD- Disszertáció JATE, 1999.

5. számú melléklet - Rövidítések jegyzéke

1.	3SZ	Szociális Szakmai Szövetség
2.	AOSZ	Autisták Országos Szövetsége
3.	BFKH	Budapest Főváros Kormányhivatala
4.	BME	Orvosbiológiai mérnök (Biomedical Engineering)
5.	BNO	Betegségek Nemzetközi Osztályozására szolgáló kódrendszer
6.	CRPD	A fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény (Convention on the Rights of Persons with Disabilities
7.	CSR	Corporate Social Responsibility (Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás)
8.	DE	Démoszthenész Egyesület
9.	Ebktv.	Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
10.	ÉFOÉSZ	Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
11.	ENSZ	Egyesült Nemzetek Szervezete
12.	ÉTA	Értelmi Sérülteket Szolgáló Társadalmi Szervezetek és Alapítványok Országos Szövetség
13.	EU	Európai Unió
14.	FESZT	Fogyatékos Emberek Szervezeteinek Tanácsa
15.	Flt.	A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény
16.	Fot.	A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXIV. törvény
17.	HSOESZ	Halmozottan Sérültek Országos Érdekvédelmi Szövetsége
18.	IKR	Igénylés Kezelő Rendszer
19.	ILO	Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (International Labor Organization)
20.	Karta	Módosított Európai Szociális Karta
21.	Kjt.	Közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény
22.	KSH	Központi Statisztikai Hivatal
23.	Ktv.	A Közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCIX törvény
24.	MEOSZ	Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége

25.	Mmr.	A megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról szóló 327/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet
26.	Mmtr.	A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról szóló 327/2012. (XI.16.) Korm. rendelet
27.	Mmtv.	A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény
28.	MSZSZ	Magyar Szervátültetettek Szövetsége
29.	Mt.	A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
30.	MVGYOSZ	Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
31.	Mvt	A munkavédelemről szóló 1993. évi XCII törvény
32.	Onboarding	Új munkavállalók hatékony integrálása egy szervezetbe
33.	PÉF	Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum
34.	Ptk.	A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
35.	SINOSZ	Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
36.	SNI	Sajátos Nevelési Igényű
37.	SVOE	Siketvakok Országos Egyesülete
38.	SzCsM-EüM	Szociális és Családügyi Minisztérium, Egészségügyi Minisztérium
39.	Szocho tv.	A szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény
40.	Szoctv.	A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
41.	Tny.	A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény
42.	WAI	Munkaképességi index (Work Ability Index)
43.	WHO	Egészségügyi Világszervezet (World Health Organization)

6. számú melléklet - ELLENŐRZŐKÉRDÉSEK ÉS MEGOLDÓKULCS

Rehabilitációs mentor képzés

Vizsga

„A” feladatlap és MEGOLDÓKULCS

1. **Nevezze meg azt a vizsgálati folyamatot, amelynél a szolgáltatást igénybe vevő személy belép a foglalkozási rehabilitáció rendszerébe!** ***2 pont***
   a. Orvosi vizsgálat
   b. Komplex minősítő vizsgálat
   c. Szociális szempontú vizsgálatát

2. **Ha az ügyfél szeretne fogyatékossága okán vakok személyi járadékára jogosultságot szerezni, hová kell a kérelmét benyújtani?** ***2 pont***
   a. A kérelmező lakcíme szerint illetékes járási hivatalhoz.
   b. A kérelmező lakcíme szerint illetékes települési önkormányzat polgármesteri hivatalánál vagy közös önkormányzati hivatalához.
   c. Vakok személyi járadékát 2001. július 1-jétől nem lehet megállapítani.

3. **Mi jelent az, hogy valami akadálymentesen megközelíthető?** ***2 pont***
   a. Akadálymentesen megközelíthető az az épület vagy berendezési tárgy, amely a fizikai, érzékszervi, illetve értelmi fogyatékos személy számára segédeszközökkel megközelíthető.
   b. Akadálymentesen megközelíthető az az épület vagy berendezési tárgy, amely a használó fizikai, érzékszervi és értelmi fogyatékosságának mértékétől függetlenül is lehetőség szerint legönállóbban – külső segítség nélkül – kényelmesen, különösebb erőkifejtés nélkül elérhető. Ehhez megfelelő méretű, magasságú hely biztosított, miközben segédeszközének használata (bot, mankó, járókeret, kerekesszék) nem korlátozott.
   c. Akadálymentesen megközelíthető az az épület vagy berendezési tárgy, amely a fizikai, érzékszervi, illetve értelmi fogyatékos személy számára külső segítség igénybevételével megközelíthető.

4. **Mennyi a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása esetén igénybe vehető szociális hozzájárulás adó kedvezmény mértéke?** ***2 pont***
   a. a kifizető által megállapított adóalap, de legfeljebb a minimálbér kétszeresének 13 %-a
   b. a kifizető által megállapított adóalap, de legfeljebb a minimálbér kétszeresének 22 %-a
   c. a kifizető által megállapított adóalap, de legfeljebb a minimálbér 13 %-a

5. **Mi jelent a rehabilitációs hozzájárulás „kvótarendszere”?** ***2 pont***
   a. A 25-nél több főt foglalkoztató cégek rehabilitációs hozzájárulás fizetésére kötelezettek, a foglalkozási rehabilitáció elősegítése céljából. Ez a nem csekély összeg akkor fizetendő, ha a munkáltató a teljes munkavállalói létszámához mérten kevesebb, mint 5%-os arányban foglalkoztat megváltozott munkaképességű személyeket.
   b. A 100-nél több főt foglalkoztató cégek rehabilitációs hozzájárulás fizetésére kötelezettek, a foglalkozási rehabilitáció elősegítése céljából. Ez a nem csekély összeg akkor fizetendő, ha a munkáltató a teljes munkavállalói létszámához mérten kevesebb, mint 5%-os arányban foglalkoztat megváltozott munkaképességű személyeket.
   c. A 25-nél több főt foglalkoztató cégek rehabilitációs hozzájárulás fizetésére kötelezettek, a foglalkozási rehabilitáció elősegítése céljából. Ez a nem csekély összeg akkor fizetendő, ha a munkáltató a teljes munkavállalói létszámához mérten kevesebb, mint 2%-os arányban foglalkoztat megváltozott munkaképességű személyeket.

6. **Ki/mi határozza meg az adott munkahelyen végzett munka közben a munkaegészségügyi, illetve munkabiztonsági feltételeket?** ***2 pont***
   a. a munkavállaló
   b. a munkáltató
   c. az állam

7. **Mi a munkahelyi rehabilitációs mentor működésének célja?** ***2 pont***
   a. A munkahelyi rehabilitációs mentor célja, hogy segítse az aktív korú, jelenleg nem foglalkoztatott, a rehabilitációs folyamatban önként – vagy együttműködési kötelezettség alapján – résztvevő megváltozott munkaképességű személyek munkaerőpiaci beilleszkedését, valamint hozzájáruljon ahhoz, hogy a munkáltatók befogadóbbá váljanak az egészségkárosodást szenvedett emberek iránt.
   b. A foglalkozási rehabilitációs mentor (munkaerő-piaci integrációt támogató) célja, hogy idősebb és tapasztaltabb barátként, tanárként vagy tanácsadóként atyailag segítsen jó tanácsokkal valakit.
   c. A munkahelyi rehabilitációs mentor célja, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló az eredményes állásinterjút követően, a munkába lépés után sikeresen beilleszkedjen egy új munkahelyen és képes legyen tartósan munkát végezni, lehetőség szerint minél magasabb szinten megfelelve a foglalkoztatásához kapcsolódó speciális szükségleteknek, a munkavégzéshez kapcsolódó egyedi igényeinek, illetve a munkaadó által támasztott elvárásoknak.

8. **Mi az a problématérkép?** ***2 pont***
   a. A problématérkép egy, a döntéshozatalt elősegítő dokumentum, amely az esetleges akadályok felderítésére és azok leküzdésére irányul, és amely segítségével a megfelelő stratégiai koncepció kialakítható.
   b. A problématérkép egy, a munkaerő-felvételét elősegítő dokumentum, amely segítségével a megfelelő stratégiai koncepció kialakítható.
   c. A problématérkép egy térkép, amelyen a problémák ábrázolásra kerülnek.

9. **Mi az a tranzit foglalkoztatás?** ***2 pont***
   a. a rehabilitálható munkavállaló, akinek foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (B1 kategória, 51-60% közötti egészségi állapot), vagy tartós foglalkozási rehabilitációt igényel (C1 kategória, 31-50% közötti egészségi állapot); védett körülmények között, termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett történő felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra.
   b. a rehabilitálható munkavállaló, akinek foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (B2 kategória, 51-60% közötti egészségi állapot), vagy tartós foglalkozási rehabilitációt igényel (C2 kategória, 31-50% közötti egészségi állapot); védett körülmények között, termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett történő felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra.
   c. azon munkavállaló foglalkoztatása, aki kizárólag folyamatos támogatással foglalkoztatható (D kategória, 1-30% közötti egészségi állapot)

10. **Mit jelent a tolerancia-ablak kifejezés?** ***2 pont***
    a. A tolerancia-ablak jelképezi a személyes tűréshatárunkat a munkahelyi vezetővel szemben
    b. A tolerancia-ablak jelképezi a személyes tűréshatárunkat, azt a mezőt, amiben még képesek vagyunk a minket érő megterhelést rugalmasan és sikeresen kezelni.
    c. A tolerancia-ablak jelképezi a személyes tűréshatárunkat, azt a mezőt, amiben még elég motiváltak vagyunk a feladatunk elvégzéséhez.

11. **Nevezzen meg legalább három szociális szolgáltatást!** ***6 pont (2 pont/db)***
    - étkeztetés
    - házi segítségnyújtás
    - családsegítés,
    - támogató szolgálat,
    - fejlesztő foglalkoztatás

- közösségi ellátások,
- utcai szociális munka

12. Melyik az 3 legfontosabb törvény, ami szabályozza a magyar foglalkoztatási jogviszonyokat? ***6 pont (2 pont/db)***

- a munka törvénykönyvéről szóló (2012. évi I.) törvény (Mt.),
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló (1992. évi XXXIII.) törvény (Kjt.)
- a közszolgálati tisztviselőkről szóló (2011. évi CXCIX.) törvény (Kttv.)

13. Soroljon fel 3 hatékony toborzási csatornát! ***6 pont (2 pont/db)***

- Facebook álláskeresési csoportok
- munkaadók Facebook oldala
- Facebook hirdetések
- álláskeresési oldalak
- munkaadók honlapja
- munkaközvetítő szervezetek szolgáltatásainak igénybe vétele
- munkaügyi szervezetek szolgáltatásainak igénybevétele
- újsághirdetések

14. Mi lehet ösztönző tényező egy megváltozott munkaképességű álláskereső számára? Mi érhető el a munkaviszony létesítésével? Soroljon fel legalább hármat! ***6 pont (2 pont/db)***

- sikeres állásinterjú, munkába lépés,
- biztos munkahely, anyagi biztonság,
- kiszámíthatóság és rendszer,
- megfelelő fizetés,
- kitáguló szociális/társadalmi környezet,
- elismerés, megbecsülés, amelyet ki is mutatnak az irányába.

15. Melyik hat szolgáltatástípus tartozik az egyéni foglalkozási rehabilitációs tanácsadás közé? ***6 pont (1 pont/db)***

- foglalkozási rehabilitációs információ nyújtása
- foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás
- foglalkozási rehabilitációt elősegítő pszichológiai tanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás

Sorszám	"A" feladatsor	
	Feladat	pont
1.	1 kiválasztása	2
2.	1 kiválasztása	2
3.	1 kiválasztása	2
4.	1 kiválasztása	2
5.	1 kiválasztása	2
6.	1 kiválasztása	2
7.	1 kiválasztása	2
8.	1 kiválasztása	2
9.	1 kiválasztása	2
10.	1 kiválasztása	2
11.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)

12.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)
13.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)
14.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)
15.	6 felsorolása	6 (1 pont/db)
-	**Összesen**	**50**
Ponthatár	**60%<**	**31**

Rehabilitációs mentor képzés

Vizsga

„B” feladatlap és MEGOLDÓKULCS

1. **A 2011. évi népszámláláskor hány személy tartotta magát fogyatékossággal élőnek?** ***2 pont***
   a. 105 289 fő
   b. 490 578 fő
   c. 1 381 120 fő

2. **Milyen eljárás során kerül meghatározásra, hogy ki az, aki megváltozott munkaképességű és az, hogy alkalmas-e a munkavégzésre, vagy hogy milyen ellátásra jogosult?** ***2 pont***
   a. Komplex minősítő vizsgálat során
   b. Szociális szempontú vizsgálatát során
   c. Orvosi vizsgálat során

3. **Soroljon fel 4 megváltozott munkaképességű vagy fogyatékossággal élő személy által igénybe vehető ellátás típust!** ***4 pont (1 pont /darab)***
   - rehabilitációs ellátás
   - rokkantsági ellátás
   - rokkantsági járadék
   - fogyatékossági támogatás
   - vakok személyi járadéka
   - egészségkárosodási ellátás
   - magasabb összegű családi pótlék

4. **Határozza meg a fejlesztői jogviszonyban történő foglalkoztatást!** ***2 pont***
   a. A fejlesztő foglalkoztatás a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szabályozott foglalkoztatási forma a különböző szociális szolgáltatást igénybe vevők számára, akik nem képesek önálló munkavégzésre.
   b. A fejlesztő foglalkoztatás a szociális törvényben szabályozott foglalkoztatási forma a különböző szociális szolgáltatást igénybe vevők számára, akik képesek önálló munkavégzésre.
   c. A fejlesztő foglalkoztatás a szociális törvényben szabályozott foglalkoztatási forma a különböző szociális szolgáltatást igénybe vevők számára, akik nem képesek önálló munkavégzésre.

5. **Kit és mire jogosítja fel a parkolási igazolvány?** ***2 pont***
   a. A parkolási igazolvány csak a mozgáskorlátozott személyt jogosítja fel meghatározott kedvezmények igénybevételére.
   b. A parkolási igazolvány bármely gépjármű vezetőjét feljogosítja a meghatározott kedvezmények igénybevételére
   c. A parkolási igazolvány a mozgáskorlátozott személyt vagy az őt szállító jármű vezetőjét jogosítja fel meghatározott kedvezmények igénybevételére.

6. **Mi jelent az, hogy valami akadálymentesen használható?** ***2 pont***
   a. Akadálymentesen használható az az épület vagy berendezési tárgy, amely a fizikai, érzékszervi, illetve értelmi fogyatékos személy számára segédeszközökkel használható.
   b. Egy épület akadálymentesen használható, ha abban minden szerkezet, berendezési tárgy a használó fizikai, érzékszervi és értelmi fogyatékosságának mértékétől

függetlenül lehetőség szerint legönállóbban – súlyos fogyatékossággal bíró használó esetén az állandó kísérőjének segítségével – használható. Ehhez megfelelő méretű, formájú kezelőeszközök biztosítottak, valamint azok elérhetősége és megközelítése is akadálymentes.

c. Akadálymentesen használható az az épület vagy berendezési tárgy, amely a fizikai, érzékszervi, illetve értelmi fogyatékos személy számára külső segítség igénybevételével használható.

7. Mennyi a rehabilitációs hozzájárulás mértéke? ***2 pont***

a. A rehabilitációs hozzájárulás mértéke havonta a tárgyév első napján a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónak megállapított alapbér kötelező legkisebb összege a kötelező foglalkoztatási szintből hiányzó megváltozott munkaképességű személyenként.

b. A rehabilitációs hozzájárulás mértéke évente a tárgyév első napján a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónak megállapított alapbér kötelező legkisebb összegének ötszöröse a kötelező foglalkoztatási szintből hiányzó megváltozott munkaképességű személyenként.

c. A rehabilitációs hozzájárulás mértéke évente a tárgyév első napján a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalónak megállapított alapbér kötelező legkisebb összegének kilencszerese a kötelező foglalkoztatási szintből hiányzó megváltozott munkaképességű személyenként.

8. Mi a munkaerő-piaci integrációt támogató mentor célja? ***2 pont***

a. A foglalkozási rehabilitációs (munkaerő-piaci integrációt támogató) mentor célja, hogy segítse az aktív korú, jelenleg nem foglalkoztatott, a rehabilitációs folyamatban önként – vagy együttműködési kötelezettség alapján – résztvevő megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci beilleszkedését, valamint hozzájáruljon ahhoz, hogy a munkáltatók befogadóbbá váljanak az egészségkárosodást szenvedett emberek iránt.

b. A foglalkozási rehabilitációs mentor (munkaerő-piaci integrációt támogató) célja, hogy idősebb és tapasztaltabb barátként, tanárként vagy tanácsadóként atyailag segítsen jó tanácsokkal valakit.

c. A foglalkozási rehabilitációs (munkaerő-piaci integrációt támogató) mentor célja, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló az eredményes állásinterjút követően, a munkába lépés után sikeresen beilleszkedjen egy új munkahelyen és képes legyen tartósan munkát végezni, lehetőség szerint minél magasabb szinten megfelelve a foglalkoztatásához kapcsolódó speciális szükségleteknek, a munkavégzéshez kapcsolódó egyedi igényeinek, illetve a munkaadó által támasztott elvárásoknak.

9. Mi az „Outplacement”? ***2 pont***

a. angol nyelvű kifejezés, ami egy, az új munkatársak kiválasztása során alkalmazott módszer

b. angol nyelvű kifejezés, ami „gondoskodó leépítést” jelent

c. angol nyelvű kifejezés, ami a kiszervezést jelenti

10. Mi a munkáltatói profil készítésének célja? ***2 pont***

a. a munkakör és maga a munkahely jellemzőinek elemzése abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a megváltozott munkaképességű álláskeresők elvárásainak

b. a megváltozott munkaképességű álláskereső jellemzőinek elemzése abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a munkaadó elvárásainak

c. a munkáltató állásajánlatának a megváltozott munkaképességű álláskereső jellemzőinek elemzése abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a megváltozott munkaképességű álláskeresők elvárásainak

11. Sorolja fel a minősítési rendszer hat kategóriáját (a jelölésen felül az egészségi állapotot is adja meg %-os mértékben)! ***6 pont (1 pont/db)***

- B1 kategória: 51-60% közötti egészségi állapot (rehabilitációja javasolt, foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható)

- B2 kategória: 51-60% közötti egészségi állapot (rehabilitálható, de külön jogszabályban meghatározott egyéb körülmények miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt)
- C1 kategória: 31-50% közötti egészségi állapot (tartós foglalkozási rehabilitációt igényel)
- C2 kategória: 31-50% közötti egészségi állapot (tartós rehabilitációt igényel, de külön jogszabályban meghatározott egyéb körülmények miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációra nem javasolt)
- D kategória: 1-30% közötti egészségi állapot (kizárólag folyamatos támogatással foglalkoztatható)
- E kategória: 1-30% közötti egészségi állapot (egészségkárosodása jelentős, önellátási képességét teljesen vagy részlegesen elvesztette)

12. Milyen akadályozó tényezők lehetnek fogyatékos/ megváltozott munkaképességű munkavállalók esetén? Soroljon fel legalább hármat! ***6 pont (2 pont/db)***

- alacsony mobilitási hajlandóság
- az országos átlagtól eltérő (alacsonyabb) iskolázottsági szint
- a munkahelyek részleges- illetve komplex akadálymentesítése, annak hiánya
- a kooperatív társadalmi szemlélet alacsony szintje

13. Milyen kiválasztási módszereket ismer? Soroljon fel legalább hármat! ***6 pont (2 pont/db)***

- személyes, telefonos, online interjú
- strukturált vagy strukturálatlan interjú
- Bizottság előtti, Board, Stressz, Kiscsoportos, Csoportos, Szituációs, Szakmai, Kritérium szerinti, Viselkedés alapú interjú
- Interjúsorozat
- Tesztek (IQ, személyiség, motivációs, koncentrációs, szakmai, kompetencia)
- Assessment Center (AC): Értékelő központ
- próbanap, próbamunka

14. Ha problémával szembesülünk a munkahelyi beilleszkedés során, milyen feltételek változtatását kezdeményezhetjük? Soroljon fel ezek közül legalább hármat! ***6 pont (2 pont/db)***

- munkarend
- munkaidő hossza
- munkakezdés időpontja
- munkakör
- munkakör feladatai
- munkatér helye
- munkatér fizikai elrendezése
- munkakörülmények

15. Melyik az a négy foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás, amellyel segíthetjük a munkáltatókat? ***4 pont (1 pont/db)***

- rehabilitációs foglalkoztatási tanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs célú érzékenyítés
- foglalkozási rehabilitációs állásbörze
- foglalkozási rehabilitációs munkaközvetítés

Sorszám	"B" feladatsor	
	Feladat	pont
1.	1 kiválasztása	2
2.	1 kiválasztása	2
3.	4 felsorolása	4 (1 pont/db)
4.	1 kiválasztása	2
5.	1 kiválasztása	2
6.	1 kiválasztása	2
7.	1 kiválasztása	2
8.	1 kiválasztása	2
9.	1 kiválasztása	2
10.	1 kiválasztása	2
11.	6 felsorolása	6 (1 pont/db)
12.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)
13.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)
14.	3 felsorolása	6 (2 pont/db)
15.	4 felsorolása	4 (1 pont/db)
-	**Összesen**	**50**
Ponthatár	**60%<**	**31**

7. számú melléklet - REHABILITÁCIÓS MENTOR MUNKAKÖRHÖZ KAPCSOLÓDÓ IRATMINTÁK

Iratminta:

1. Interjú adatlap
2. Komplex képesség-és helyzetfeltáró interjú
3. Munkára kész állapot felmérése és egyéni munkavállalási terv
4. Tanácsadási esetlap
5. Pályaterv
6. Jelenléti ív
7. Összefoglaló csoportos szolgáltatás nyújtásáról
8. Mentori napló
9. Ajánlattételi lap
10. Munkaerőpiaci felmérés kérdőív

ELSŐ INTERJÚ ADATLAP

…… megye

Interjú időpontja: .....

Mentor neve: .....

Ügyfél adatai:

Név: .....

Születési név: .....

Anyja neve: .....

Születési hely, idő: .....

TAJ szám: .....

Lakóhely/tartózkodási hely: .....

Telefonszám: .....

Email: .....

A Rehabilitációs Hatóság ügyintézési helyszíne, ahol az együttműködését teljesíti/szolgáltatást kérőként nyilvántartott: .....

A Rehabilitációs Hatóság rehabilitációs ügyintézőjének a neve: .....

Elérhetősége: .....

Rehabilitációs terv[66] / „Tájékoztatás rehabilitációs terv adatairól" dokumentum[67] / „Tájékoztató az együttműködés adatairól" dokumentum / „Együttműködés megkezdése" dokumentum / Szolgáltatás nyújtási terv / Komplex minősítést végző Szakértői Bizottság összefoglaló véleményének iktatószáma[68] / Az ellátást megállapító vagy elutasító, vagy továbbfolyósításról szóló határozat / Fogyatékossági támogatást megállapító határozat / Vakok személyi járadékát megállapító határozat iktatószáma[69] / egyéb szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás, hatósági bizonyítvány iktatószáma[70] .....

[66] Rehabilitációs ellátásban részesülő ügyfél esetében kitöltendő.

[67] 2020. január 1-e után elfogadható, mint együttműködést igazoló dokumentum

[68] Szolgáltatást kérőként nyilvántartott ügyfél esetében kitöltendő.

[69] Megfelelő rész aláhúzandó.

[70] Az alábbi ügyfelek esetében kitöltendő:

- aki legalább 40 százalékos egészségkárosodással rendelkezik, az erről szóló szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás, hatósági bizonyítvány, minősítés időbeli hatálya alatt;
- akinek a munkaképesség-csökkenése 50-100 százalékos mértékű, az erről szóló szakvélemény időbeli hatálya alatt.

EGÉSZSÉGKÁROSODÁS		
Egészségkárosodás megnevezése (betegség megnevezése és BNO kódja), típusa:		
ÖEK (%):	EÁ (%):	Komplex minősítés vége:
Rehabilitációhoz szükséges időtartam:		Minősítési csoport:
Ellátás típusa:		Ellátás vége dátuma:

Foglalkozási, munkavállalási korlátozások

(üres = alkalmas, KT= korlátozó tényező, X=kizáró tényezők[71])

Jó látást igénylő mv.	**Ép színlátás t** igénylő mv.	**Ép hallást igénylő** mv.	**Hő terheléssel járó mv**.	**Hideg**ben történő mv.	**Melegben** történő mv.	**Füst, por, gőz, gáz** hatásai	**Zajterheléssel járó mv.**	**Nedves, nyirkos, párás** helyen történő mv.
Vegyi, Allergizáló anyagokkal történő mv.	**Zárt, szűk térben** történő	**Szabadban** történő mv.	**Nehéz fizikai** megterhelés	**Fokozott Érzelmi, pszichés megterhelé**	**Fokozott figyelmet** igénylő mv..	**Egyensúly-érzést** igénylő mv.	**Időkényszer keretei közötti** mv.	**Fokozottan baleset-veszélyes** mv.
Gyakori hajolás, gyaloglás, tárgyak	**Monoton mozgást** igénylő mv.	**Vibrációval** járó mv.	**Tartós azonos kényszer-testhelyzet**	**Tartós álló testhelyzet**	**Tartós ülő testhelyzet**	**Képernyő előtti mv.**	**Több műszakos munkarend**	

ISKOLAI VÉGZETTSÉG, SZAKMAI/MUNKATAPASZTALAT

Legmagasabb iskolai végzettség (ISCED szerint):
Szakképzettség(ek):
Egyéb:
Munkatapasztalat:

Időtartam (év)	***Munkakör***

[71] Amennyiben az ügyfél rendelkezik a Komplex minősítést végző szakértői bizottság Összefoglaló véleményével és a betekintéshez írásban hozzájárul, az abban foglalt „*Rehabilitáció szempontjából figyelembe veendő kizáró / korlátozó tényezők a munka-környezetben és a munkavégzésben*” alapján.

Legutolsó munkaviszonyban töltött év:	

ISMERETEK, KOMPETENCIÁK					
Ismeretek típusa	***Ismeretek szintje (1-nincs; 5-kiváló)***				
Számítógép kezelés-használat	1	2	3	4	5
Idegen nyelvtudás: ..... nyelvből	1	2	3	4	5
Jogosítvány	Kategória:		Megszerzés éve:		
Egyéb:					

MUNKAERŐPIACI CÉLOK	
Célállás megnevezése:	
Munka jellege:	Munkakör:
Munkaidő:	Műszakszám:
Próbamunka iránti igény:	Távmunka iránti igény:
Önfoglalkoztatóvá válás iránti igény:	Képzési cél:
Munkaerőpiaci szükségletek:	

További helyzetfeltáró interjú készítése javasolt az alábbi időpontban: .....

KOMPLEX KÉPESSÉG- ÉS HELYZETFELTÁRÓ INTERJÚ

Az ügyfél adatai:

Név: .....

TAJ szám: .....

Egészségi állapot		
Szempont	**Érték**	**Megjegyzés**
Fizikai állapot		
Mentális állapot		
Betegségtudat		
Rendszeres kezelések szükségessége		
Speciális segédeszköz szükséglet		
***Szociális* helyzet**		
Szempont	**Érték**	**Megjegyzés**
Családi körülmények		
Mobilitási képesség		
Anyagi helyzet, életszínvonal		
Életvezetési problémák (alkoholizmus pl.)		
Foglalkozási rehabilitálhatóság		
Szempont	**Érték**	**Megjegyzés**
Szakmai tudás/képzettség		
Utolsó munkaviszony időpontja, munkatapasztalat relevanciája		
Fejleszthetőség, hozzáállás		
Munkavégző képesség		
Terhelhetőség		
Életkor		
Célállás		
Térségi munkaerőpiaci helyzet		
Mobilitási hajlandóság		
Szolgáltatásban történő részvétel		
Szempont	**Érték**	**Megjegyzés**
Együttműködési szándék, motiváció		
Munkavállalási szándék		
Támogatás nélküli munkavállalás esélye		
Bérköltség támogatás esélye		
Tanulási szándék		
Képzésbe vonás esélye		
Egyéni képességek, készségek		
Szempont	**Érték**	**Megjegyzés**
Kommunikációs készség		
Figyelem, koncentráció		
Problémamegoldó képesség		
Önszabályozási képesség		
Összeférhetőség		
Önértékelés		

Profil (X) pontszám[72]	….
Adható összes pontszám:	200

ÉRTÉKELÉS (Skála: 1-10-ig)
- 1-es: rossz / alacsony / nyugdíjkorhatárhoz közeli életkor / sok munkavállalási nehézség / több, mint 10 éve nem dolgozott, semmilyen célállással nem rendelkezik / stb.
- 10-es: kiváló / magas / távoli nyugdíjkorhatár / alacsony számú munkavállalási nehézség / nemrég szűnt meg az utolsó munkahelye / többféle célállással rendelkezik / stb.

PROFIL INDEX (a profil meghatározásához: az Egészségi állapot, a Foglalkozási rehabilitálhatóság és a Programrészvételbe sorolt szempontok összpontszáma osztva a releváns szempontok számával) < „X” / 20 >: ……..	
Profil javaslat[73]	**Javaslat indoklása**

kategória	alkategória	profil

PROFILING kategóriák

1. kategória – Önálló álláskereső

1.1. Azok az állást kereső megváltozott munkaképességű személyek, akik megfelelő ismeretekkel, gyakorlattal rendelkeznek az önálló információszerzés terén

1.2. Nagy valószínűséggel 3-5 hónap alatt képesek elhelyezkedni, azonban az önálló információszerzésben segítséget igényelnek

2. kategória – Munkaerőpiaci eszközrendszerrel nyílt munkaerőpiacra visszavezethető

2.1. Szolgáltatás, személyes tanácsadás, közvetítés révén támogatás nélkül elhelyezhető

2.2. Képzési támogatást követően támogatás nélkül elhelyezhető

2.3. Támogatott képzést és támogatott foglalkoztatást követően tranzitálható

2.4. Támogatott foglalkoztatást követően tranzitálható

3. kategória – Munkaerőpiaci eszközrendszerrel elhelyezhető, de támogatás nélkül nem foglalkoztatható

3.1. Kizárólag támogatással foglalkoztatható

3.2. Kizárólag védett foglalkoztatásban foglalkoztatható

3.3. Kizárólag támogatott képzést követően foglalkoztatható támogatással

3.4. Kizárólag támogatott képzést követően foglalkoztatható védett foglalkoztatásban

---

[72] **PROFIL („X”)** =*Programrészvétel + Foglalkozási rehabilitálhatóság + Egészségi állapot összpontszáma, összértéke*

[73] 7,6-10 pont között: 1. kategória – Önálló álláskereső
4,6-7,5 pont között:2. kategória – Munkaerőpiaci eszközrendszerrel nyílt munkaerőpiacra visszavezethető
1-4,5 pont között: 3. kategória – Munkaerőpiaci eszközrendszerrel elhelyezhető, de támogatás nélkül nem foglalkoztatható

Kategorizálás a komplex képesség- és helyzetfelmérő lap Egészségügyi állapot, a Foglalkozási rehabilitálhatóság és a Szolgáltatásban történő részvétel szempontjaira adott PROFIL INDEX pontszám alapján:

1. kategória: 7,6-10 pont
2. kategória: 4,6-7,5 pont
3. kategória: 1-4,5 pont

Az egyes kategóriákon belüli alkategóriák megállapítása az összes szempont figyelembe vételével történő értékelés (index), a feltárt állapot alapján projektmunkatársi döntés mellett valósul meg.

	Akadályozó tényező*	Megoldási lehetőségek	Az ügyfél javaslatai, kérései, szükségletei
Egészségi állapot			
Szociális helyzet			
Foglalkozási rehabilitálhatóság			
Szolgáltatásban történő részvétel			
Egyéni képességek, kompetenciák			

* Az 5 pont alatti értékkel bíró szempontok

Rehabilitációs Fejlesztési Terv

1. Az ügyfél adatai:

Név (családi és utónév): .....
Születési név: .....
Születési hely, idő: .....
Anyja neve: .....
TAJ szám: .....
Lakóhely, tartózkodási hely: .....

Szakképzettsége: .....
Legmagasabb iskolai végzettsége: .....
Egyéb ismerete: .....

Utolsó munkaviszony
Időtartama: .....
Megszűnésének időpontja: .....
Munkaköre: .....

A **kiinduló állapot** (A komplex minősítés során készült összefoglaló vélemény / szakhatósági állásfoglalás alapjául szolgáló vélemény, valamint a rendelkezésre álló adatok, az első interjú és a helyzetfeltáró interjú alapján az alábbi kiindulási állapot kerül rögzítésre):

.....
.....
.....

Jelenlegi, térségi munkaerőpiaci állapot (Térség foglalkoztatási helyzete: munkavállalási perspektívák, elérhető munkaerőpiaci szintek, valamint a fennálló munkaerő-kereslet megfelelősége, mobilitási lehetőségek, stb.)

.....
.....
.....

2. A tervezett célállapot[74]:

- támogatás nélküli tartós elhelyezkedés, illetve
- a kiindulási állapotként rögzítettekhez képest az ügyfél munkaerőpiaci esélyeinek növelése komplex foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások és támogatások biztosítása révén.

3. A támogatás nélküli munkavállaláshoz szükségesnek tartott feltételek az ügyfél új munkahelyén[75]:

- képzés, ezen belül
  a. kiegészítő képzés (eredeti szakképzettség piaci értékét növelő rész-szakképesítés),
  b. szakmaszerző képzés (szakképzetlenség esetén),
  c. új szakma megszerzésére irányuló képzés (átképzés),
  d. kiegészítő ismeretek szerzése (pl.: idegen nyelv, számítástechnikai ismeretek),

[74] Megfelelő rész aláhúzandó.
[75] Megfelelő rész aláhúzandó, szükség esetén kitöltendő.

- gyakorlatszerzés a meglévő, de rég nem gyakorolt szakmájához (munkatapasztalat-szerzés foglalkoztatás keretében)
- lakáshoz közeli munkahely
- akadálymentes munkahelyi környezet
- speciális munkakörülmények és / vagy munkarend (pl.: rendszeres munkaközi szünetek, higiénés körülmények)
- egyéb: .....

- A rehabilitáció lehetséges iránya (komplex minősítést végző Szakértői Bizottság összefoglaló véleménye / szakhatósági állásfoglalás alapjául szolgáló vélemény és a komplex képesség és helyzetfeltáró interjú megállapításai alapján): .....
.....
.....
.....

  A rehabilitáció konkrét iránya: .....

- A Programrésztvevő szükségletei (Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú megállapításai alapján):

  Foglalkozási rehabilitációs szükségletek: .....
.....
.....

  Személyes konzultáció során felmerült szükségletek: .....
.....
.....
.....

	Munkaerőpiaci integrációt akadályozó tényezők[76]	Megoldási lehetőségek[77]
Egészségi állapot		
Szociális helyzet		
Foglalkozási rehabilitálhatóság		
Szolgáltatásban történő részvétel		

[76] Komplex képesség- és helyzetfeltáró interjú megállapításai alapján.
[77] Projekt keretében igénybe vehető, fejlesztési szükségleteknek megfelelő, javasolt szolgáltatások, támogatások köre.

Egyéni képességek, kompetenciák		

A foglalkozási rehabilitáció megvalósítása és a munkavállalás tervezett szintje, illetve tervezett időtartama/időszaka a tanácsadó értékítélete alapján:

Sorszám	Foglalkoztatási szint	időszak
1	Közfoglalkoztatás	
2	Akkreditált munkaadó	
3	Foglalkozási rehabilitációs projekt támogatott foglalkoztatása	
4	Támogatás nélküli foglalkoztatás – nyílt munkaerőpiac	
5	egyéb: …	

4. Az ügyfél rehabilitációjának sikeres megvalósulása, valamint a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatása érdekében az alábbi szolgáltatások, támogatások igénybe vételét tervezik (rehabilitációs fejlesztési terv):

Rehabilitációs szolgáltatások és támogatások	Tervezett időszak		Tervezett alkalmak száma
	Kezdete	Vége	
Foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások			
Foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás			
Foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás			
Foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás			
Foglalkozási rehabilitációt elősegítő pszichológiai tanácsadás			
Foglalkozási rehabilitációt elősegítő álláskeresési technikák tréning			
Képzésre történő fejlesztő felkészítés			
Foglalkozási rehabilitációt elősegítő újraorientáló foglalkozás			
Foglalkozási rehabilitációs információ nyújtás			
Foglalkozási rehabilitációs célú munkaközvetítés			
Foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás			
Támogatások			
Támogatott foglalkoztatás			
Munkába járás támogatása			
Képzési költség támogatása			
Képzéshez kapcsolódó megélhetést biztosító támogatás			
Önfoglalkoztatás támogatása			
Költségek megtérítése			
Szolgáltatáshoz kapcsolódó utazási költségtérítés			
Képzéshez kapcsolódó helyi és helyközi utazási költségtérítés			
Támogatott foglalkoztatáshoz kapcsolódó helyközi utazáshoz vagy saját gépkocsi használatának költségtérítése			

MUNKÁRA KÉSZ ÁLLAPOT FELMÉRÉSE ÉS EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV

Név: .....
Születési név: .....
Születési hely, idő .....
Anyja neve: .....
TAJ szám: .....
Lakóhely/tartózkodási hely: .....

I. A munkára kész állapot felmérése

A munkavállalásra kész állapot vizsgálatának ideje: …….....

Sorszám	Igénybe vett eszközök	Igen / Nem
1	Foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások	
2	Támogatott foglalkoztatás	
3	Támogatott képzés	

Munkára kész állapot meghatározása - Pontozás 1-10-ig - Kizáró tényező (X)	
1. Célállás	
Képes megfogalmazni legalább egy vagy több reális célállást	
Tisztában van saját képességeivel, ahhoz igazította célállását	
Érdeklődik, motivált újra munkába állni	
Megtudja fogalmazni a munkával kapcsolatos elvárásait	
Tisztában van a hozzá közel álló emberek (házastárs, család) igényeivel (anyagi/lelki)	
2. Álláskeresési ismeretek és munkaerőpiaci magatartásformák	
Legalább közepes szintű ismerettel rendelkezik a jelen munkaerőpiaci helyzetről	
Legalább egy vagy több helyről informálódik munkalehetőség kapcsán	
Önállóan is feltárja a számára potenciális munkalehetőségeket	
Önállóan is képes egy vagy több állásinterjún részt venni	
Képes önállóan döntést hozni, ismeri a döntéshozatal technikáját	
3. Kompetenciák, munkahely-megszerzés és megtartás	
Partner egy újraorientáló- vagy teljesen új szakmai képzésben való részvételre	
Tisztában van az eredményorientáltság fontosságával	
Fejlett alkalmazkodóképességgel rendelkezik	
Képes elkötelezett lenni munkahelye iránt	
Ügyfél- és minőségorientált munkavégzésre képes	
Képes csapatban dolgozni	
Kommunikációja értő és érthető	
Fejlett problémamegoldással rendelkezik	
Magas a stressz tűrőképessége	
4. Munkahely megtartás képessége	
Célorientáltsága erősebb betegségtudatánál	
Nem az újdonságtól való félelem irányítja	
Nincsenek extra kívánságai a reális célállása kapcsán	
5. Egyéb elhelyezkedést befolyásoló/korlátozó problémával rendelkezik	

Egyéb……..	

A munkavállalásra kész állapot vizsgálatának eredménye: …….. **(átlag)**

Szükséges intézkedés és beavatkozás[78]:

- 7 ≤ X ≤ 10 pont között: elsődleges munkaerőpiaci álláslista átadása és egyéni állásfeltárás
- 4 ≤ X < 7 pont között: foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokkal a munkára kész állapot elérése
- 1 ≤ X < 4 pont között: foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokkal a munkára kész állapot elérése és akkreditált munkaadónál történő munkatapasztalat-szerzés

II. Egyéni munkavállalási terv

1. A munkavállaláshoz elérni kívánt célok:

---

2. A munkavállalást, mint cél elérését akadályozó tényezők:

---

3. A célok elérését elősegítő megoldási lehetőségek, konkrét javaslatok:

---

4. A munkavállalást gátló lehetséges körülmények feltárásának eredménye:

---

5. Alkalmazandó álláskeresési stratégia:

---

6. Egyéni állásfeltárás esetén a programrésztvevő által javasolt, megkeresendő munkaadók:

---

7. Egyéb észrevételek:

A feltárt problémák megoldását elősegítő fejlesztések

- **megkezdésének időpontja:** ……

[78] Megfelelő aláhúzandó.

- **befejezésének tervezett időpontja:** ……

TANÁCSADÁSI ESETLAP

egyéni foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás igazolása

Ügyfél:

Név: .....

Születési név: .....

Anyja neve: .....

Születési hely, idő: .....

TAJ szám: .....

Lakóhely/tartózkodási hely: .....

Szolgáltatást nyújtó:

A szervezet megnevezése: .....

A szolgáltatás helyszíne: .....

Szolgáltatást nyújtó munkatárs neve: ……. elérhetősége: ……..

Az igénybevett foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás típusa:

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás témaköre és rövid tartalma	Szolgáltatás időpontja

Korábban megfogalmazott, vagy újonnan azonosított munkaerőpiaci szükségletek és megoldandó problémák:

_____

_____

_____

_____

_____

A tanácsadó szakmai véleménye, megoldási javaslatok, előrehaladás:

_____

_____

_____

Tanácskérő (ügyfél) új feladatai:

_____

_____

_____

A tanácsadás típusát illetően az adott szolgáltatás típus lezárásra került[1]:

Igen Nem

Amennyiben nem került lezárásra, akkor a következő tanácsadás időpontja: ……..

További szolgáltatási típus és / vagy mennyiség javasolt a tanácsadó szerint:[79]

Szükséges és javasolt Nem szükséges

A tanácsadó által tett javaslat:

Szolgáltatási típus:	**Többlet javaslat esetén alkalmak száma**	**Javasolt soron következő időpont**	**Lezárás esetén megvalósult alkalmak száma**

Indoklás / megjegyzés[80]: .....
.....
.....

Kelt, ..., ...év ....hó ....nap

.....
tanácsadó

A fenti szolgáltatást a megjelölt időpontpontban igénybe vettem:

.....
ügyfél

[79] Megfelelő rész aláhúzandó. Ezen pontban van lehetősége a tanácsadónak az irányítólapon rögzített szolgáltatásoktól történő eltérésre javaslatot tenni minden szolgáltatási típus vonatkozásában (akár szolgáltatási alkalom felesleg, akár többlet igény jelzése).

[80] Többlet / lezárási szolgáltatási javaslat esetén is szükséges a kitöltése.

P Á L Y A T E R V

Foglalkozási rehabilitációs pályatanácsadáshoz és foglalkozási rehabilitációt elősegítő újraorientáló foglalkozáshoz

Ügyfél:

Név: .....

Születési név: …....

Anyja neve: .....

Születési hely, idő: .....

TAJ szám: .....

Lakóhely/tartózkodási hely: .....

Szolgáltatást nyújtó:

A szervezet megnevezése:

A szolgáltatás helyszíne: .....

Szolgáltatást nyújtó munkatárs neve..... elérhetősége: ……..

Lehetséges képzési irányok:

1. .....
2. .....
3. .....

Megjelölt képzési irányokhoz kapcsolható képzések:

1. .....
2. .....
3. .....

Megjelölt képzésekhez kapcsolható munkakörök:

1. .....
2. .....
3. .....

Kelt, ..., ...év .....hó .....nap

…..... ….....

szolgáltatást nyújtó ügyfél

JELENLÉTI ÍV

csoportos foglalkozási rehabilitációs szolgáltatáshoz

A szolgáltatás helyszíne: .....

Szolgáltatást biztosító szervezet neve:.....

Szolgáltatást nyújtó munkatárs neve: .....

elérhetősége:.....

Szolgáltatás megnevezése: .....

Szolgáltatás tartalma: .....

.....

.....

.....

.....

Szolgáltatás dátuma: .....

Szolgáltatás forrása[81]: belső kapacitás / külső szolgáltató szervezet

Szolgáltatáson résztvevő ügyfelek:

SSZ.	NÉV	TAJ	Aláírás
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			

[81] Megfelelő rész aláhúzandó.

SSZ.	NÉV	TAJ	Aláírás
10.			
11.			
12.			

Jelenléti ív adatainak valódiságát igazolom:

Kelt, ..., ... év ..... hó ..... nap

.....

Szolgáltatást nyújtó munkatárs

Összefoglaló csoportos szolgáltatás nyújtásáról

Szolgáltató szervezet neve: .....

Csoportos szolgáltatás megnevezése:

Csoportos szolgáltatás kezdési időpontja: .....

Csoportos szolgáltatás záró időpontja: .....

Csoportos szolgáltatás helyszíne: .....

Csoportvezető(k) neve: .....

Csoportos szolgáltatás össz. óraszáma: .....

Csoport létszáma: .....fő

Lemorzsolódók száma: .....fő

Lemorzsolódó ügyfél neve: Lemorzsolódás oka:

.....

.....

.....

MEGVALÓSULT TEMATIKA

1. nap – …… (dátum) …… (óraszám)

Idő (tól-ig)	Cél	Módszer	Történések, események	Megjegyzés

2. nap – …… (dátum) …… (óraszám)

Idő (tól-ig)	Cél	Módszer	Történések, események	Megjegyzés

3. nap – …… (dátum) …… (óraszám)

Idő (tól-ig)	Cél	Módszer	Történések, események	Megjegyzés

Kelt:…….., …… év ……. hónap …….. nap

…..……..……..

csoportvezető tanácsadó

M E N T O R I N A P L Ó

egyéni foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás igazolása

Ügyfél:

Név: .....

Születési név: .....

Anyja neve: .....

Születési hely, idő: .....

TAJ szám: .....

Lakóhely/tartózkodási hely: .....

Szolgáltatást biztosító:

A szervezet megnevezése: .....

Szolgáltatás helyszíne: .....

Szolgáltatást nyújtó munkatárs neve: .....

elérhetősége: .....

I. Az igénybevett foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás:

Szolgáltatás típusa:	Szolgáltatási alkalom sorszáma:	Személyes szolgáltatás időpontja
Foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás		
Szolgáltatás tartalma, mentori tevékenységek:		
Azonosított, megoldandó problémák és javaslatok:		

Szolgáltatás során felkeresett munkaadó aláírása*:	**A fent leírt szolgáltatást igénybe vettem*:**
Kelt, ..., ...évév ....hó ....nap	Kelt, ..., ...évév ....hó ....nap
……	……
Munkaadó	Ügyfél

* Vagy a Munkáltató vagy az ügyfél aláírása szükséges. Abban az esetben, ha az ügyfél jelenléte nélkül, de az ő érdekében valósul meg a foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás, akkor az ügyfélnek előzetesen vagy utólag nyilatkoznia szükséges a szolgáltatás elfogadásáról.

Kelt, ..., ... év ..... hó ..... nap

…..…….

Mentori szolgáltatást nyújtó

Előzetesen elfogadom / utólag hozzájárulok[82] ahhoz, hogy a Szolgáltató az elhelyezkedésem illetve foglalkoztatásom elősegítése érdekében, részvételem nélkül …….. munkáltató számára foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatást biztosítson.

Kelt, ..., ... év ..... hó ..... nap

…….

Ügyfél

[82] Megfelelő rész aláhúzandó.

AJÁNLATTÉTELI LAP

Foglalkozási rehabilitációs célú munkaközvetítés szolgáltatáshoz

Ügyfél adatai:

Név: .....

Születési név: ..... Születési hely, idő .....

Lakóhely/ Tartózkodási hely: ..... TAJ szám: .....

Telefonszám, e-mail: .....

Foglalkoztató adatai

Foglalkoztató neve: .....

Munkavégzés helye: .....

Kapcsolattartó neve: ..... Kapcsolattartó telefonszáma: .....

Betöltendő munkakör: ..... FEOR-08: .....

Szükséges szakképzettség: ..... Heti munkaidő: .....

Munkaszerződés tartama: ..... Foglalkoztatás időtartama ..... -tól ..... -ig

Várható bruttó bér: ..... (maximum Ft/hó) Egyéb .....

Személyes interjú időpontja ..... Helyszíne: .....

Kelt, ..., ... év ..... hó ..... nap

Az együttműködés során feltárt ismeretek alapján a munkakör betöltését javaslom:

A személyes állásinterjún részt kívánok venni

..... Tanácsadó

..... Ügyfél

---------- A foglalkoztató tölti ki ----------

A fent nevezett munkavállalót:

1. Alkalmazom: _____ év _____ hó _____ naptól, _____ munkakörben

☐ Bér (havi, átlagos bruttó): _____ Ft

2. Nem alkalmazom, az alábbi okokból:

☐ az álláshely betelt

☐ egyéb: _____

3. A munkavállaló nem fogadta el a részére felkínált állást:

Indoklás: .....

.....

.....

Kelt, ..., ... év ..... hó ..... nap

.....

Foglalkoztató cégszerű aláírása

Az Érték Vagy! Portálon elérhető

Munkaerőpiaci felmérés kérdőív

Szempont / Kérdés / *Válaszok*

1. Fizikai állapot	1. Milyen az Ön jelenlegi fizikai állapota a munkavállalás és önellátása szempontjából? (10-kiváló, 1- nem vagyok alkalmas önellátásra)

10 - Nehéz fizikai munkára is alkalmas vagyok.
9 - Teljes munkaidőben könnyű fizikai munkára alkalmas vagyok, alkalmanként fizikai megterheléssel is.
8 - Önfenntartásra képes vagyok, könnyű fizikai munkát tudok végezni teljes munkaidőben.
7 - Önfenntartásra önállóan alkalmas vagyok, álló, könnyű fizikai munka elvégzésére is képes vagyok részmunkaidőben.
6 - Önfenntartásom nehezített, foglalkoztatásra korlátozottan vagyok alkalmas. (Pl: csak ülő munkavégzés)
5 - Önfenntartásom nehezített, foglalkoztatásom nyílt munkaerőpiacon részmunkaidőben vagy egyéb atipikus foglalkoztatási formában lehetséges.
4 - Önfenntartásom nehezített, védett foglalkoztatásban, részmunkaidőben keresek elsősorban állást.
3 - Öngondoskodásban segítségre szorulok, csak időszakosan vagyok alkalmas feladatellátásra, otthon végezhető munka keretében.
2 - Önellátásban is segítségre van szükségem.
1 - Önellátási képességem súlyosan károsodott, vagy hiányzik.

2. Mentális állapot:	2. Milyen az Ön mentális, pszichés állapota a munkavállalás szempontjából (10 - kiváló, 1 - nagyon rossz)

10 - Egészségkárosodásom és/vagy fogyatékosságom mellett kiegyensúlyozott vagyok, kiváló stressz tűrő képességgel rendelkezem.
9 - Egészségkárosodásom és/vagy fogyatékosságom mellett kiegyensúlyozott vagyok, a normál mértékű stresszt jól kezelem. Alkalmanként a nagyobb pszichés terheléssel járó helyzeteket is képes vagyok kezelni.
8 - Egészségkárosodásom és/vagy fogyatékosságom mellett kiegyensúlyozottnak mondom magam, a kisebb mértékű stresszt jól kezelem.
7 - Időszakosan gyógyszereket szedek, egészségi állapotom kielégítő. Foglalkoztatásom teljes munkaidőben lehetséges, stressz tűrő képességem alacsony.
6 - Rendszeresen, vagy időszakosan gyógyszert szedek, egészségi állapotom fenntartására, pszichés megterheléssel járó munkát nem végezhetek.
5 - Állandó gyógyszeres kezelésem mellett, időszakosan nem vagyok munkaképes, foglalkoztatásom részmunkaidőben vagy egyéb atipikus foglalkoztatási formában lehetséges.
4 - Kiegyensúlyozott mentális egészségi állapotom fenntartása érdekében állandó gyógyszeres kezelés alatt állok, időszakosan magatartásom nem tudom kontrollálni, kisebb változások is megviselnek.
3 - Kielégítő mentális állapotom fenntartása érdekében állandó gyógyszeres kezelésre szorulok, munkavégzésem nehezített.
2 - Labilis mentális állapotom miatt időszakosan nem tudom magatartásom kontrollálni, időszakosan intézeti gyógyszeres kezelésre szorulok.
1 - Labilis mentális állapotom miatt rendszeresen gyógyszeres intézeti kezelésre szorulok.

3. Betegségtudat:	3. Jelölje meg, hogy betegségtudata, egészségi problémáihoz való hozzáállása milyen szintű (10 - Reális, tudatos hozzáállás, 1 - Egészségi problémáim miatt nem vagyok képes munkavállalásra)

10 - *Reálisan látom egészségi állapotom, pontosan tisztában vagyok a számomra elérhető munkakörökkel a komplex minősítésben szereplő korlátok figyelembevételével.*

9 - Reálisan látom egészségi állapotom, feladatellátás tekintetében többnyire tisztában vagyok a korlátaimmal
8 - Alapvetően tisztában vagyok egészségi állapotom eredményezte korlátaimmal, néhány feladatellátás tekintetében túl/alul vállalom magam.
7 - Betegségtudatom kialakult, de kevesebb/többféle feladatot tudok elvégezni, mint azt egészségi állapotom indokolná.
6 - Úgy érzem, hogy diagnosztizált betegségem/betegségeim mellett, az orvosi vélemény ellenére időszakosan önfenntartásom nehezített, foglalkoztatásra csak korlátozottan vagyok alkalmas.
5 - Az orvosi vélemény ellenére önfenntartásom is nehezített, foglalkoztatásom leginkább részmunkaidőben, vagy egyéb atipikus foglalkoztatási formában (pl. távmunka) tudom elképzelni.
4 - Önfenntartásom nehezített, úgy érzem rendszeres kezelésekkel egészségi állapotom szinten tartható. Alkalmi, vagy könnyen végezhető munkát védett foglalkoztatónál tudok ellátni.
3 - Az orvosi vélemény ellenére öngondoskodásban is segítségre szorulok, szeretnék dolgozni, de úgy érzem, hogy nincs olyan munkakör, amire igazán alkalmas lennék.
2 - Az orvosi vélemény ellenére állapotom javulására kevés esélyt látok, jelenleg munkavégzésre nem érzem magam alkalmasnak.
1 - Úgy érzem betegségem következtében önellátási képességem súlyosan károsodott, vagy hiányzik. Saját önellátásom is elképzelhetetlennek tartom segítség nélkül.

4. Rendszeres kezelések szükségessége	4. Mennyire sűrűn szükséges orvosi vizsgálatokon, rehabilitáción részt vennie? (10 - nagyon ritkán, 1 - rendszeres kezelésre szorulok)

10 - Évente, vagy ritkábban járok kontrollvizsgálatokra, munkavégzésemet nem befolyásolja.
9 - Félévente járok kezelésekre, kontrollvizsgálatokra, emiatt betegállományba nem kerülök.
8 - Félévente, több napot is igénybe vehetnek az orvosi vizsgálatok, kezelések, betegállományom tervezhető.
7 - Negyedévente, kiszámítható időközönként elfoglaltságot jelentenek orvosi kezeléseim, kontrollvizsgálataim.
6 - Kiszámítható időközönként betegállományba megyek.
5 - Negyedévente, kiszámítható időközönként akár több napos kezelésekre, vizsgálatokra járok, amely munkaidőmet befolyásolja
4 - Belgyógyászati és/vagy mozgásszervi krónikus betegsége miatt havonta, kiszámítható időközönként járok rendszeres kezelésre, ami betegállománnyal jár együtt.
3 - 2-4 hetente járok orvoshoz, a vizsgálatok, kezelések akár több napot/hetet is igénybe vehetnek.
2 - Heti, vagy akár napi rendszerességgel járok vizsgálatokra, illetve kezelésekre.
1 - Rendszeresen, hosszantartó kórházi kezelésekre szorulok.

5. Speciális segédeszköz szükséglet	5. Jelölje meg, hogy milyen szinten használ speciális segédeszközöket mindennapjai során! (10- egyáltalán nem, 1 - állandóan)

10 - Semmilyen speciális segédeszköz szükségletem nincs.
9 - Korrekciós eszköz használatára szorulok (pl. hallókészülék, szemüveg, bot).
8 - Időszakosan rehabilitációs eszközt használok (pl.: mankó, járókeret).
7 - Rehabilitációs eszközök állandó használatára szorulok.
6 - Időszakosan szorulok életviteli eszközök használatára. (pl.: kerekesszék, oxigénpalack).
5 - Életviteli eszközök használatával egyszerű munkafolyamatokat képes vagyok elvégezni.
4 - Önfenntartási képességem életviteli eszközök használatával biztosított, egyszerű munkafolyamatok elvégzésére korlátozottan képesnek érzem magam.
3 - Önfenntartási képességem életviteli eszközök használatával részben biztosított, de segítségre szorulok a mindennapokban is.
2 - Önellátásomhoz életviteli eszközök használata szükséges.
1 - Életben maradáshoz elengedhetetlen életviteli eszközök használata.

6. Családi körülmények:	6. Kérjük, hogy értékelje családi körülményeit és a családja támogató hozzáállását! (10 - kiváló, 1 - nincs támogató családom)

10 - *Gazdasági, érzelmi szükségleteket kielégítő és szociális funkciót betöltő családi-, támogató környezetben élek.*
9 - *Házastárssal/élettárssal/egyéb családtaggal élek, tágabb családom és támogató környezetem is van, érzelmi szükségleteimet biztosítják. Biztos családi háttérrel rendelkezem.*
8 - *Házastárssal/élettárssal/egyéb családtaggal élek, tágabb családom és támogató környezetem is van, érzelmi szükségleteimet biztosítják. Támogató környezetemre anyagiakban, vagy önállóan nem megoldható krízis esetén számíthatok.*
7 - *Házastárssal/élettárssal/egyéb családtaggal élek, tágabb családom és támogató környezetem is van, érzelmi szükségleteimet biztosítják. Anyagi probléma, vagy krízis esetén úgy érzem, hogy csak magamra számíthatok.*
6 - *Házastárssal/élettárssal/egyéb családtaggal élek, tágabb családom és támogató környezetem nincs, érzelmi szükségleteimet biztosítják. Anyagi probléma, vagy krízis esetén sajnos csak magamra számíthatok.*
5 - *Házastárssal/élettárssal/egyéb családtaggal élek, tágabb családom és támogató környezetem nincs, anyagi probléma, vagy krízis esetén sajnos csak magamra számíthatok.*
4 - *Házastárssal/élettárssal/egyéb családtaggal élek, egymásra számíthatunk. Tágabb családom, támogató környezetem nincs.*
3 - *Egyedül élek, van családom, de ritkán találkozunk (pl.: külföldön élő gyermek). Azt gondolom, hogy krízis esetén családomra számíthatok.*
2 - *Egyedül élek, van családom, de ritkán találkozunk (pl.: külföldön élő gyermek). Azt gondolom, hogy krízis esetén csak magamra számíthatok.*
1 - *Egyedül élek, családom, támogató környezetem nincs.*

7. Mobilitási képesség, hajlandóság	7. Mennyire jelent Önnek problémát a munkahelyre utazás akár nagyobb távolságra (10- egyáltalán nem jelent problémát, 1 - kizárólag otthoni munkavégzést tudok vállalni)

10 - *Utazási hajlandóságom a napi 1,5 órát is meghaladja, illetve egy munkahely eléréséért költözni is képes vagyok. Magabiztosan közlekedem gépjárművel, vagy tömegközlekedési eszközzel.*
9 - *Tömegközlekedési eszközzel/saját gépjárművel akár ismeretlen településen/településrészen is képes vagyok 1,5 órát is utazni a munkahelyemre.*
8 - *Tömegközlekedéssel/saját gépjárművel 1 órán belül elérhető munkavégzést vállalok.*
7 - *Tömegközlekedéssel 1 órán belül elérhető munkavégzést vállalok.*
6 - *Tömegközlekedéssel/saját gépjárművel 30 percen belül elérhető munkavégzést vállalok.*
5 - *Tömegközlekedéssel 30 percen belül elérhető munkavégzést vállalok.*
4 - *Tömegközlekedéssel 30 percen belül elérhető munkavégzést vállalok, tömegközlekedéssel nehezen közlekedem, utazáshoz kísérőre van szükségem.*
3 - *Tömegközlekedéssel, sétával 15 percen belül elérhető munkavégzést vállalok.*
2 - *Tömegközlekedéssel 15 percen belül elérhető munkavégzést vállalok, tömegközlekedéssel nehezen közlekedem, utazáshoz kísérő szükséges.*
1 - *Kizárólag otthoni munkavégzést vállalok.*

8.Anyagi helyzet, életszínvonal:	8. Jelenlegi anyagi helyzete, életszínvonala milyen szintű jelenleg? (10 - biztos anyagi háttérrel rendelkezem, 1 - napi megélhetésem nehezített, nem megoldott)

10 - *Magas életszínvonalon élek, biztos anyagi háttérrel rendelkezem.*
9 - *Alapvetően magas életszínvonalon élek, legalább egy évre képes vagyok tervezni. Anyagi biztonságom váratlan helyzet kialakulásának hatására (pl.: családtag munkanélkülisége) könnyen bizonytalanná váli*
8 - *Átlagos életszínvonalon élek, legalább 3 hónapra előre tervezek, jövedelmemből félre is tudok valamennyit tenni.*
7 - *Átlagos életszínvonalon élek, legalább 3 hónapra előre tervezek, kisebb váratlan kiadások nem veszélyeztetik anyagi biztonságom.*
6 - *Átlagos életszínvonalon hónapról-hónapra élek, tartalékaim nincsenek.*
5 - *Alacsony életszínvonalon élek, megélhetésem, alapvető szükségleteim biztosítottak.*
4 - *Alacsony életszínvonalon élek, havi megélhetésemet élelmiszerre költöm, számlafizetésben olykor elmaradásaim vannak, fűtés, ruházkodás időszakosan nem megoldott.*
3 - *Heti megélhetésem éppen biztosított, alacsony életszínvonalon élek, anyagi problémáim vannak.*
2 - *Napi megélhetésem éppen biztosított, minden jövedelmem élelmiszerre, megélhetésre költöm.*
1 - *Napi megélhetésem sem biztosított, nagy szegénységben élek.*

9.Életvezetési problémák:	9. Vannak-e Önnek káros szenvedélyei, vagy olyan életvezetési problémái, amelyek a munkavállalást akadályozhatják? (10 - nincsenek, 1 - nagyon komoly problémákkal rendelkezem)

10 - *Nincsenek életvezetési problémáim, káros szenvedélyem nincs, a nehézségeket, stresszt jól kezelem*
9 - *Olykor a stresszt és felmerülő problémákat rosszul élem meg, de képes vagyok önállóan kezelni azokat.*
8 - *Kisebb mértékű életvezetési problémáimat felismerem, olykor szükségem van segítségre a problémáim megoldásában, olyankor segítséget kérek. A mindennapi életemet azonban nem befolyásolja.*
7 - *Kisebb mértékű életvezetési problémáim vannak, közvetlen környezetem is visszajelezte már. A mindennapi életemet azonban nem befolyásolja.*
6 - *Alkalmanként olyan életvezetési problémáim vannak, melyek hatással vannak a környezetemre is. Családom/támogató környezetem segítségével képes vagyok ezen változtatni.*
5 - *Időszakosan kicsúszik a lábam alól a talaj, olyankor családtag, vagy a környezetem segítségére van szükségem.*
4 - *Életvezetési problémáim kezelésére szakember segítségére van szükségem.*
3 - *Életvezetési problémáim miatt időszakosan kórházi ellátásra szorulok. (pl.: addiktológiai osztály, pszichiátria)*
2 - *Életvezetési problémáim miatt nappali gondozó intézményi ellátásra szorulok. (alacsonyküszöbű ellátási formák)*
1 - *Életvezetési problémáim miatt állandó intézményi ellátásra szorulok. (Addiktológiai, pszichiátriai gondozó intézmények)*

10. Kommunikációs készség	10. Kérjük, értékelje kommunikációs készségét és képességeit! (10 - kiváló, 1 - kifejezetten rossz)

10 - *Képes vagyok a hallgatóság számára érthető módon, tisztán kifejezni a komplex gondolataimat, elképzeléseket, előadásmódom mindig élvezetes és meggyőző. A meghallgatáson és a megértésen túl képes vagyok arra is, hogy a beszélő gondolatait alkotó módon felhasználjam, továbbfejlesszem, és azoknak megfelelően cselekedjek.*
9 - *Kommunikációm egyértelmű, határozott. Bonyolult helyzetekben is képes vagyok egyetértésre, megegyezésre, az emberek megnyerésére. Képes vagyok ellenőrizni, hogy mondanivalóm lényege eljutott-e a hallgatóságához.*
8 - *Úgy érzem, jól kommunikálok, munkatársaimmal el tudom fogadtatni nézeteimet, álláspontomat, a beszélő gondolataival azonosulni tudok.*
7 - *Kisebb körben képes vagyok gondolataim nyílt, tiszta kifejtésére és magyarázatára, illetve a mások által elmondott elképzelések, gondolatok megértésére.*
6 - *Megértem a köznyelvi beszédet, gondolataimat képes vagyok egyszerű mondatokban megfogalmazni és megérteni.*
5 - *Megértem a köznyelvi beszédet, gondolataimat korlátozottan vagyok képes egyszerű mondatokban megfogalmazni és megérteni.*
4 - *Megértem a világos mindennapi beszéd lényegét, gondolataimat korlátozottan vagyok képes megfogalmazni*
3 - *Beszédértésem és önkifejező képességem csökkent, tőmondatokban tudok kommunikálni, beszédértésem is csak a személyemre, a közvetlen környezetemre vonatkozó, gyakran használt, egyszerű szavakra és szókapcsolatokra korlátozódik.*
2 - *Beszédértésem és önkifejező képességem csökkent, az önálló kommunikációhoz segédeszközre van szükségem. (súlyos beszédhiba)*
1 - *Beszédértésem és önkifejező képességem csökkent. (pl.: afázia, némaság). Az önálló kommunikációhoz segítségre van szükségem.*

11.Figyelem, koncentráció:	11. Kérjük, értékelje figyelmi és koncentrációs képességeit! (10 - kiváló, 1 - kifejezetten rossz)

10 - *Figyelmem hosszú időre leköthető, egyszerre több dologra, illetve bonyolult munkafolyamatokra is képes vagyok koncentrálni.*
9 - *Figyelmem hosszú időre leköthető, egyszerre több dologra, illetve bonyolult munkafolyamatokra is képes vagyok rövid ideig koncentrálni.*

8 - Figyelmem leköthető, egyszerre több dologra, vagy bonyolult munkafolyamatokra képes vagyok rövid ideig koncentrálni.
7 - Figyelmem leköthető, egy adott feladat ellátására képes vagyok. Monotónia tűrő képességem jó.
6 - Figyelmem leköthető, koncentrációt igénylő feladat ellátására képes vagyok. Nem tudok sokáig egy féle feladatra koncentrálni, változatos munkakörben szeretek dolgozni.
5 - Figyelmem leköthető, adott feladat elvégzésére alkalmas vagyok, de könnyen elfáradok.
4 - Figyelmem leköthető és terelhető, egyszerű feladat ellátására képes vagyok.
3 - Figyelmem rövid időre leköthető, beszélgetés közben néha elkalandozik a figyelmem.
2 - Beszélgetés közben elkalandozik a figyelmem, nem mindig tudok egy gondolatmenetet végig vinni. Sokszor vagyok nyugtalan, izgatott.
1 - Beszélgetés közben elkalandozik a figyelmem, sokszor félreértem, amit mondanak nekem.

12. Problémamegoldó képesség:	12. Kérjük, értékelje a problémák megoldására irányuló képességeit és kreativitását! (10 - kiváló, 1 - kifejezetten rossz)

10 - Munkaköri felelősségi körtől függetlenül is képes vagyok a hosszú távú hatásokkal bíró, összefüggő problémák felismerésére és megoldására, illetve ezek értékelésére és elemzésére. Rendkívül gyorsan, hatékonyan reagálok a problémákra. Összetett problémák bonyolult ok-okozati összefüggéseit is képes vagyok meghatározni.
9 - Külső segítség nélkül képes vagyok a felelősségi körhöz kapcsolódó, újszerű problémákat is felismerni és több lehetséges, megfelelő eredményt hozó megoldást felvázolni. Megoldás előtt mérlegelem a választott megoldás kimeneteit, kockázatait, előnyeit/hátrányait.
8 - Külső segítség nélkül képes vagyok a rutin jellegű problémákon kívül felelősségi körhöz lazán kapcsolódó, újszerű problémákat is észrevenni, felismerni és eredményesen megoldani.
7 - Saját szakterületemen felismerem és megoldom a rutin jellegű problémákat.
6 - Saját szakterületemen felismerem és külső segítséggel megoldom a rutin jellegű problémákat.
5 - Saját szakterületemen külső segítséggel felismerem és külső segítséggel megoldom a rutin jellegű problémákat.
4 - Munkám elvégzése során felismerem az apró problémákat, külső segítséggel képes vagyok megoldani azt.
3 - A mindennapok során felmerülő problémákat felismerem és megoldom.
2 - A mindennapok során felmerülő problémákat felismerem, azonban sokszor kérek segítséget a megoldáshoz.
1 - A mindennapok során felmerülő problémákat külső jelzés alapján veszem észre, segítséget kérek a megoldásukhoz.

13. Önszabályozási képesség:	13. Mennyire tartja magát tudatosnak és kontrolláltnak a munkában és az élet egyéb területein? (10 - maximálisan, 1 - egyáltalán nem)

10 - Megbízható, szorgalmas, precíz, terhelhető munkavállaló vagyok, munkámat a proaktivitás és a folyamatos kihívások keresése jellemzi.
9 - Megbízható, szorgalmas, precíz, terhelhető munkavállaló vagyok. Nekem kiadott munkahelyi feladatokat időben, a tőlem telhető legjobb minőségben látom el.
8 - Megbízható, szorgalmas, precíz, terhelhető munkavállaló vagyok. Nekem kiadott munkahelyi feladatokat általában időben, időnként kisebb csúszással hajtom végre, a feladatot tőlem telhető legjobb minőségben.
7 - Megbízható, szorgalmas, precíz munkavállaló vagyok, azonban nem tudok egyenletes teljesítményt nyújtani hosszú távon, időközönként terhelhetőségem csökken.
6 - A munkahelyen meghatározott feladataimat ellátom többnyire határidőre, de nem törekszem arra, hogy a legjobb legyek.
5 - Munkateljesítményem hullámzó, a kedvemtől és a feladattól függ, hogy milyen minőségben látom el.
4 - Szeretek kibújni a számomra nehéz feladatvégzés alól, inkább igyekszem nekem tetsző feladatokat elvégezni.
3 - Törekszem arra, hogy kevesebbet dolgozzak a kollégáimnál.
2 - Rosszul viselem, ha többet dolgozom a kollégáimnál és szabályokhoz kötnek.
1 - Igyekszem kibújni a feladatok alól, a munkahelyi szabályokat értelmetlennek, fölöslegesnek tartom.

14. Összeférhetőség:	14. Kérjük, jelölje meg, hogy mennyire szeret és tud másokkal együttműködni a mindennapjai vagy korábbi munkája során! (10 - nagyon szeretek másokkal együtt dolgozni, 1 - kifejezetten rossz csapatjátékos vagyok)

10 - *Együttműködő, kompromisszum kész vagyok, szívesen dolgozom csapatban, harmonikus kapcsolatok kialakítására törekszem.*
9 - *Együttműködő, kompromisszum kész vagyok, ritkán kerülök konfliktusos helyzetbe, azokat önállóan megoldom.*
8 - *Együttműködő, kompromisszum kész vagyok, ritkán kerülök konfliktusos helyzetbe, azokat külső segítséggel tudom megoldani.*
7 - *Néhány fős csapatban szeretek dolgozni, nehezen fogadom el magam körül az embereket, alkalmanként előfordulnak konfliktusok, amelyeket külső segítség nélkül meg tudok oldani.*
6 - *Néhány fős csapatban szeretek dolgozni, nehezen fogadom el magam körül az embereket, alkalmanként előfordulnak konfliktusok, amiket csak külső segítséggel vagyok képes megoldani.*
5 - *Egyedül szeretek dolgozni, belátom, hogy gyakran keveredek konfliktusos helyzetbe, kompromisszumkötésre képes vagyok, alapvetően együttműködő.*
4 - *Egyedül szeretek dolgozni, gyakran keveredek konfliktusos helyzetbe, ritkán vagyok képes kompromisszumot kötni.*
3 - *Társas kapcsolataimban a konfliktusok gyakoriak, csak néhány emberrel találom meg a közös hangot. Kompromisszumra ritkán vagyok képes.*
2 - *Társas kapcsolataimban a konfliktusok gyakoriak, csak néhány emberrel találom meg a közös hangot, nem vagyok képes kompromisszumra.*
1 - *Társas kapcsolataim konfliktusosak, nem vagyok kompromisszumra képes, mindig nekem van igazam.*

15. Önértékelés	14. Kérjük, jelölje meg, hogy az önértékelése milyen szinten áll! (10 - magas önbizalommal, reális énképpel rendelkezem, 1 - nagyon kevés dologra vagyok alkalmas)

10 - *Azt gondolom magamról, hogy pontosan tisztában vagyok képességeimmel, erősségeimmel, gyengeségeimmel. Vannak céljaim az életemben, azokat elérhetőnek tartom.*
9 - *Azt gondolom magamról, hogy tisztában vagyok saját képességeimmel, erősségeimmel, gyengeségeimmel. Vannak céljaim az életemben, azonban külső segítségre szükségem lehet ezek megfogalmazásához és eléréséhez.*
8 - *Többnyire tisztában vagyok saját képességeimmel, erősségeimmel, gyengeségeimmel. Vannak céljaim az életemben, azokat azonban csak külső segítséggel tudom elérni.*
7 - *Többnyire jól látom saját képességeimet, erősségeimet, gyengeségeimet, további céljaim meghatározásához külső segítségre van szükségem.*
6 - *Többnyire tisztában vagyok képességeimmel, erősségeimmel, rövid és hosszú távú céljaim rajtam kívül álló okok miatt nem tudom elérni.*
5 - *Többnyire tisztában vagyok képességeimmel, erősségeimmel, nem érzem magam képesnek arra, hogy céljaimat önállóan elérjem.*
4 - *Rosszul mérem fel erősségeimet és gyengeségeimet, pontosabb önismeret kialakításához segítségre lenne szükségem.*
3 - *Egyáltalán nem ismerem a saját képességeimet, erősségeimet, gyengeségeimet, külső segítségre lenne szükségeim képességeim meghatározáshoz.*
2 - *A meglévő képességeimmel céljaim elérését lehetetlennek látom.*
1 - *Nem bízom a képességeimben, nincsenek céljaim.*

16.Terhelhetőség (munkabírás, teherbírás, stressz-tűrő képesség stb.)	16. Kérjük, hogy jelölje meg, hogy milyen szintű terhelhetőséggel rendelkezik (munkabírás, teherbírás, stressz tűrési képesség)! (10 - nagyon magas, 1 - nagyon alacsony)

10 - *Szorgalmas, nagyfokú munkabíró képességgel rendelkezem, terhelhető vagyok, a munkaidőn kívül, illetve plusz feladatok ellátását is szívesen vállalom, akár a több műszakos munkarendet is.*
9 - *Munkabíró képességem átlagos, egészségi állapotom a célmunkakör munkafolyamatainak elvégzésére tesz alkalmassá teljes munkaidőben. Az előre meghatározottakon kívül feladatokat szívesen vállalok, terhelhető vagyok.*

8 - Munkabíró képességem átlagos, egyszerű munkafolyamatok elvégzésére tesz alkalmassá teljes munkaidőben. Az előre meghatározotton kívül feladatokat szívesen vállalok.
7 - Munkabíró képességem változó, egészségi állapotom egyszerű munkafolyamatok elvégzésére tesz alkalmassá, plusz feladatokat nem szívesen vállalok.
6 - Munkabíró képességem változó, egészségi állapotom egyszerű munkafolyamatok elvégzésére tesz alkalmassá teljes munkaidőben.
5 - Munkabíró képességem változó, egészségi állapotom egyszerű munkafolyamatok elvégzésére tesz alkalmassá, időszakonként, részmunkaidőben.
4 - Munkabíró képességem gyenge, egészségi állapotom a legegyszerűbb, legrövidebb munkafolyamatok elvégzésére tesz alkalmassá.
3 - Munkabíró képességem gyenge, egészségi állapotom a legegyszerűbb munkafolyamatok elvégzésére csak időszakosan tesz alkalmassá.
2 - Munkabíró képességem gyenge, egészségi állapotom a legegyszerűbb munkafolyamatok elvégzésére időszakosan csak külső segítséggel tesz alkalmassá.
1 - Munkabíró képességem gyenge, egészségi állapotom a legegyszerűbb munkafolyamatok elvégzésére sem tesz alkalmassá.

17. Tanulási szándék, munkavállalási szándék, fejleszthetőség, együttműködés:	17. Elhelyezkedése érdekében milyen szintűnek értékeli a saját tanulási kedvét, képzési hajlandóságát? (10 - nyitott vagyok minden képzésre, 1 - egyáltalán nem szeretnék már tanulni)

10 - *Szakmai előrehaladásom érdekében, új szakterületet is szívesen elsajátítok, képzésben is szívesen részt veszek.*
9 - Szakmai előrehaladásom érdekében tudásomhoz illeszkedő továbbképzésben szívesen részt veszek.
8 - Szakmai előrehaladásom érdekében új ismereteket önállóan szívesen elsajátítok.
7 - Elhelyezkedésem érdekében minden segítséget elfogadok, önállóan is keresek állást, új területek megismeréséhez képzésben is részt veszek.
6 - Elhelyezkedésem érdekében szívesen kérem szakember segítségét, új munkakör betanulásához szükséges ismeretek elsajátítására nyitott vagyok.
5 - Elhelyezkedésem érdekében szívesen kérem szakember segítségét, tudásomhoz illeszkedő munkakör betöltése esetén új munkafolyamat elsajátítására hajlandó vagyok
4 - Szakmai tapasztalatom, tudásom elavult, ha másképp nem találok állást, képzésben is részt veszek.

3 - Szakmai tapasztalatom, tudásom elavult, ha nem találok másképp állást, tudásomnak leginkább megfelelő munkakörben új munkafolyamat elsajátítására hajlandó vagyok.
2 - Szakmai tapasztalatom, tudásom elavult, új ismeretek megszerzésére nem érzem magam képesnek, elhelyezkedésemhez szakember segítségét elfogadom.
1 - Szakmai tapasztalatom, tudásom elavult, hosszú ideje nem találok állást, új ismeretek megszerzésére képtelen vagyok.

18. Az utolsó munkaviszony időpontja, (Regisztráció során kinyert adat)	18. Kérjük, válassza ki, hogy mikor állt utoljára munkában! (10 – jelenleg is dolgozom, 1 – 10 éve óta nem dolgozom)

10 - Munkaviszony folyamatos, jelenleg is állásban van
9 - 3 hónapon belül rendelkezett munkaviszonnyal
8 - 3-6 hónapon belül munkaviszonyban állt
7 - 6-12 hónapon belül munkaviszonyban állt
6 - Pályakezdő
5 - 1-3 éve rendelkezett munkaviszonnyal
4 - 3-5 éven belül állt munkaviszonyban
3 - 5-8 éven belül állt munkaviszonyban
2 - 8-10 éven belül állt munkaviszonyban
1 - 10 évnél régebben állt munkaviszonyban

19. Életkor	

10 - 35-44 év közötti életkor
9 - 30-34 év közötti életkor
8 - 45-49 év közötti életkor
7 - 25-29 év közötti életkor
6 - 50-54 év közötti életkor
5 - 19-24 év közötti életkor
4 - 55-59 év közötti életkor
3 - 16-18 év közötti életkor
2 - 60-64 év közötti életkor
1 - 65 év felett

Munkaerőpiaci felmérés kiértékelése

Az „Ajánlott munkaerőpiaci szint" kategóriái az összesített pontértékek alapján:

kategória alsó határ	kategória felső határ	Ajánlás részletesen „A kérdőív kitöltésének eredménye alapján…"
56%	100%	…Ön alkalmas a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre, munkavállalásra.
40%	55%	…az Ön számára elsősorban atipikus formában, vagyis részmunkaidőben, távmunkában, illetve bedolgozói jogviszonyban történő munkavállalás javasolt.
20%	39%	…az Ön számára elsősorban akkreditált munkáltatónál, illetve védett környezetben történő munkavállalás javasolt.
18%	20%	…Ön időszakosan alkalmas foglalkoztatásra. Egészségi állapota és egyéb munkavállalást befolyásoló körülményei alapján, Önnek határozott idejű, illetve időszakosan történő munkavállalás javasolt.
0%	17%	…Ön jelenleg nem alkalmas munkavállalásra. Amennyiben szeretne elhelyezkedni, kérje szakember segítségét!

Az „Ajánlás szakember segítségének igénybevételére" kategóriái az összesített pontértékek alapján:

kategória alsó határ	kategória felső határ	Ajánlás részletesen „A kérdőív kitöltésének eredménye alapján…"
80%	100%	…Ön önállóan, szakember segítségének igénybevétele nélkül is képes az álláskeresésre!
46%	80%	…az Ön számára foglalkozási rehabilitációs célú szolgáltatások igénybevétele javasolt, amely segítségére lehet az álláskeresésben és a munkahelye megtartásában.
30%	45%	…javasoljuk, hogy keressen fel szociális területen dolgozó, illetve munkavállalását segítő szakembert a munkavállalását akadályozó körülményeinek megoldásához.
10%	30%	…keresse fel orvosát a munkavállalását akadályozó körülményeinek megoldásához. (komplex szolgáltatások igénybevétele)
0%	10%	…Ön jelenleg nem alkalmas munkavállalásra. Amennyiben szeretne elhelyezkedni, kérje szakember segítségét!

Budapest, 2022. december 1.

EFOP-1.1.1-15 kiemelt projekt
Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

Értékes életek,
Megváltozott munkaképességgel.

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE