

Kézikönyv
a
foglalkozási rehabilitációt segítő
munkaerő-piaci szolgáltatásokhoz

FOGALOMMAGYARÁZAT	10
1. fejezet	15
ÁLTALÁNOS ALAPELVEK	16
1.1. Életminőség	16
1.2. Önrendelkező Életvitel	21
1.2.1. Az Önálló Életvitel alapelvei	22
1.2.2. Funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása FNO (2001)	23
1.2.3. Képességek, készségek felmérése	23
2. fejezet	25
SPECIÁLIS ALAPELVEK	26
2.1. Standard Rules – egyenlő részvétel feltételei (1993)	26
2.2. Design for All	27
2.2.1. Intézkedések az épített környezet megteremtése érdekében:	27
2.3. Új technológiák alapelvei	28
3. fejezet	29
FOGYATÉKOSSÁGI CSOPORTOK ÉS JELLEMZŐIK	30
3.1. Mozgáskorlátozott	30
3.2. Látássérült	31
3.3. Hallássérült	32
3.4. Értelmi sérült	33
4. fejezet	35
HASZNOS ISMERETEK FOGYATÉKOS EMBEREK FOGLALKOZTATÁSÁHOZ	36
4.1. Általános ismeretek	36
4.1.1. Nehézségek	36
4.1.2. Előnyök	37
4.2. Mozgáskorlátozottak	38
4.2.1. Jellemző mozgássérültségi csoportok	38
Végtaghiányok, fejlődési rendellenességek	38
Petyhüdt tünetekkel együtt járó mozgássérültségi jellemzői (gerincsérültek)	38
Izomsorvadás	39
Korai agykárosodás	39

<i>Törpenövés</i> _____	39
<i>Sokzületi gyulladás (PCP)</i> _____	39
4.3. <i>Látássérültek</i> _____	40
4.4. <i>Hallássérültek</i> _____	42
4.5. <i>Értelmi fogyatékosok</i> _____	44
5. fejezet _____	47
MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSOK _____	48
5.1. <i>Állami működtetésű munkaerőpiaci szolgáltatások</i> _____	48
5.1.1. <i>Rehabilitációs Információ Centrumok működnek:</i> _____	50
5.2. <i>A megváltozott munkaképességű munkanélküliek foglalkozási rehabilitációja az ÁFSZ intézményeiben</i> _____	52
5.3. <i>Eszközstandardok (optimális felszereltség) az ÁFSZ szolgáltatásainak kommunikációs szempontú komplex akadálymentesítésére irányuló fejlesztéseiben</i> _____	53
5.4. <i>A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkaadók érdekeltségi rendszere, 2006</i> _____	54
5.4.1. <i>A 2006 évi támogatási rendszer főbb elemei:</i> _____	54
5.4.2. <i>Jogszabályok:</i> _____	54
5.5. <i>Az önkormányzatokhoz tartozó munkaerőpiaccal kapcsolatos teendők</i> _____	58
5.6. <i>Civil szervezetek munkaerő-piaci szolgáltatása</i> _____	60
5.7. <i>A Motiváció Alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatásának fejlődéstörténete</i> _____	62
5.7.1. <i>Speciális Munkaközvetítő Iroda (1992-1994)</i> _____	63
5.7.2. <i>Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (1995-2001)</i> _____	63
5.7.3. <i>Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (2001-2005)</i> _____	64
<i>Helyzetelemzés</i> _____	64
<i>A szolgáltatás folyamata</i> _____	64
5.8. <i>Szolgáltatásfejlesztés, új megközelítés</i> _____	65
5.8.1. <i>Beépítésre került új elemek</i> _____	66
5.9. <i>Összegzés</i> _____	67
6. fejezet _____	68
A MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ALAPELVEI _____	69
7. fejezet _____	71
KOMPLEX EMBERKÖZPONTÚ FOGLALKOZÁS-REHABILITÁCIÓS ÉS INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁS (KEFISZ) _____	72

7.1. Alapelvei _____	72
7.2. A KEFISZ előnyei _____	74
7.3. A KEFISZ lehetséges kockázatai _____	74
7.4. A KEFISZ szolgáltatási folyamata _____	75
8. fejezet _____	77
A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK RÉSZLETES LEÍRÁSA _____	78
8.1. Szolgáltatás működtetését segítő előkészítő tevékenységek _____	78
8.1.1. Kapcsolati háló _____	78
8.1.2. Információgyűjtés, adatbázis létrehozása, karbantartása _____	79
8.1.3. Marketing tevékenység _____	79
8.1.4. Kapcsolatfelvétel – A nyilvánosság eszközei _____	80
8.2. KEFISZ munkafolyamata (összefoglaló) táblázat _____	82
8.3. Folyamatábra (munkavállalók) _____	85
9. fejezet _____	86
A KEFISZ FOLYAMATÁNAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE _____	87
9.1. Ügyfelekkel való foglalkozás _____	87
9.1.1. Kapcsolatfelvétel, regisztráció _____	87
9.1.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a recepció munkafolyamatának tevékenységei és részletes lépései _____	89
<i>Készítette: Vargáné Cserpes Anikó, és Kovács Andrásné asszisztensek _____</i>	<i>89</i>
9.1.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – alapszolgáltatás, rendszerbe fogadás és elutasítás _____	91
<i>Készítette: Révész Anna szociális munkás _____</i>	<i>91</i>
9.2. Tanácsadás, ügyfélprofil készítés, feltáró beszélgetés folyamata _____	92
9.2.1. Kapcsolatfelvétel _____	92
9.2.2. A feltáró beszélgetés leírása _____	93
9.2.3. A feltáró beszélgetés jellemzői _____	94
9.2.4. Összegzés _____	95
9.3. Az esetgazda _____	96
9.3.1. Feladata _____	96
9.3.2. Szükségességének indoklása _____	96
9.3.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat leírás 1. _____	97
<i>Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda _____</i>	<i>97</i>
9.3.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat leírás 2. _____	99

<i>Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda</i>	99
9.3.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat leírás 3.	100
<i>Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda</i>	100
9.4. Tervkészítés	101
9.5. Tervmegvalósítás	101
9.5.1. Tervmegvalósítás folyamatábrája	102
9.6. Tanácsadás	103
9.6.1. Pályatanácsadás	103
9.6.2. Álláskeresési tanácsadás	104
9.6.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tanácsadás	107
<i>Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda</i>	107
9.6.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1.	108
<i>Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda</i>	108
9.6.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 2.	109
<i>Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda</i>	109
9.7. Pszichológiai tanácsadás	110
9.7.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata 1.	110
<i>Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus</i>	110
9.7.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás	111
<i>Készítette: Kun Zsuzsa, pszichológus</i>	111
9.7.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata 2.	112
<i>Készítette: Takács Johanna pszichológus</i>	112
9.7.4. A pszichológiai tanácsadásban felhasznált pszichodiagnosztikai eszközök	114
9.8. Jogi tanácsadás	117
9.8.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata	117
<i>Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász</i>	117
9.8.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás	119
<i>Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász</i>	119
9.9. Csoportfoglalkozások (tréningek)	120
9.9.1. Bevezető	120
9.9.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaaorientációs tréning és álláskeresési technikák tréning	121
<i>Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda</i>	121
9.9.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaaorientációs, pályaismereti tréning 1.	128
<i>Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda</i>	128

9.9.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályaorientációs tréning 2. _____	130
<i>Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda _____</i>	130
9.9.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tréning _____	133
<i>Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda _____</i>	133
9.9.6. Ahogy a gyakorló szakember végzi – önismereti tréning _____	137
<i>Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus _____</i>	137
9.9.7. Ahogy a gyakorló szakember végzi – probléma megoldás az asszertív kommunikáció használatával a munkaerőpiacon _____	138
<i>Készítette: Csapó Gábor szociális munkás _____</i>	138
9.9.8. Ahogy a gyakorló szakember végzi – jogi ismeretek tréning _____	139
<i>Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász _____</i>	139
9.9.9. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaerő-piaci ismeretek tréning _____	142
<i>Készítette: Deésy Mónika munkaadói kapcsolattartó _____</i>	142
9.9.10. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1. _____	143
<i>Készítette: Révész Anna szociális munkás _____</i>	143
9.9.11. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 2. _____	144
<i>Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda _____</i>	144
9.9.12. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 3. _____	145
<i>Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda _____</i>	145
9.10. Munkavállalói klub _____	147
9.10.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás _____	147
<i>Készítette: Révész Anna szociális munkás _____</i>	147
9.11. Utókísérés munkavállalók részére _____	147
9.12. A tanácsadást, a foglalkoztatást kiegészítő segítő szolgáltatások _____	148
9.13. A munkavállalóknak nyújtott szolgáltatások összegzése _____	148
10. fejezet _____	149
MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁS MUNKAADÓKNAK _____	150
10.1. Folyamatábra (munkaadók) _____	151
10.2. A munkaadói oldallal kapcsolatos szolgáltatási folyamat részletes leírása _____	152
10.2.1. Állásfeltárás _____	152
10.2.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaközvetítés _____	155
<i>Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda _____</i>	155
10.2.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás _____	156
<i>Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda _____</i>	156

10.2.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – tréning tematika munkáltatók érzékenyítésére	158
<i>Készítette: Révész Anna szociális munkás</i>	158
10.3. Az Illesztés	160
10.4. Munkaközvetítés	161
10.4.1. Kapcsolattartás meglévő munkáltatói partnerekkel	162
10.4.2. Kapcsolatfelvétel új munkáltatókkal	162
10.5. Utókísérés munkaadók részére	164
10.6. Munkaadói klub	164
10.6.1. Esetleírások	165
11. fejezet	166
BEOFAGADÓ, SOKSZÍNŰ MUNKAHELY	167
11.1. Társadalmi kötelezettségvállalás, befogadó és sokszínű munkahely	167
11.1.1. A befogadó munkahely előnyei:	168
12. fejezet	169
A FOGLALKOZTATÁSI FELTÉTELEK	170
12.1. Egyenlő hozzáférést biztosító környezet	170
12.1.1. Akadálymentesség, akadálymentes munkahely	170
12.1.2. Egyenlő hozzáférést biztosító környezet, az átlagembertől az egyetemes tervezésig	170
12.1.3. Akadálymentes környezetről általában	171
12.1.4. Akadálymentes épületek elvi feltételei	171
12.1.5. Egyenlő hozzáférést biztosító környezet a munkavállalásban	171
12.2. Akadályok típusai	172
<i>Vertikális akadályok</i>	172
<i>Horizontális akadályok</i>	172
<i>Térbeli akadályok</i>	172
<i>Ergonómiai akadályok</i>	172
<i>Antropológiai akadályok</i>	173
<i>Érzékelési akadályok</i>	173
12.3. A szervezett munkavégzésre vonatkozó munkabiztonsági és munkaegészségügyi előírások alapelvei:	174
12.3.1. A munkakörnyezet megteremtésének tárgyi feltételei:	174
12.3.2. A munkahely, mint épített, fizikai környezettel szemben támasztott igények:	174
12.4. Tervezési alapelvek	175
12.5. Akadálymentes környezet kialakításának általános elemei	175

12.6. Általános bejárhatósági feltételek: _____	176
Épületkategóriák _____	176
Követelmények _____	176
13. fejezet _____	177
KÉPEK _____	178
13.1. Méretek 01. _____	179
13.2. Méretek 02. _____	180
14. fejezet _____	200
TŰZVÉDELEM, MUNKAVÉDELEM _____	201
14.1. Akadálymentesség és biztonságos használat kérdése Európában _____	201
14.2. Magyar szabályozás _____	202
14.2.1. Műszaki megoldások _____	202
14.2.2. A menekülés, mentés körülményei, feltételei _____	202
14.3. Átmeneti védett tér kialakítása _____	203
14.3.1. Építészeti feltételek _____	203
14.3.2. Szervezési feltételek _____	203
14.3.3. Előrettekintés _____	204
14.4. Ergonómia _____	204
14.5. Antropometria _____	205
14.6. Munka-ergonómia _____	205
14.7. Termék-ergonómia _____	206
15. fejezet _____	208
FOGLALKOZTATÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL ÁLTALÁBAN _____	209
15.1. Nemzetgazdasági ágak (TEÁOR = Gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere): _____	209
15.2. Munkatevékenység elemzése _____	210
15.3. Munkafolyamat (tevékenység) _____	211
15.4. Felhasználói tulajdonságok _____	211
15.5. Fizikai környezet _____	212
15.6. Munkahely kialakítása, elrendezése _____	214
15.7. Egyéb fizikai környezeti igények _____	215
Világítás _____	215
Zaj _____	215

<i>Rezgés</i> _____	215
<i>Klíma</i> _____	216
<i>Levegőminőség</i> _____	216
15.8. Szociális környezet _____	217
<i>Személyes tér</i> _____	217
<i>Szervezet</i> _____	217
<i>Kommunikáció</i> _____	217
16. fejezet _____	219
A TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉSRŐL ÁLTALÁBAN _____	220
<i>16.1. Az egyéni teljesítmény</i> _____	221
16.1.1. Minőségi meghatározás _____	221
16.1.2. Mennyiségi meghatározás _____	221
16.1.3. A szolgáltatást végző személy (egyéni) teljesítményének mennyiségi és minőségi meghatározása a vezetői szempontok alapján _____	221
<i>16.2. A szolgáltatást nyújtó szervezet teljesítményének minőségi és mennyiségi meghatározása</i> _____	222
16.2.1. Minőségi meghatározás _____	222
16.2.2. Mennyiségi meghatározás _____	222
<i>16.3. A szolgáltatást nyújtó szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása a megrendelő szemszögéből</i> _____	223
16.3.1. Minőségi meghatározás _____	223
16.3.2. Mennyiségi meghatározás _____	223
<i>16.4. A szolgáltatást nyújtó szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása az ügyfél szemszögéből</i> _____	224
16.4.1. Minőségi meghatározás _____	224
16.4.2. Mennyiségi meghatározás _____	226
<i>16.5. Összegzés</i> _____	226
<i>16.6. Teljesítménymérés</i> _____	227
IRODALOMJEGYZÉK _____	228

FOGALOMMAGYARÁZAT

Mi a fogyatékoság?

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

Mi az egészségkárosodás?

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

A fogyatékoság szociális modellje

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

Melyek a fogyatékosági csoportok?

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

Ki a fogyatékos személy?

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

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

Ki az egészségkárosodott személy?

Minden olyan személy, aki rövidebb-hosszabb ideig tartó pszichés, fiziológiai, fizikai funkciók rendellenességében szenved (pszichiátriai, ízületi, csont, izomrendszeri, testi struktúrák megváltozása, szív-érrendszeri, immun – légző – emésztő – anyagcsere – endokrin – húgy-ivarszervi – bőr) emiatt állandó, vagy időszakos orvosi ellátásban részesül, állapota javítható, szinten tartható.

Ki a megváltozott munkaképességű személy?

Az a személy, akinek a munkavállalási és munkahely-megtartási és az abban történő előrehaladási esélyei testi, vagy szellemi állapotváltozása, funkcióvesztése, vagy rendellenessége miatt lényegesen csökkent.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mi az esélyegyenlőség?

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

Mi a diszkrimináció?

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

Mi a rehabilitáció és a habilitáció?

A rehabilitáció a hatályos jogi szabályozás szerint az egészségügyi, mentálhigiénés, oktatási, képzési, átképzési, foglalkoztatási, szociális rendszerekben megvalósuló folyamat, amelynek célja a fogyatékos személy képességének fejlesztése, szinten tartása, a társadalmi életben való részvételének, valamint önálló életvitelének elősegítése.

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

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

A rehabilitáció fajtái:

- ☞ orvosi
- ☞ oktatási, képzési
- ☞ foglalkozási
- ☞ szociális.

Mi az integrált foglalkoztatás?

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

Mi a védett vagy rehabilitációs célú foglalkoztatás?

Védett vagy rehabilitációs célú a foglalkoztatás, ha a fogyatékos vagy megváltozott munkaképességű munkavállaló olyan munkahelyen vagy szociális foglalkoztatásban dolgozik, ahol mind a munkakörülmények, mind a munkafeltételek a fogyatékosághoz/megváltozott munkaképességéhez igazodva kerültek kialakításra, munkatársainak jelentős része szintén fogyatékos/megváltozott munkaképességű munkavállaló és a munkáltató a foglalkoztatás megvalósításához állami támogatás (dotáció) igénybevételére jogosult.

Mi az önálló életvitel?

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

A társadalom kötelessége ezen jogok megvalósításához szükséges feltételek biztosítása.

Melyek ezek a feltételek?

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

Ki az esetgazda?

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

Mi a kompetencia?

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

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

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

Szintjei:

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

Mi az illesztés?

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

Akkreditált foglalkoztató

Az akkreditációs követelményeknek megfelelő, akkreditációs alap-tanúsítvánnyal rendelkező munkáltató.

Akkreditált munkáltató

Mindazon munkáltató, aki alap, vagy rehabilitációs, kiemelt, vagy feltételes tanúsítvánnyal rendelkezik

Közösségi munkavégzés

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

Rehabilitációs célú foglalkoztatás:

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

Prevenció

Első szintű -> károsodás betegségek, balesetek megelőzése egészségügyi feladat. Eszköze: felvilágosítás, egészséges életmódra nevelés, szűrővizsgálatok.

Második szintű -> fogyatékoság kialakulásának megelőzése, mértékének csökkentése.

Harmadik szintű -> a fogyatékoság rokkantsággá válásának megelőzése, eszköze és feladata: nagy mértékben lefedi a rehabilitációt

Károsodás

Időszakos, vagy állandó, anatómiai, élettani, pszichológiai veszteség, rendellenesség (biológiai működési zavar).

Fogyatékoság

Járási, látási, beszéd, hallási képességek részleges, vagy teljes átmeneti, vagy végleges hiánya (funkciós zavar).

Rokkantság

A mindennapi tevékenységekben, a társadalmi szerepben tartós akadályozottság (társadalmi funkciók zavar).

Egészség

Testi, szellemi, szociális jól-lét.

Normalizáció

A fogyatékos ember számára optimális életvitele érdekében az általánost „normálist” leginkább megközelítő, legkevésbé korlátozó környezet biztosítása.

Integráció

A közösségbe történő visszahelyezés lehetővé tétele megkönnyítése

Autonómia, önállóság, függetlenség

A fogyatékos személy függőségi helyzetének megszüntetése, önálló életvitelre alkalmassá tétele.

Szocializáció

Társadalmi életbe való részvételhez szükséges normák, cselekvési modellek, magatartási formák, egész életen át tartó elsajátítási folyamata.

Diszkrimináció

Minden olyan megkülönböztetés, kizárás, kezdeményezés, amely megszünteti, vagy rontja az esélyegyenlőséget, az egyenlő bánásmódot (a fogyatékos emberek sajátos igényeit figyelembe vevő, védő és támogató intézkedések nem minősülnek diszkriminációnak).

Közvetlen diszkrimináció

Személy, vagy csoport valós, vagy vélt tulajdonsága miatt részesül más, összehasonlítható helyzetben lévő személyhez, vagy csoporthoz képest kedvezőtlenebb bánásmódban.

1. fejezet

ÁLTALÁNOS ALAPELVEK

1.1. Életminőség

Az életminőség az egyik leggyakrabban használt fogalom az orvoslásban, az egészségpolitikában, de a fogalom sem elméleti, sem gyakorlati megfogalmazása nem tisztázott eléggé. Az életminőség szoros összefüggésben áll az egyének társadalmi helyzetének elégedettségével, és az egészséggel.

A korszerű egészség fogalom meghatározása szerint az egészség olyan állapot, amely biztosítja:

- ☞ az anatómiai integritást;
- ☞ a teljesítményre való képességet;
- ☞ a személyes értékeket;
- ☞ a családi – munka – közösségi, társadalmi szerepet;
- ☞ a fizikai – biológiai – társadalmi stresszel való megküzdés képességét;
- ☞ a jól-lét érzését;
- ☞ a betegség, a korai halál rizikójától való mentességet.

Mindezen feltételek lehetővé teszik az egyén megfelelő mentális állapotát, amely elősegíti, hogy képes legyen az adott körülmények között életvitelének saját maga általi irányítására, reá háruló szerepeltvárásoknak való megfelelésre, önálló életvitelére, szükséges döntések meghozatalára, és azokért felelősségvállalásra, képességet az együttműködésre, a környezettel – másokkal való kooperációra.

A megfelelő életminőséget további fontos tényezők is befolyásolják:

- ☞ a jövedelemszint – az anyagi helyzet;
- ☞ az emberi kapcsolatok – a társadalomban elfoglalt hely;
- ☞ az egyén személyisége;
- ☞ idegéletani tényezők (stressz, regenerálódás, memória, intelligencia, érzelmek, hangulat);
- ☞ nemi hovatartozás;
- ☞ korosztály;
- ☞ település;
- ☞ faji hovatartozás;

A jól-lét, az életminőség legmeghatározóbb tényezője, a foglalkoztatás, a jó munkahely, mert ez befolyásolja a leghatékonyabban a családok gazdasági és szociális körülményeit.

A foglalkoztatás nemcsak jövedelmet, de társadalmi kapcsolatokat is teremt, nagyobb önbecsülést, elégedettséget társadalmi helyzetével, erős családi kapcsolatot biztonságot.

Mentesül az egyén mindazoktól a kísérőjelenségektől, melyek a munkanélküliséget, a szegénységet jellemzik (betegség, szenvedélybetegség, családfelbomlás, stb.), a társadalmi kirekesztődés. A szegénység meghatározó okai közt szerepel az oktatás és képzés hiányossága.

Bár az életminőség objektív meghatározói jól mérhetőek, alkalmasak összehasonlító, elemző vizsgálatokra, a szubjektív tényezők erősen befolyásolhatják annak eredményét (pld. betegség, pszichológiai, szociológiai, antropológiai, bioetikai, idegéletani tényezők).

A környezetünk, a településüzemeltetés (energia, víz, szennyvíz, úthálózat, stb.) is fontos eleme komfortérzetünknek, életminőségünknek.

Az eddig felsoroltakból is jól érzékelhető, hogy az életminőségnek a jól-létnek számos aspektusa van, amely meghatározó lehet életünkben, életminőségünkben.

A fogyatékos emberek esetében az állapotukból adódó hátrányok, az ebből eredő egészségi, társadalmi, oktatási, környezeti, emberi kapcsolati, foglalkoztatási deficitek súlyosan befolyásolják életminőségüket, gazdasági és szociális körülményeiket.

A társadalom felelőssége, hogy biztosítsa a feltételeket és lehetőségeket a fogyatékos emberek számára, hogy a lehető legteljesebb mértékben kibontakoztathassák személyes teljesítményüket, érvényesüljenek a társadalomban.

Minden egyéni és közösségi intézkedésnek az irányba kell hatnia, hogy a fogyatékos ember is integráns része legyen a társadalomnak, hogy megteremtődjön egyéni autonómiája, gazdasági függetlensége.

A fogyatékos emberek esetében az állapotukból adódó hátrányok, az ebből eredő egészségi, társadalmi, oktatási, környezeti, emberi kapcsolati, foglalkoztatási deficitek súlyosan befolyásolják életminőségüket, gazdasági és szociális körülményeiket. A fogyatékos embert is megilleti az élet minden területéhez való teljes, egyenlő és diszkriminációmentes hozzáférés joga, mint mindenki másét.

A fogyatékos emberek életminőségének javítása, a társadalmi életben való aktív részvétele össztársadalmi érdek.

Az erre irányuló intézkedések hangsúlyos részét képezi, az egészséghez, az oktatáshoz, a pályaválasztáshoz, a munkalehetőséghez történő egyenlő hozzáférés.

Alapelvek:

Esélyegyenlőség

Minden ember más mégis egyenjogú lehetőséget kell kapnia arra, hogy a maga választott módon tartalmas életet éljen. Ehhez biztosítani kell számukra a személyi támogatás rendszerét, az akadálymentességet, információkhoz jutás korlátlan hozzáférhetőségét.

Állampolgárság

Elismeri az egyén aktív szerepét a társadalomban, az egyenrangú hozzáférést az árukhoz, szolgáltatásokhoz.

Függőség és szolidaritás

El kell ismerni a fogyatékos emberek függőségét és egyidejű jogukat az önrendelkezéshez. Az államnak minden egymástól függő állampolgárával szemben szolidaritást kell mutatni a struktúrák, szolgáltatások, finanszírozások biztosításával.

Befogadás

Politika alapját kell képezze a fogyatékosok befogadásának.

Különbözőség elfogadása és becsülése

Különbözőség helyett a fogyatékos emberek által kínált lehetőségek és módokra kell koncentrálni.

Választás lehetősége

A társadalom más tagjaihoz hasonlóan választási lehetőséget kell biztosítani a fogyatékos ember számára is, lehetőséget arra, hogy ő határozza meg, hogy hogyan éljen.

Döntéshozatalba való bevonás

Részvétel biztosítása mindazokban a döntésekben, melyek meghatározzák életüket.

Egyéni ellátás

Igényeinek megfelelő számonkérés lehetősége.

Hálózati munka

Helyi – regionális – nemzeti – nemzetközi szervezetek átfogó és hatékony együttműködési lehetőségeinek biztosítása.

Nyilvánosság

A társadalom minden állampolgára folyamatos és rutinszerű tájékoztatást kapjon jogairól és lehetőségeiről.

Szociális beilleszkedés, önálló életvitel

A fogyatékos ember a társadalom egyenrangú tagja, de az akadályok nagy száma miatt mégis elszigetelődik (pszichikai, intézményi, kulturális, stb.)

Az akadályok leküzdésének eszközei:

- ☞ Munkaerőpiac
- ☞ Szállítás
- ☞ Akadálymentesség
- ☞ Sport, szabadidő, kulturális aktivitás
- ☞ Szereplői:

 - ☞ Társadalom
 - ☞ Közösség
 - ☞ Család
 - ☞ Egyén

Önállóság maximumának elérése a fogyatékos ember által választott tempóban, mértékben kell, hogy megvalósuljon. Cél az önálló élet és megfelelő életminőség elérése. Ehhez szükség van a társadalmi életben való korlátlan részvétel biztosítására (legyen az képzés, foglalkoztatás, családi élet, stb.), amely megvalósul többek között különböző szolgáltatások, épített környezet és az új technológiák által.

A fogyatékossgal élő emberek életminőségét az ellátási rendszerek megléte nagymértékben befolyásolja, mivel életvitelük során, állapotukból adódóan külső segítségre szorulnak. A jogi szabályozás, az új technológiák, az információs társadalom, az egyenlő hozzáférést biztosító akadálymentes környezet, a design for all, az oktatás, a képzés (szak – át – tovább) a személy igényeihez igazodó szolgáltatások, a megfelelő felkészültségű szakemberek, a foglalkoztatás, a politikai akarat, a szemléletformálás, a kirekesztés helyett befogadás, a megfelelő munkahelyek, a megfelelő munkakörülmények, a megfelelő munkaeszközök, a személyhez igazított segédeszközök, az egyénre szabott rehabilitáció, a megfelelő egészségügyi ellátás biztosítja mindazokat a feltételeket, melynek eredményeként a fogyatékossgal élő emberek számára is megvalósulhat az egyenrangú társadalmi részvétel, a megfelelő életminőség.

A fogyatékossgal élő emberek hátrányos helyzetének javítása minden életciklusban szükséges. A korai gyermekkor során az integrált közösségi feltételek megléte kellő alapot biztosíthat és meghatározó lehet a további életben.

Az oktatás, a képzés minősége, a fogyatékos gyermek – fiatal speciális igényeit figyelembevevő módszerek és feltételek megléte nagymértékben hozzájárulhat a további egészséges fejlődéséhez megteremtve a lehetőségét a munka világába történő belépéshez.

A tudatos, az igényeihez igazodó szellemi – testi fejlesztés hozzájárul ahhoz, hogy kibontakozhasson, hogy megmaradt képességeinek lehető legmagasabb fokát elérve választhassa meg azt a foglalkozást, szakmát amelyben karriert érhet el, amelyben lehetősége nyílik a megfelelő jövedelemre, anyagi helyzetre ahol kellő önbecsüléssel, önbizalommal rendelkezve emberi, társas kapcsolatai megteremtődnek, közösségi társadalmi szerepe megvalósul.

A munka lehetősége, amely életének nagy részét meghatározza életminőségének befolyásoló tényezője.

A fogyatékossgal élő emberek munkaerő-piaci jelenléte rendkívül alulreprezentált. Számos tényező hiányzik ahhoz, hogy az egyéni akarat megléte esetén is megjelenjen a munkaerőpiacon.

Egyik leginkább tettenérhető probléma az oktatás hiányosságai. A fogyatékossgal élő emberek nagy hányadára jellemző, hogy alulképzett, nem rendelkezik megfelelő végzettséggel, többségük messze elmarad a saját meglévő képességeik szintjétől is.

Ez számos okra vezethető vissza:

- ☞ első és legnagyobb hiányosság, hogy a megmaradt képességek fejlesztésére nem fordítanak kellő figyelmet a szakemberek;
- ☞ nincsenek megfelelő szolgáltatások ahol a fejlesztés megvalósulhatna;
- ☞ nincs megfelelő segítő szolgáltatás, amely a meglévő fejlesztő foglalkozásokhoz történő hozzájutást biztosítaná;
- ☞ az akadálymentes környezet hiánya.

Ezek a hátrányok a későbbiek során halmozódnak, ezáltal kialakul az a halmozottan hátrányos helyzet, amely a későbbiek során a foglalkoztatásban jelenik meg.

Számos probléma a foglalkoztatás során ölt testet, és a foglalkoztatás nem az a színtér ahol a fogyatékos egyén hátrányos helyzete megfelelő módon orvosolható.

A munkaerőpiacra készülését megelőző hiányosságok egy része korrigálható, javítható, de a foglalkozási rehabilitáció csak a munka világával összefüggő feltételek javításában képes eredményeket elérni.

Az alapok hiányosságainak kiküszöbölése sokkal nagyobb erőfeszítést kíván az egyéntől és a környezettől egyaránt, a rossz beidegződések megváltoztatása csak rendkívül nagy erőfeszítéssel orvosolható.

A fogyatékos emberek alulreprezentált megjelenése a munkaerőpiacon, meg nem tanult aktivitás, késztetés hiányára, a rossz érdekérvényesítésre, az önismeret, önbizalom, önértékelés hiányára vezethető vissza, amelyet a fejlődési szakaszban nem tudtak elsajátítani. Mindezek a hiányosságok okozzák, hogy sokan közülük nem tudnak kilépni a munkaerőpiacra, így nem tudják megmérni magukat, inkább a biztonságos segélyezésbe, függőségi helyzetbe menekülnek.

Az aktív korú, munkaképes fogyatékos embereknek távol maradása a munkaerőpiacról oka még az érdekeltségi rendszerek hiánya is. Hiányoznak azok a feltételek, eszközök és körülmények, amelyek segítenék az egyéni állapotukhoz igazodó munkavégzést.

Nagyon kevés az akadálymentesen használható munkahely, hiányoznak az egyenértékű munkavégzést segítő munkaeszközök, nem áll rendelkezésükre segítő személyzet, amely az állapotukból adódóan indokolt segítséget nyújtana, a munkahelyre jutás lehetőségét biztosító szállítás rendkívül korlátozott, és költséges, így a kevés az a húzóerő ami a fogyatékos embert a munkaerőpiac felé orientálná.

Ma még igencsak jellemző, hogy a problémák kezelésének elsődleges színtere a család, ha ez a támogató háttér biztosított a fogyatékos ember helyzete sokkal kedvezőbb, megnyílik a lehetőség a fejlődésre, a magasabb szintű képzettség megszerzésére, a kvalifikált munkavégzésre.

Annak ellenére, hogy a fogyatékos emberek jogai úgy a hazai, mint a nemzetközi szabályozásokba beépültek, számos jogi szabályozás rendelkezik erről, akár Magyarországon, az EU-ban, vagy az ENSZ határozataiban.

A gyakorlatban ez még kevésbé érhető tetten. Az elmúlt évtizedekben erőteljes a változás a jogi szabályozás területén, de a forráshiány, a hosszú éves elmaradás nem tart lépést a szemléletváltozással. Az intézményi kapacitások, a finanszírozási források hiánya késlelteti a változások igényének és megvalósulásának egyensúlyát.

Ez eredményezi, hogy ma még a fogyatékos emberek életminősége messze elmarad a társadalom többi tagjának jól-lététől, akár objektív, akár szubjektív vizsgálat szerint is.

Az alábbi lista tartalmazza azokat az elemeket és feltételeket, amelyek megléte esetén javulhat a fogyatékossgal élő egyének helyzete, életminősége:

- ☞ EU-s irányelvek;
- ☞ hazai jogi szabályozás;
- ☞ foglalkoztatáspolitikus;
- ☞ Nemzeti Fejlesztési Terv;
- ☞ támogatási rendszerek átalakítása;
- ☞ civil szervezetek aktívabb részvétele;
- ☞ társadalmi részvételt segítő szolgáltatások megléte;
- ☞ módszerek és eszközök a fogyatékos emberek aktivizálására;
- ☞ megfelelő érdekeltségi rendszerek kidolgozása;
- ☞ széleskörű információs lehetőségek biztosítása;
- ☞ a jó gyakorlatok megismertetése;
- ☞ új technológiák hatása a fogyatékos személyek életminőségében;
- ☞ oktatás;
- ☞ pályaválasztás;
- ☞ szakképzés;
- ☞ foglalkoztatás;
- ☞ tudásalapú társadalom megteremtése;
- ☞ E-társadalom megteremtése;
- ☞ kutatás-fejlesztés segítése;
- ☞ tervezés mindenkinek (design for all) ;
- ☞ közszemlélet megváltoztatása;
- ☞ akadálymentes épített környezet;
- ☞ közlekedési lehetőségek kiterjesztése;
- ☞ információs-kommunikációs akadályok.

Egyenlő bánásmód

Minden embernek joga van dolgozni, lehetőséget kell kapjon arra, hogy bizonyíthassa is. Egyenlő bánásmód jár mindenkinek, a munkakeresésben, a foglalkoztatásban. A fogyatékossg okán nem tagadható meg senkitől, hogy dolgozzon, hogy bizonyíthasson, hogy megtartsa a munkahelyét. Egyenlő módon kell értékelní a munkavégzést. Egyenlő módon kell biztosítani mindenki számára az egészséges és biztonságos munkafeltételeket.

Egyenlő módon kell biztosítani mindenki számára a bérezést, és az előmenetelt.

1.2. Önrendelkező Életvitel

Az Önálló Életvitel, mint fogalom, számos vonatkozásban igen sokféle értelemben használatos, többek között a fogyatékos emberek újszerű önmegvalósító, önrendelkező életformájaként is.

A fogalom tisztázására azért van szükség, mert igen gyakran összetévesztik és egyenrangú kifejezésként értelmezik az önellátással, amely a rehabilitáció célja és eredménye, de messze nem azonos az önálló életvitellel. Ha sarkosan kívánunk fogalmazni, időnként majdhogynem ellentétes azzal.

Tehát mi is az önálló életvitel?

Számos külföldi szerző és a mozgalomban résztvevő neves személyiség megfogalmazása szerint:

- ☞ a fogyatékos emberek önrendelkezési joga,
- ☞ életfilozófia, szemléletmód, ideológia,
- ☞ lehetőség az egyenértékű élethez,
- ☞ saját életük feletti kontroll, amely minimalizálja a másoktól való függést,
- ☞ a fogyatékos egyén saját kezébe helyezi vissza - hasonlóan a társadalom többi felnőtt tagjához - életének irányítását azáltal, hogy önmaga hoz döntéseket sorsa felől, amiért felelősséget is vállal,
- ☞ a fogyatékos embert, mint individuumot veszi figyelembe, hangsúlyozva, hogy elsősorban az egyén az, aki felelős saját sorsáért, tőle függ, hogy mennyire kiszolgáltatott, milyen mértékben döntenek helyette.

Az Önálló Életvitel Mozgalom alapelveiben érvényesül:

- ☞ a fogyasztói érdekvédelem elve:
 - a fogyatékosoknak korrekt és teljes körű információhoz kell jutnia ahhoz, hogy a döntéseket meg tudja hozni,
- ☞ a normalizációs elv:
 - a társadalomnak azonos életfeltételeket és életkörülményeket kell biztosítani minden állampolgára számára, beleértve a fogyatékosokat is.

1.2.1. Az Önálló Életvitel alapelvei

- ☞ Az Önálló Életvitel alaptétele, hogy mindenkinek megvan az a potenciális adottsága, hogy egyre függetlenebb életet éljen. Még a legsúlyosabban fogyatékos egyén is lehet független, abban az értelemben, hogy ellenőrzése alatt tarthatja életét. Természetesen ehhez segédeszközök, segítők és befogadóképző társadalom szükséges.
- ☞ A fogyatékos embereknek a legteljesebb mértékben integrálódniuk kell a társadalomba.
- ☞ A fogyatékos ember saját kezébe helyezi vissza saját életének irányítását, vagyis önmaga hoz döntéseket saját sorsa felől, amiért felelősséget is vállal, akárcsak a társadalom többi felnőtt tagja.
- ☞ Maguk a fogyatékos emberek azok, akik tudják, hogy mire van szüksége egy fogyatékosnak és ők azok, akik a felmerülő problémákat a leghatékonyabban képesek megoldani.
- ☞ A felmerülő szükségletekre a leghatékonyabb válaszokat egy fogyatékosok által irányított szervezet szolgáltatásai képesek biztosítani.
- ☞ A független életvitel a növekvő öntudat és a jogosság folyamata, mely lehetővé teszi a sérültek minden korosztályának és bármilyen fogyatékossgal bíró személynek azt, hogy elérje az esélyegyenlőséget, és a minden szempontból teljes jogú részvételt a társadalomban.
- ☞ Ahhoz, hogy egy fogyatékos személy független életvitelt és alapvető önbizalmat szerezzen, biztonságos gazdasági alapot kell magáénak tudni. Biztosítani kell számára az élet alapfeltételeit: az ételmezt, a ruházzkodást, az egészségügyi ellátást, a segédeszközöket, a személyi segítő hálózatot, az oktatást, a foglalkoztatást, a kulturális és fizikai környezetet, a tájékoztatást, a kommunikációt, a szexualitáshoz, a házasságkötéshez, a gyermekekhez, valamint a békéhez való jogot.
- ☞ A fogyatékos embernek bele kell folynia a kutatásokba, fejlesztésekbe, döntéshozatalokba, a tervezésbe az életüket érintő minden szinten.
- ☞ Az önálló életvitel eszmeiségének terjedése segítette a fogyatékos embereket abban, hogy belső igényből fakadóan cselekedjenek annak érdekében, hogy szükségleteik kielégítése által olyan életminőséget biztosítsanak saját maguk számára, amellyel függetleníthetik magukat másoktól, felelőséggel dönthetnek saját sorsuk felől. A függetlenség nem azt jelenti, hogy mindent önmaga végez, hanem fizikai állapotából adódóan segítséget is igénybe vesz, a tudatos életvezetés, cselekedeteinek végrehajtása érdekében.
- ☞ Tudatosulhat az egyénben, hogy rendelkezhet életével, lehetősége van a döntésre, a választásra, beleszólhat élete alakulásába. Az új ideológia által megváltozhat önmegítélése, elutasíthatja a beteg-páciens szerepet, egyenrangú állampolgárként élhet, aki ugyanolyan szabadságjogokkal és kötelezettségekkel rendelkezik, mint bármely más egyén. A mozgalom segítségével bizonyíthatóvá vált, hogy összefér egymással két olyan ellentétes fogalom, mint a súlyos fogyatékossg és az önállóság.
- ☞ Az önálló életvitel vállalása nem könnyű feladat, hiszen a fogyatékos embernek szembe kell fordulnia az eddigi társadalmi tradíciókkal, szerepelvárásokkal, fel kell vállalni egy nagyon tudatos életvezetést, viselkedési formát, szembesülnie kell saját korlátaival, lehetőségeivel, képességeivel, tudni kell jó vagy rossz döntéseket hozni, és felelősséget vállalni azokért. Képesnek kell lenni kapcsolatteremtésre, megfelelő kommunikációra, konfliktusmegoldásra, irányításra. Meg kell tanulnia gazdálkodni, önállónak, függetlennek lenni, mások által elismerten hozzájárulni a közösség értékeihez. Az önálló életvitel tehát nemcsak eszme, hanem tudatos életforma is. Elsősorban személyes életvezetés, amelyhez igénybe veszi a fogyatékos ember a társadalom által biztosított lehetőségeket és feltételeket, miközben folyamatosan küzd azért, hogy a feltételek bővüljenek, javuljanak.
- ☞ Az önálló életvitel eszmeiségét felvállaló személyek saját életminőségű javításáért cselekedve másokkal együttműködve közreműködnek a többi fogyatékos ember számára is kedvező változásokban.

1.2.2. Funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása FNO (2001)

A funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása (FNO) 2001-ben jelent meg.

Az FNO az emberek egészségi jellemzőinek osztályozása, egyéni élethelyzetük és a környezeti hatások összefüggésében. Központi elve, hogy a fogyatékoság megszokott orvosi szempontú modellje helyett amely a hiányzó képességekre és azok pótlására helyezi a hangsúlyt, bemutassuk a fogyatékoság társadalmi modelljét.

Ez a modell úgy értékeli a fogyatékos személyt mint a társadalom egy tagját akinek az igényei (és az ezeknek az igényeknek a kielégítésére vonatkozó önálló döntései) társadalmi cselekvéseket indukálnak, vagyis szolgáltatásokat, döntéseket és változásokat kezdeményeznek és eredményeznek. Míg az orvosi (gyógypedagógiai) modell alapvető célja, hogy a fogyatékos személy hiányzó képességeit pótolja, a társadalmi modell elfogadja a személy fogyatékoságát és azt a különböző cselekvésekhez rendeltén értékeli.

Fogyatékoság nem a megváltozott egészségi állapot következménye, hanem az egyén és a környezetek közötti kölcsönhatásé. A fogyatékoság diagnózisának felállításakor nem csak az egyént, hanem a környezetét is vizsgálni kell. Az emberi létezés biológiai, pszichológiai és társadalmi dimenzió. A különböző társadalmi szerepekben végzett tevékenységek, a társadalmi elismerés és visszaigazolás útján minősül. A választást az egyén motivációja befolyásolja, de a motivációját a társadalmi körülmény befolyásolja.

A hármás egység: egészségügyi jellemzők, környezeti és személyes tényezők közül a fogyatékoság ténye nem megváltoztatható, a környezeti tényezők igen, míg a személyes tényezők fejleszthetők.

Az FNO-nak nagy jelentősége abban van, hogy segíti a fogyatékoság problémáinak feltárását és abban, hogy meghatározható általa a probléma háttere:

- ☞ környezeti akadályok;
- ☞ segítő tényezők hiánya;
- ☞ egyéni képességek hiánya;
- ☞ vagy ezek kombinációja.

1.2.3. Képességek, készségek felmérése

A munkavállaló alkalmassági vizsgálatainál csak azokat a készségeket szabad és kell mérni, ami a munkakör betöltéséhez lényegi információt közölnek.

A fogyatékos személyek a legtöbb készség terén az egészségesekhez hasonlóan, egyénileg eltérő és normál szórású eredményeket fognak mutatni. Azonban van néhány olyan speciális készség, amiben nagy valószínűséggel átlag fölötti eredményeket érnek el. Ilyen lehet például a frusztrációs toleranciájuk, a monotonia tűrésük, kitartásuk, szabálykövetésük, megbízhatóságuk, precizitásuk, motivációjuk. A látássérült személy ugyan nem hall jobban, mint egészséges társai, de az őt ért hangok között kifinomultabb különbségek észlelésére képes. Egy halláskárosult ember a vizuális emlékezet terén fog jobb eredményt elérni, és szinte minden sérültségi csoport esetén ki lehetne emelni további pozitívumokat.

Amennyiben a kiválasztási folyamatot a vállalatnál pszichológus is segíti, akkor ő végez képességvizsgálatot a jelöltnél azokon a területeken, amelyek a munkavégzéshez feltétlenül szükségesek.

Amennyiben azonban nincs pszichológus a segítségünkre, mindenképpen lehetőséget kellene biztosítani a munka kipróbálására. Ezzel mindkét fél bizonyosságot kapna – HR-es, hogy a munkavállaló el tudja-e végezni az adott munkafolyamatot, a felvételiző pedig abban, hogy bebizonyíthatja, mire képes.

Ilyenkor a következőkre lehetne figyelni:

- ☞ Instrukció megértése - mennyire érti meg a feladatot;
- ☞ Hogyan fog a megoldáshoz;
- ☞ Feladatkezdés és befejezés jellegzetességei – magabiztos, megerősítést vár, tétova stb.;
- ☞ Általános magatartás;
- ☞ Munkához való attitűd;
- ☞ Munkavégzés közben – figyelme, tempója, munkamódja;
- ☞ Mit tesz a felmerülő nehézségekkel szemben – kreatív megoldások, segítségkérés stb.;
- ☞ Utasítás teljesítése;
- ☞ Önellenzés;
- ☞ Kritika elfogadása;
- ☞ Feladattudat stb.

Egy vállalat megítélését pozitívan befolyásolhatja, ha köztudottá válik, hogy nála érvényesül az esélyegyenlőség elve a munkaerő-kiválasztás folyamán.

Az új szemléletű felfogás eredménye, hogy a fogyatékos ember foglalkoztatásának csak az egyén igénye, lehetősége, képessége szabhat határt. A megfelelő feltételek biztosítása esetén a fogyatékos személy a munkakörök széles tárházának betöltésére alkalmas. Ugyanakkor itt kell hangsúlyozni, hogy a megfelelő feltételek – melyek a fogyatékos ember számára szükségesek – az ép emberek számára is kedvezőbb munkakörülményeket teremtenek, mely a kényelem, a komfortfokozat emelkedésével jár.

2. fejezet

SPECIÁLIS ALAPELVEK

2.1. *Standard Rules – egyenlő részvétel feltételei (1993)*

WHO terminológiája használatos a Standard Rules az 1. pont az egyenlő részvétel feltételeit fogalmazza meg.

1. szabálya: A tudatosság növelése.
2. szabálya:
 - egészségügy ellátás;
 - korai fejlesztés;
 - korai felismerés;
 - szolgáltatások;
 - képzett személyzet.
3. szabálya: Rehabilitáció
 - egyéni igény - teljeskörű részvétel;
 - részvétel a tervezésben.
4. szabálya: Segítő szolgálatok
 - személyi segítő;
 - jeltolmács;
 - technikai eszközök.
5. szabálya: Hozzáférhetőség
 - fizikai környezet hozzáférése;
 - információ - kommunikáció hozzáférése.
6. szabálya: Oktatás
 - integráció.
7. szabálya: Foglalkoztatás
 - egyenlő esélyek a produktív és jövedelmező foglalkoztatáshoz;
 - diszkrimináció tilalma;
 - eszközök a nyílt munkaerőpiaci részvételhez;
 - akcióprogramok a foglalkoztatás hozzáféréséhez;
 - alkalmazási feltételek megteremtése, előmenetel biztosítása, bérek;
 - ha a nyílt munkaerőpiacon való részvétel nem biztosított, lehetőség védett, vagy támogatott munkahelyeken történő foglalkoztatásra;
 - a munkaadók, munkavállalók, fogyatékosokat képviselő szervezetek együttműködésre.
8. szabálya: Szociális biztonság, jövedelem szinten tartása
 - jövedelmező képesség növelése.
9. szabálya: Családi élet, személyes integritás
 - teljes körű részvétel (család, házasság, sex).
10. szabálya: Kultúra
11. szabálya: Pihenés
12. szabálya: Sport
13. szabálya: Vallás

Végrehajtás lépései:

Információ¹ és kutatás, politikakialakítás-tervezés, törvényhozás, gazdasági irányelvek koordináció, fogyatékossgal élők szervezeteinek és munkatársainak képzése, műszaki-gazdasági és nemzetközi együttműködések.

2.2. Design for All

Ajánlások tananyagfejlesztéshez és alkalmazáshoz, különösen tervezőknek-mérnököknek. Bizottság kiemelten kívánja támogatni DfA részét képező EdeAN hálózatot a DfA-t támogató technológiák egységesítését, díjakat rendszeresít az "Innováció a DfA és támogató technológiák"területén

Párbeszédet létesít a gyártókkal, ösztönzi a DfA-t támogató szervezeteket.

A kutatások ösztönzésével, az akadálymentes technológiák elérhetőségével kívánja segíteni az intézkedések megvalósulását

A nyilvános épített környezet hozzáférhetősége keretében meg kell valósuljon a "tervezés mindenkinek alapelve". Ennek fontossága a munkahelyek kialakításában is meg kell jelenjen.

A hozzáférhetőség beágyazódása már a tervezés folyamatába költséghatékony, jelentős gazdasági előnnyel is jár.

Rugalmassága, adaptálhatósága lehetővé teszi, hogy nagyobb piaci értéket képviseljen a biztonság. Balesetmentesség tekintetében is előnyös. A szociális, kulturális terület, az idegenforgalmi helyek hozzáférhetősége is az életminőséget javíthatja. A közlekedés, az elérhető tömegközlekedés a "Fehér Könyv közlekedés politikájának" része.

2.2.1. Intézkedések az épített környezet megteremtése érdekében:

- ☞ az összes közösségi irányelvben érvényesíteni kell a DfA-t. (Desing for All);
- ☞ Európai Szabványok fejlesztését meg kell valósítani a tervezés, építés, menekítés érdekében;
- ☞ az oktatás, a törvényhozás területén is meg kell jelenjen a téma fontossága;
- ☞ kutatásokkal és tanulmányokkal kell segíteni, hogy az Európai Unió egész területén a Közösségi elvek ismertté váljanak, és alkalmazhatók legyenek.

A leírtakból egyértelműen kiderül, hogy a fogyatékos emberek társadalmi beilleszkedését segítő intézkedések, ajánlások, szerződések, irányelvek több évtizedes múlttal rendelkeznek, de csak az elmúlt évek során történtek nagyon határozott lépések az újragondolásra, fejlődés figyelembevételével konkrét cselekvések meghatározására

Az EU csatlakozás, az EU-hoz tartozás Magyarország számára is kötelezően betartandó feladatokat ró. A bővítési szándék bejelentését követően ugyan megkezdte hazánk is a feltételek megteremtését, de ez csak nagyon lassan és nagyon kis lépésben valósult meg.

A legfőbb problémát jelentő anyagi források hiánya mellett a szemlélet újszerűsége miatt, a hozzáállás a közszemlélet megváltoztatása az amit elsődleges feladatként meg kell határozni és segíteni a megvalósítását. A jogharmonizáció hatására a nemzeti jogi szabályozásba már bekerültek - ugyan nem a súlyának megfelelően többnyire csak jelzés értékkel, de mindenképpen leszögezhető, hogy elindult valami a fogyatékos emberek helyzetének javítása érdekében.

Melyek azok a pontok, amelyek változtatása fontos és elengedhetetlen?

Az épített környezet akadálymentesítése, a közlekedés lehetőségének kiterjesztése, az információs- kommunikációs akadályok leküzdése, az új technológiák lehetőségének kihasználása, az e-társadalom megteremtése.

¹ MEOSZ kiadvány magyar fordítás, 1995 tartalmi idézet

2.3. Új technológiák alapelvei

A munkahelykörnyezet megfelelő kialakításával a fogyatékos személyek egyéni igényeinek figyelembevételével a teljes értékű munkavállalóvá válás feltételeinek megteremtésével valósulhat meg nagyobb létszámú megjelenésük a munkaerő-piacon.

Ehhez meg kell jelenjen a képzésben, a tervezésben, az univerzális tervezés és az új technológiák speciális elvei.

Rendelkezésre állás → termékek és szolgáltatások valamennyi lehetséges felhasználó részére rendelkezésre kell állni, ha szükséges kiegészítő felméréseket vagy megfelelő alternatívákat kell részükre biztosítani (pl.: személyi segítség)

Hol és hogyan szerezzem be?

Hozzáférhetőség → valamennyi termék és szolgáltatás kialakításánál figyelembe kell venni a "mindenkinek megfelelő kialakítást" vagy kiegészítő felszereléseket vagy megfelelő alternatívát kell részükre biztosítani

Hozzáférhetek?

Könnyű kezelhetőség → A termékeket, szolgáltatásokat úgy kell kialakítani, hogy mindenki használni tudja. A használati utasításoknak jól érthetőnek és követhetőnek kell lenni. Az új technológiák használatának elsajátításához képzéseket kell biztosítani, ha arra igény mutatkozik.

Használhatom?

Elérhető ár → A termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés többletköltségei nem terhelhetik a fogyatékos embereket. A pénzügyi lehetőségek nem foszthatják meg a fogyatékosokat az új technológiákhoz történő hozzáféréshez. A speciális- a fogyatékosokkal-összefüggő termékek, szolgáltatások túlságosan költségesek voltak miatt (kis szériák, speciális kialakítás) a fogyatékosok számára is elérhető áron kell biztosítani.

Anyagi körülményeim lehetővé teszik, hogy megvegyem?

Tudatosítás → A társadalom felelős vezetőit és területeit fogékonyra kell tenni, hogy a figyelembe vegyék a fogyatékos emberek szükségleteit, segítsék megvalósítását az új technológiák által. Hasonló a felelőssége a forgalmazónak, a tervezőnek is, számukra az üzenet az, hogy a kezdeti, kialakítási szakasztól kezdve vegyék figyelembe a fogyatékos emberek sajátos igényeit.

Tudok a létezéséről, ismerem a benne rejlő lehetőségeket?

Megfelelőség és vonzerő → A terméknek szolgáltatásnak funkcionálisnak, életkorhoz igazodónak, esztétikusnak kell lenni figyelembe véve az eltérő életvitelt

Megfelel az elvárásaimnak?

Megfelel a szükségleteimnek?

Tetszik a megjelenése?

Hozzáalakíthatóság → A felhasználó funkcionális korlátaihoz és sajátos körülményeihez igazítható legyen a termék-szolgáltatás, lehetőség legyen a termék eltérő változatára, akár előregyártott elemekkel, vagy más módon

Át lehet alakítani a szükségleteimre?

Társíthatóság → Lehetőség legyen a fogyatékos ember által használt termékekhez társítani pl.: hardware-software, elektronikai, mechanikai.

3. fejezet

FOGYATÉKOSSÁGI CSOPORTOK ÉS JELLEMZŐIK

3.1. Mozgáskorlátozott

Mozgáskorlátozott az a személy, aki veleszületett vagy krónikus betegség, baleset következtében részben vagy teljesen elvesztette önálló mozgás-, hely- vagy helyzetváltoztatási képességét. Fogyatékosága látható, állapotától függően különböző segédeszközök használata szükséges.

A testközeli segédeszközök szerint kategorizálva őket a munkavégző képességük más és más.

Bottal, mankóval, járógéppel, protézissel rendelkező mozgássérültekre leginkább jellemző vonások:

- ☞ nehezített járás;
- ☞ lassabb önállóan megoldott helyzetváltoztatás, többségében;
- ☞ lehetőleg ülő munkavégző képesség (manuális, szellemi, adminisztratív);
- ☞ munkavégzést segítő környezeti szükségletek – ergonómiailag megfelelő bútorzat;
- ☞ segédeszközének ideiglenes biztonságos elhelyezése;
- ☞ önhajtós kerekesszékes mozgáskorlátozott;
- ☞ akadálymentes környezet, a kerekesszék önálló használata érdekében (rámpa, emelőlift, szintkülönbség nélkülség, ajtóméret, akadálymentes WC, parkolási lehetőség);
- ☞ elektromos kerekesszékes mozgáskorlátozott;
- ☞ hasonló az önhajtós kerekesszéket használóhoz az akadálymentes környezeti igénye, de helyigénye nagyobb.

Mindegyik csoportra jellemző, hogy megfelelő munkakör esetén képes az egyenértékű munkavégzésre. Az esetek többségében segítő személy jelenléte csak abban az esetben szükséges, ha nem megfelelően kialakított a környezet, ha nem a képességeihez igazodó a feladat.

Csont-, ízület-, izom-, idegrendszer- egységes rendszert alkotnak. Bármely rész sérülése tartási, mozgási elváltozást okoz, tartós, vagy maradandó, motoros, vagy szenzoros képesség változást idéz elő.

A strukturális és funkcionális károsodás következménye, hogy a harmonikus, célszerű, fiziológiás mozgások nem, vagy csak részben kivitelezhetők. A szerkezeti és/vagy működési zavar különböző formában és mértékben jelenik meg.

A mozgáskorlátozott személy elsősorban a környezet és társadalmi elvárások díszfunkciója miatt kerül hátrányos helyzetben.

A személyiséget befolyásoló tényezők:

- ☞ egyéni megnyilvánulás;
- ☞ mozgáskorlátozottság mértéke;
- ☞ melyik szervrendszer károsodott;
- ☞ másodlagos károsodás jellege, és mértéke.

Mozgáskorlátozottság fajtái (pld.):

- ☞ végtaghiány;
- ☞ petyhüdt bénulás, gerincvelő sérülés;
- ☞ agyi károsodás, spasztikus tünetes;
- ☞ ataxiás tünetek (egyensúly, petyhüdt izomtónus);
- ☞ törpenövés;
- ☞ csonttörekenység;
- ☞ gerincelváltozások;
- ☞ sok ízületi gyulladások (PCP).

Mozgáskorlátozottsággal járó akadályozottságok:

- ☞ írás;
- ☞ kommunikáció;
- ☞ észlelési folyamatok;
- ☞ gondolkodási folyamatok;
- ☞ hely és helyzetváltoztatási problémák.

3.2. Látássérült

Látássérült az a személy, akinek a szem működése zavart, csökkent vagy megszűnt. Szemen keresztüli információk mennyiségi, minőségi, vagy teljes hiánya.

A látássérülés lehet veleszületett, vagy később vált azzá, ezen belül romló, vagy megállapodott állapot.

Látássérültek jellemzői:

- ☞ hallásuk differenciáltabb működése;
- ☞ tapintási ingerei fejlettebbek (felszín, hőmérséklet, forma, vibráció);
- ☞ különböző ingerekre fokozott figyelem, szélesebb kiterjedés;
- ☞ szóemlékezetének terjedelme széles, emlékezeti reakcióideje rövidebb;
- ☞ a vizuális ingerek kiesése miatt, a többi érzékszerv útján megszerezhető információk hangsúlyosabbal.

Látásképességük szerint megkülönböztethetünk:

- ☞ A gyengén látókat → speciális optikai eszközökkel látásukat eredményesen használhatják.
- ☞ Alig látókat
- ☞ Vakokat → vizuális információk megszerzésének teljes hiánya segédeszközzel sem korrigálható látás.

Fajtai:

- ☞ fényt nem érzékel;
- ☞ látásmaradványát a közlekedésben és a tájékozódásban képes felhasználni;
- ☞ nagy tárgyakat észlel;
- ☞ fényérzése van;
- ☞ nincs látásmaradványa.

Látásmaradványuk függvényében szükséges a környezet kialakítása.

Általános jellemzők:

- ☞ a felvezetőszáv megléte a biztonságos közlekedésük érdekében;
- ☞ a tapintható, vagy a megszokottnál nagyobb betűméretű írásos információ biztosítása;
- ☞ a közlekedési útvonalakon a be és lelógó akadálymentesség;
- ☞ az akadályok, veszélyek hangjelzésének biztosítása;
- ☞ lehetőleg lekerekített élű bútorok;
- ☞ tapintható egyéb információk;
- ☞ betanult útvonal esetén segítő személy jelenléte még vak ember esetén sem szükséges.

Önálló életvitelt segítő módszerek:

- ☞ elemi rehabilitáció;
- ☞ Braille írás;
- ☞ számítógépes eszközök;
- ☞ beszélőrendszerek;
- ☞ tapintható kijelző, térképek, felíratok;
- ☞ hosszú fehér bot;
- ☞ segítő személy;
- ☞ vakvezető kutya.

A vizuális érzékelés hiánya miatt, a valóságot közvetett beszéd útján ismeri, sajátítja el. A beszéd nyelvi fejlődését segíti. A vizuális ingerek részleges, vagy teljes hiánya miatt a finom és nagy mozgás korlátozottság eredményezi.

A látássérültség következtében érzékelési és cselekvési lehetőségekben akadályozottabb környezeti függőséget eredményez.

3.3. Hallássérült

Az a személy, akinek hallása csökkent vagy megszűnt. Nagyothallók esetén a hallásmaradvány függvényében testközeli eszközökkel javítható a hallás. Teljes halláshiány esetén siketekről beszélünk, kommunikációjuk szájról olvasás, jelnyelv, vagy írás-olvasás útján valósul meg.

A hallásküszöb mértékétől függően megkülönböztethetők:

- ☞ nagyothallók;
- ☞ siketek.

Mindkét esetben foglalkoztatásuk során figyelmet kell fordítani:

- ☞ az egyszerűen fogalmazott egyértelmű szöveges információk biztosítására;
- ☞ a különböző váratlan események, veszélyes helyzetek jelzését biztosító fényjelzésre;
- ☞ velük történő kommunikáció során a lassabb, tagoltabb, a szájról is leolvasható beszédre;
- ☞ velük való kommunikáció mindig szemben ülve, jól látható, fénytől nem elvakító helyen történjen.

A hallássérülés keletkezési időpontja szerint megkülönböztetünk beszéd és nyelvelsajátítás előtti sérülést (korai fejlesztésben részesülhet), vagy beszéd és nyelvelsajátítás utáni sérülést.

A hallássérülés következményei:

- ☞ a beszéd döntőjelentőségű az ismeretszerzésben, az akusztikus benyomások előkészítik a bekövetkező eseményeket;
- ☞ a hallásnak hatása van a személyiség kialakulására, a kapcsolattartásra, és a kapcsolatfelvételre;
- ☞ hangingerek nélkül az információk nehezen értelmezhetők, az egyén magatartását elsősorban a vizuális élmények irányítják.

A halláshiányának legfontosabb következménye a beszéd és a nyelv elsajátításának zavara. Negatívan érinti a kiejtést, a szókincsfejlődését, a beszédértést, a grammatikát.

Kommunikációs eszközök:

- ☞ ujj abc;
- ☞ jelnyelv;
- ☞ jelek és hangosbeszéd (totális kommunikáció).

Mindennapi életvitelt segítő eszközök:

- ☞ írastelefon,
- ☞ E-mail,
- ☞ SMS, MMS;
- ☞ beszéderősítő adó-vevőkészülék;
- ☞ indukciós hurok;
- ☞ fényjelzés.

3.4. *Értelmi sérült*

Az értelmi sérült emberekre jellemző, hogy általános értelmi képességeik elmaradást mutatnak. Vannak, akik intelligenciájukat tekintve a normál szint alsó határát közelítik meg, s vannak, akik ettől jóval alacsonyabb értelmi képességgel rendelkeznek.

Az értelmi sérült emberek sérültsége, fogyatékosága elsősorban a gondolkodás területén jelentkezik. Jellemző rájuk a konkrét fogalmi gondolkodás, azaz egyszerű fogalmakkal, alapszinten tudnak ismereteket szerezni, és bizonyos helyzetekhez viszonyulni. Absztrakciós képességük hiányos, magasabb szintű következtetést, elvonatkoztatást, ítéletalkotást, általánosítást nem várhatunk el tőlük, a külvilág összefüggéseit nehezebben, több segítséggel tudják megismerni és megérteni. Beszédjükre is többnyire az egyszerűség jellemző. Szókincsük terjedelme kicsi, szókészletükben a konkrétumot jelölő szavak fordulnak elő nagyobb arányban.

Jellemző karakterjegyek az észlelés területén:

Hosszabb ideig kell nézni egy tárgyat, hogy biztonságosan felismerjék. Gyengébb emlékezetük miatt kevesebbet képesek egyszerre felfogni, többszöri ismétlésre van szükségük. Hamarabb fáradnak, figyelmük könnyen elkalandozik, ezért a zavaró hatások általában kerülendőek. A kommunikációt szóbeliség kell, hogy jellemezze, amely cselekvéssel kell, hogy összekapcsolódjon, hiszen gondolkodásmódjuk, megismerésük cselekvésközpontú.

Besorolásuk ennek mértékétől függ. Az általános szint alsó határát közelítőtől nagyon alacsony szintig terjed a besorolási skála.

Az IQ szerinti osztályozás alapján megkülönböztethetünk:

- ☞ enyhén értelmi fogyatékos;
- ☞ közép súlyos értelmi fogyatékos;
- ☞ súlyos értelmi fogyatékos.

Értelmi fogyatékoság a központi idegrendszer károsodásának következményeként kialakult állapot.

Fő tünete általános képességének széleskörű, és számottevő csökkenése, amely kihat az egész személyiségfejlődésére, és együtt jár a társadalmi környezeti, tájékozódási képességszökkenéssel.

A munkaerő-piaci jelenlétüket igen nagymértékben befolyásolja állapotuk súlyossága.

Az enyhén értelmi fogyatékosok többsége a munkaerőpiacon számos feladat ellátására, a betanítást követően teljességgel alkalmas. Monoton tűrése, megbízhatósága miatt bizonyos munkakörök betöltésére alkalmasabb nem fogyatékos társainál. A súlyosabb esetűeknél csak segítő személy jelenlétében valósulhat meg a foglalkoztatás.

Halmozottan fogyatékos az a személy, akinek egyidejűleg több fogyatékosága van, leggyakoribb a mozgás – értelmi fogyatékos, szerencsére ritka eset a látás – hallássérültség egyidejűsége. Ebbe a csoportba tartoznak az ép értelmű, mozgássérült – kommunikáció képtelen személyek. Az ő kommunikációs akadályait hivatott leküzdeni a BLISS nyelv (képekben megjelenített betűk, szavak, mondatok).

Autista az a személy, akinél a három kulcsfontosságú viselkedészavar észlelhető: a társas kapcsolatok készsége és fejlődése eltér a normálistól; aki nem sajátítja el a kommunikáció megszokott eszközeit, érdeklődése és aktivitása beszűkült; kényszercselekvései vannak.

A különböző fogyatékosági csoportra jellemző, általánosítható ismeret, hogy munkavégzésüket nagymértékben befolyásoló tényező fogyatékosá válásuk ideje és az életkor, amelyben bekövetkezett. Így megkülönböztethetünk veleszületett fogyatékosokat, később azzá váltakat. Elsősorban az eltérést a két csoport között a tudás, a tapasztalat, az ismeretek birtoklása okozza.

4. fejezet

HASZNOS ISMERETEK FOGYATÉKOS EMBEREK FOGLALKOZTATÁSÁHOZ

„A munka segít a társadalmi beilleszkedésben.”

4.1. Általános ismeretek

4.1.1. Nehézségek

Alulképzettség - okai:

- ☞ az akadálymentesség hiánya az oktatási intézményekben;
- ☞ közlekedési nehézségek;
- ☞ kollégiumok hiánya;
- ☞ segítő személyek hiánya;
- ☞ utazó pedagógusok alacsony száma (integrált oktatás válna lehetővé általuk);
- ☞ magántanulói státusz (heti hat óra kötelező oktatás);
- ☞ a gyengébb minőségű iskolázottság.

Az alulképzettséggel összefüggő, alacsonyabb munkakör - okai:

- ☞ alulképzettség miatt csak alacsonyabb szintű, rosszul fizetett munkakörben foglalkoztathatók;
- ☞ többségében fizikai munkát igénylő munkakört állapotuk miatt nem tudják ellátni

„Nem éri meg munkát vállalni” - okai:

- ☞ az alacsonyabb iskolai végzettség és munkatapasztalat hiánya miatt csak rosszul fizető munkakörökben van igény a fogyatékos emberekre;
- ☞ az alacsonyabb munkabérhez magas kiadási költségek társulnak (utazási, étkezési, ruházkodási).

Segélycsapdák - okai:

- ☞ bár a segélyek és a jogilag igénybe vehető támogatások mértéke alacsony szintű, de biztos bevételi forrás, nem jár felelősséggel és kötöttséggel, emiatt sok fogyatékos ezt a lehetőséget választja.

Akadálymentes környezet hiánya - okai:

- ☞ támogatások igénybevételének lehetősége minimális és alkalomszerű, a pályázati kiírások függvénye;
- ☞ a támogatás igénybevételének feltételei kedvezőtlenek (önrész, utófinanszírozott, három éves foglalkoztatási kötelezettség, kötelező hitelfedezet).

Diszkrimináció - okai:

- ☞ a személyes előítélet (munkaadó, munkatársak);
- ☞ a csoportjellemzők rávetítése az egyénre;
- ☞ fogyasztói diszkrimináció (elsősorban szolgáltatások esetén).

Segítő szolgáltatások alacsony száma - okai:

- ☞ a működő támogató szolgálatok alacsony száma, az általuk ellátni képes személyek korlátozott száma;
- ☞ alternatív munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtó szervezetek alacsony száma és finanszírozásuk megoldatlansága.

Alulinformáltságból adódó félelem - okai:

- ☞ munkaadói alulinformáltság;
- ☞ munkavállalói alulinformáltság.

Munkavállalói nyilvántartás megbélyegző volta

További nehézségek még:

- ☞ anyagi befektetést igényel;
- ☞ befogadásuk nagyobb felkészülést igényel;
- ☞ foglalkoztatásuk nagyobb felkészülést igényel.

4.1.2. Előnyök

Fogyatékos emberek tudatossága és motiváltsága nőtt az elmúlt évtizedben:

- ☞ egyre többen ismerik meg és alkalmazzák az önrendelkező életvitel eszmeiségét a fogyatékosügyi politika emberjogi problémaként kezeli a fogyatékoságot kedvező jogi szabályozás (pl.: esélyegyenlőségi törvény, diszkrimináció tilalma);
- ☞ eredménye: motivált, tudatos, felkészültebb munkavállalók.

Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások megjelenése:

- ☞ az állami szolgáltatásokat kiegészítő, a célcsoport specialitásait ismerő személyre szóló szolgáltatások;
- ☞ eredménye: felkészült munkavállaló, munkaadói igényeknek alkalmas személy közvetítése, a szolgáltatás által megismert és felkészített munkavállaló (referenciák).

Felnőttképzés, integrált oktatás bővülése:

- ☞ fogyatékos személyek speciális igényeit figyelembe vevő képzési programok indítása;
- ☞ eredménye: képzetesebb munkaerő.

Személyes szolgáltatások:

- ☞ jogi szabályozás kedvező változása lehetővé teszi a támogatott szolgáltatások beindítását;
- ☞ eredménye: támogatott segítő személy jelenléte a munkavégzésben.

Közösségépítő erő:

- ☞ Munkatársak egymásra jobban figyelnek, növekszik a toleráns, másságot elfogadó viselkedés szemléleti változást generál;
- ☞ eredmény: összetartóbb közösség.

4.2. Mozgáskorlátozottak

A mozgáskorlátozott emberek populációja igen széles skálát ölel fel, ezért nagyon nehéz egységes minden szempontot kielégítő leírást adni jellemzőikről, foglalkoztatási lehetőségeiről, előnyeikről.

A fogyatékoság súlyossága, fajtája, egyéni jellemzői miatt számos változata lehet a velük kapcsolatos csoportosításnak.

A szenzoros és motoros képességeik, a másodlagos károsodásaik, az aktuális mozgásképességük függvénye határolja be, hogy milyen szinten mennyire képesek a különböző tevékenységekre.

A mozgáskorlátozott emberek egzakt és mindenkire érvényes csoportosítása lehetetlen. A modern szakmai szemlélet a meglévő képességekre és azok fejleszthetőségére helyezi a hangsúlyt.

A mozgássérültséget kiváltó rendellenességek szerinti csoportosítás bizonyos jellemzőket összefoglal, ami iránymutatást a segítségnyújtásban, a tervezésben, a fejlesztésben.

A mozgáskorlátozott emberek jellemzője, hogy többségük mozgásukban gátolt, de ez nem befolyásolja szellemi képességeiket, kommunikációjukat, kapcsolatképességüket.

A mozgássérült emberek hátrányos helyzetét elsősorban a feljük irányuló társadalmi elvárások díszfunkciója okozza.

Amennyiben a környezet ideális az elvárások a mozgáskorlátozott személy lehetőségeihez, képességeihez igazodnak, nem alakul ki ellentmondás az elvárások, és a képességek között, a mozgássérült ember megítélése, a róla alkotott kép reális lesz.

A mozgáskorlátozott személyekre jellemző, hogy a környezeti feltételek hiánya váltja ki kirekesztettségüket, kiszolgáltatottságukat, függőségüket.

Nem véletlen, hogy az önrendelkező életvitel eszmeisége a mozgássérült emberek körében fogalmazódott meg először.

4.2.1. Jellemző mozgássérültségi csoportok

Végtaghiányok, fejlődési rendellenességek

A veleszületett végtaghiányosság esetében jellemző, hogy „megszokja, vele együtt él”, és ennek megfelelően alakítja ki az állapotához igazodó mozgásformáit, pld. kézhiány esetén a lábával pótolja kézfunkcióit, ebben az esetben agyi reprezentációja ennek megfelelően alakul ki, ez lesz számára a „természetes”.

Alsó-végtaghiány esetén művégtaggal pótolható a hiány, amely beépül a testsémába. A későbbiek során végtaghiányossá vált személy esetében a pszichikus változás okoz nagyobb problémát, mint a mozgásé.

A végtaghiányos személyek esetében a problémát elsősorban az előítéletek okozzák, nem az állapotuk.

Petyhüdt tünetekkel együtt járó mozgássérültségi jellemzői (gerincsérültek)

Petyhüdt izomtónus esetén a mozgás kivitelezése, a hely-helyzet változtatás akadályozott. Érzéskieséssel is járhat a gerincvelő sérülés, súlyosabb esetben inkontinenciát is okozhat.

A vérkeringés, vérellátás rossz, ügyelni kell a kisebbedés megelőzésére. Fokozott odafigyelést igényel a személy, mert az érzéskiesés miatt nem érez helyenként hőt, vagy fájdalmat.

Súlyosabb gerincsérült személy számára személyi segítő biztosítása szükséges a hely-helyzetváltoztatáshoz, munkavégzéshez, közlekedéshez, stb.

A gerincsérültség helyétől és súlyosságától függően változik a segédeszköz igénye, például bot, önhajtós kerekesszék, elektromos kerekesszék, stb.

Izomsorvadás

Hely és helyzetváltoztatásban okoz elsősorban problémát. Gyógyászati segédeszközökkel és személyi segítő személyzettel pótolható a hiányosság.

Jellemzően az izmok fokozott gyöngülése miatt fizikai terhelhetőségükre nagy figyelmet kell fordítani.

Korai agykárosodás

Különböző típusú és súlyosságú mozgás-rendellenességet idéz elő. Gyakran beszédsérülés is társul hozzá, nem ritka velejárója az epilepszia.

Az agy sérülése helyétől függően:

- ☞ spasztikus tünetek, gyakori a görcsös bénulás, amely a helyzetváltoztatásban, a manipulációban, a kézmozgás károsodásban mutatkozik meg;
- ☞ athetotikus jellemzője a koordinálatlan „túlmozgás”, amely nem akaratlagos, torzult mozgásképben jelenik meg, gyakran beszédzavarral is társul. A környezeti feltételekkel, és segédeszközökkel nagymértékben kompenzálható a hely és helyzetváltoztatás hibái;
- ☞ ataxiás tünetek jellemzője az egyensúlyi bizonytalanság, és a finom mozgási koordinálatlanság,

Törpenövés

Jellemző tünete a csöves csontok fejlődési rendellenessége. Környezeti adaptációval teljes mértékben kompenzálható.

Sokízületi gyulladás (PCP)

Jellemzője az ízületek gyulladásos megbetegedése, a gyulladás következményeként deformált ízületek, melynek hatására a mozgás fokozottan korlátozottá válik.

Fizikai túlterhelés, fokozott hőváltozás, állapot romlást idéz elő.

A mozgáskorlátozott személyek megfelelő környezet, segédeszköz és szükség esetén segítő személy biztosításával teljes értékű munkavégzésre alkalmassá tehetők, jellemzően a szellemi munkában képesek leginkább kiteljesedni, nehéz fizikai munka, hely és helyzetváltoztatást igénylő munka végzésére kevésbé alkalmasak.

4.3. Látássérültek

Nem mindegy, hogy melyik életkorban következnek be a látás csökkenése. Másképpen tanulja meg a világot a vakon született, a gyermek vagy a felnőtt korban megvakult ember, másképpen viseli és fogadja el.

A súlyos látássérülés mindenképpen nagy fizikai és lelki teher, aminek elviselése stabil személyiséget kíván.

A születésétől vak felnőtt embernek az „olyan vagyok, mint te, csak nem látok” elfogadásával, a felnőtt korban megvakult embernek még az „ugyanaz vagyok, aki voltam, csak nem látok” elfogadtatásával is meg kell küzdenie.

Ha a MÁS-(ika)t a más-ságát ismerjük, értjük, megértjük, azaz elfogadtuk, mint egy másik embert, közérzetünk a javulás felé mozdul.

Ilyen más-ság a vakság, a látássérülés. Hogy elfogadhassuk, értenünk, megértenünk kell, mit jelent következményeiben és hol vannak azok a pontok, ahol a mi közreműködésünkre szükség van, és tudnunk kell ennek a „hogyan”-ját.

Ezért talán nem haszontalan egy-két gyakorlati tanács, (amire, ha hosszabb időt és odafigyelést szán az ember, magától is rátalál) ami megkönnyítheti a mindennapi életet – látó és látássérült esetében.

Mindig az a tudás vezessen minket, hogy a vak azért vak, mert nem lát, ezért már a megismerkedésnél a látó köszön először, mondja a nevét, (érthetően, mert a vak ember számára a hangunk és a nevünk jelenti, hogy mi "mi" vagyunk) és fogja meg a vak kinyújtott kezét.

Amikor meg akarjuk szólítani, ezt egyértelműen kell tennünk, legjobb, ha nevéen szólítjuk a közvetlen: te, ön - megszólítást vagy semmit, csak négy szemközti beszélgetésben használjuk.

Egy vak ember társaságában általában többször van szükség az érintésre, mint azt megszoktuk, de mielőtt megérintenénk, mindig szóljunk hozzá, mert a váratlan érintés igen váratlan reakciót okozhat. Amikor vak emberrel beszélünk, ugyanúgy feléje fordulunk, a „szemébe nézünk”, mint másnak. A hang helye, iránya információ a vak számára, pl.: hol vagyunk, milyen magasak vagyunk. Számít, hogy ne beszéljünk hangosabban, mint ahogy meg szoktuk (látás és nem hallássérültről van szó).

Nincs semmi szükség arra, hogy a számunkra megszokottól eltérően válogassuk meg szavainkat. Nem kell kínosan kerülnünk a „Vizszontlátásra” „Láttad a TV-t?”-hez hasonló kifejezéseket, a vak szót, a vakság témáját. Praktikus erről az utóbbiról már az első találkozásánál elbeszélgetni, mint egy nagyon kellemetlen állapotról. Ha valódi érdeklődést tapasztal, a legtöbb vak ember nyíltan beszél vakságáról.

Fontos, hogy olyan szavakat, amelyek mozdulatot igényelnek, pl.: az „ott” vagy az „oda” ne használjuk, helyette inkább határozzuk meg az ember vagy tárgy helyzetét a vak emberhez képest (A baloldali széken van a táskád. Veled szembe van az ajtó. stb). Kicsit többet kell beszélnünk, (a látást helyettesítendő), ha valamit oda akarunk adni a vak embernek.

Mindig tudnia kell, hogy egyáltalán adunk neki valamit és hogy mi az, mielőtt a kezébe adnánk. Azt is meg kell mondanunk, ha valamit elveszünk tőle vagy előle, pl.: ha a hamutartót kiöntjük stb.

Kerülendő a hangtalan mozgás abban a helyiségben, ahol vak ember tartózkodik. A szobába lépve meg kell szólítanunk (én vagyok) illetve, ha kimegyünk azt is tudatnunk, kell vele.

Figyelembe kell vennünk, hogy aki nem lát, annak a kezével, a mozgáson alapuló távolságbecsléssel és emlékezetben kell megjegyeznie minden használati tárgya helyét. Ez nem kis teljesítmény, de kell ahhoz, hogy tudja, mi hol van, ezért lehetőleg mindig ugyanazon a helyen tartja a holmiját. Ezt a „rendet” tiszteletben illik tartanunk, mindig ugyanarra a helyre tegyük vissza, ha valamijét elvettük.

Ehhez tartozik az is, hogy a vak általában egy megszokott útvonalon közlekedik (házhoz belül, szobában, utcán is). A megszokottság azt jelenti, hogy tudja az útjába eső tárgyak helyét, és ha azok akadályok, ki tudja kerülni őket. „Vak-csapda” ha egy tárgy nem a megszokott helyén van, aminek biztosan nekiütközik (több-kevesebb fájdalom kíséretében). Ilyenek lehetnek: az asztal alá nem tolt szék, egy nyitva hagyott szekrényajtó – főleg fej magasságában – vagy félig nyitva hagyott ajtó, egy útban hagyott tárgy, stb.

Természetesen, ha ezekre előre figyelmeztetjük, nem okoz gondot. Előfordulhat, hogy vak munkatársunk hivatalos- vagy magánlevelet, értesítést kap, és felolvasásra kér minket. Minden esetben kerüljön a felolvasás előtt az ő kezébe a küldemény. Véletlenül sem kerülhetünk abba helyzetbe, hogy úgy tűnjék, visszaélünk a nem látásával.

Előfordulhat, hogy házon belül kísérjük vak munkatársunkat. Nyújtsuk neki karunkat, behajlítva, amit ő könyökünkönél megfog. Kísérésnél tulajdonképpen a látásunkat kölcsönözzük neki azzal, hogy mondjuk az irányokat (most jobbra) az akadályokat (balra tőled egy asztal van), a szintváltozásokat (lépcső felfelé), az ajtókat (befelé nyílik) stb.

Nagyon fontos, hogy amikor kísérettel megy valahová, mindig tudja, hogy hol van, és soha nem hagyhatjuk magára számára ismeretlen helyen anélkül, hogy érintéses kapcsolata lenne valakivel vagy valamivel, azaz, mielőtt otthagyjuk, vezessük egy tárgyhöz vagy emberhez.

Leülésnél tegyük kezét a szék vagy fotel támlájára, és mondjuk meg, mi van előtte (asztal, másik szék stb.)

Ugyanúgy, tegyük kezét az ajtókilincsre, liftajtóra. Ha bottal megy a vak ember, figyeljünk arra, hogy a botját tartó kezét ne fogjuk meg, mert azzal elbizonytalanítjuk, mivel a bot, mint meghosszabbított kéz nyújtja számára a biztonság érzését.

4.4. Hallássérültek

Ha a hallássérülés a beszédhangok területét is érinti, neheztette válik a beszéd meghallása, a beszédfejlődés, nyelvelsajátítás is rendellenesen alakul. Jelentős, hogy a hallássérülés időpontja beszédtanulás előtti vagy utáni. Az első esetben a beszédet illetve annak meghallását teljes egészében meg kell tanulni, az utóbbi esetben viszont újra kell tanulni, illetve a beszédet kell megtartani.

A hallássérült emberek esetében két csoportról beszélhetünk: nagyothallókról, akik általában hallókészülékkel rendelkeznek, és siketokról, akiknél teljességgel hiányzik a hallás, jelnyelv, szájról olvasás, írás-olvasás útján kommunikálnak. A hallássérült emberekkel a beszélgetés hosszabb időt igényel, figyelni kell a megértésre, megértetésre. Szűk körű kapcsolati rendszere miatt zárkózottabb, elsősorban sorstársai között érzik biztonságban magukat.

A beszédértés hiányosságai miatt szókincese nem fejlődik megfelelő szinten, ez nehezíti az olvasási megértését is, amelynek következménye lehet a helytelen szórend, a ragok felcserélése, szöveg megértési problémák, és az esetleges szinonimák ismeretének hiánya. Fontos hangsúlyozni, hogy a hallássérülés következményes jelenségei elsősorban a beszédfunkciókra terjednek ki, s nem érintik az intelligenciát, az értelmi képességeket. A súlyos fokú hallássérülés nyelvi kihatásai leginkább az artikuláció, a grammatika és a szókinces területét érintik. A szókinces hiányosságai a beszédértés, illetve a szövegértés zavaraihoz vezethetnek, bár a hallássérültek nagy gyakorlatot szereznek abban, hogy a számukra ismeretlen fogalmakat, jelentéseket kikövetkeztessék.

A hallássérültekkel való kapcsolattartás során az elfogadott és elvárt kommunikáció, hogy használjunk egyszerű szavakat, kifejezéseket, rövid mondatokat. Ezek a hasznos tudnivalók a hallássérült emberekkel való kommunikációt, kapcsolatok teremtését nagymértékben segítik, de hátrányosan érintik a szókincesüket, az árnyaltabb kifejezéseket használó beszédüket.

Többnyire zárkózottak, legalábbis a kezdetekben. Munkájukat azonban nagy elmélyüléssel, precízen, lelkiismeretesen végzik. Többségük sikeresen elvégzi nemcsak az általános-, hanem középiskolát, sőt felsőfokú képzettséget is szereznek, ezért többféle területen képzelhető el foglalkoztatásuk. Sikeresen dolgoznak pl. számítástechnikai szakterületeken, de kis odafigyeléssel, támogatással bármilyen csapatnak egyenértékű tagja lehetnek.

Kapcsolattartás-kapcsolatfelvétel

- ☞ akusztikus benyomás, hangingerek, környezettel kölcsönös kapcsolat különösen fontos;
- ☞ akusztikus benyomásokat vizuálisan észlel - figyelem-koncentráció erre irányul;
- ☞ új szavak fogalmait tisztázni kell. Beszédértés hiányossága miatt alacsonyabb olvasási szintjük, ragok felcserélése, helytelen szórend, jellemző kommunikációjukra.

Hogyan kommunikáljon nagyothallóval?

- ☞ mindig forduljon szembe a nagyothallóval, hogy láthassa az Ön arcát;
- ☞ ügyeljen arra, hogy ne legyen Öntől távol;
- ☞ ügyeljen arra, hogy a fény szemből essen az Ön arcára, így az nem kerül árnyékba;
- ☞ beszéljen (artikuláljon) a szokásosnál kicsit lassabban és erőtejesebben;
- ☞ használjon közepes hangerőt, ne legyen se túl hangos, se túl halk, lassan tintát érthetően beszéljen;
- ☞ vegye figyelembe a környezeti zajokat, amelyek megnehezítik a nagyothallók a hallást;b
- ☞ bátran használjon gesztusokat;
- ☞ kerülje a túl hosszú mondatok és bonyolult kifejezések használatát;
- ☞ szükség esetén használja az írás, olvasás lehetőségét, mint segítséget;
- ☞ gyakori visszakerdezéssel győződjön meg arról, hogy a nagyothalló megértette Önt;
- ☞ az erős háttérzaj zavaró és rontja a megértést, mivel a hallókészülékek része nem tudja kiszűrni azokat, és felerősíti.

Vigyázzon!

- ☞ Ne artikuláljon túlzottan, mert torzul az Ön beszédének a képe és nem lehet leolvasni a szájáról a mondanivalóját.
- ☞ Ne használjon túlzott hangerőt, ne kiabáljon, mert torzul az Ön hangja, így érthetetlen és kellemetlen lesz a hallókészüléket használók számára.
- ☞ Új ne becsülje alá a nagyothalló képességeit, inkább győződjön meg róluk személyesen.
- ☞ Támaszkodjon a nagyothalló képességeire, tudására, tapasztalataira.
- ☞ Becsülje és tisztelje a nagyothallót is úgy, mint Önmagát. Vegye igénybe az indukciós rendszert (ha van telepítve).
- ☞ Siketek azok, akik a hang teljes hiányában, vagy csak a zörejek, zajok érzékelésével, a jelbeszéd, a szájról olvasás és az írás, olvasás útján kommunikálnak.

Munkahelyen:

Tartsa szem előtt, hogy a hallássérült személy érzékeny a zajra! A hallókészüléket viselőnél az erős háttérzajok nagymértékben akadályozzák a beszédmegértést, valamint a már meglévő hallásmaradványt is rontja. Használjon vizuális (villogó) jelzőberendezéseket, eszközöket. Ezek kevés ráfordítással egyszerűen beköthetők a már meglévő rendszerbe (telefon, csengő, vészjelző, tűzjelző, a gép hibás működését jelző, stb.) Ülések, munkaértekezletek alkalmával alkalmazzon félkörös elrendezést, vagy használjon kerek asztalokat, hogy a hallássérült személy mindenkinek az arcát láthassa. Értesítse a biztonsági személyzetet, ha a siket személy egyedül fog dolgozni (pl. éjszaka).

Vonja be a hallássérült dolgozót a munkahely hétköznapi életébe!

A foglalkoztatás során fokozott figyelmet kell fordítani:

- ☞ a vizuális ismeretek biztosítására (pl.: videóról történő lejátszás, piktogramok);
- ☞ új fogalmak megismerésének több oldalról való megközelítésére, alapos magyarázatára;
- ☞ a helyzet megismerését segíti a szituációs játékkal történő modellezése;
- ☞ a fontos információkat mindig kapják meg írásban is;
- ☞ utasítások mindig rövid és lényegretörőek legyenek, fogalmak többirányú magyarázatával;
- ☞ a figyelem felkeltése, lekötése során a figyelemelterelő tényezők minimálisra szorítása.

Jellemző foglalkoztatási előnyök:

A munkahelyi közösségre gyakorolt pozitív hatás azáltal, hogy egymásra fokozottabban és jobban odafigyelnek a munkatársak. A munkamorál javításához azzal járul hozzá a hallássérült személy, hogy minden erejével igyekszik az elvárásoknak megfelelni. Megbecsüli a munkahelyét, állását, igyekszik hosszú időn át megtartani.

Kézügyességük sokkal jobb az átlagosnál, mivel a kommunikációjuk, kapcsolatteremtésüknek eszköze.

Hallássérültekre jellemző, hogy szívesebben vállalnak csoportos munkát az erős összetartozás, az egymás megértése és az ebből adódó biztonság miatt. Mindenképpen fontos tanács: legyünk türelmesek a hallássérültekkel, a fokozott koncentrálás miatt hamarabb elfáradnak. Legyünk belátóbbak velük szemben, hiszen az emberi kapcsolataik egyik legfontosabb eszköze a kezük, így időnként a kommunikáció érdekében kell, hogy használják

A körülmények nem vonják el a figyelmét. Nagyothallók környezetében (pl. idősök otthonában) ideális a foglalkoztatás. Zajos gépek mellé korlátlan időtartamra be lehet osztani. Erősíti a csoportösszetartást, javítja a munkamorált, mert a fogyatékkal élő igyekszik megfelelni, hozni a szintet. Megbecsüli a munkahelyét. Átlagban jobb kézügyességgel rendelkezik.

4.5. Értelmi fogyatékosok

Jó munkaerő, monotonia tűrése magas, lelkesedése a környezetére is pozitívan hat. Ragaszkodnak a tanultakhoz, mindez alkalmassá teszi őket a pontos, igényes munkavégzésre. Általános tapasztalat, hogy az értelmi sérült emberek hosszútávon is örömmel végzik az egyszerű, betanított munkákat. Az irányítást elfogadják, és betartják a szabályokat. A család, érzelmi támogatás, pozitív érték- és viselkedésminták, normák, ambíciók szerepe a környezetükben pozitívan befolyásoló tényezők.

Nem minden középsúlyos értelmi sérült ember alkalmas a nyílt munkaerő piaci megmérettetésre, ugyanakkor törekedni kell arra, hogy minél nagyobb számban kerülhessenek olyan élethelyzetbe, amely társadalmi szerepüket, megítélésüket, életminőségüket, önértékelésüket, jövőképüket javítja. Ezt a célt szolgálja a fogyatékosokkal élő felnőttek erre a célra kifejlesztett képzési programok szerinti fejlesztése, felkészítése, melynek eredményeként foglalkoztatási esélyeik javulnak, ideális formájában, az integrált foglalkoztatás keretében.

Miért jó értelmi sérült embereket alkalmazni?

Értelmi sérült emberek alkalmazásánál is igénybe vehetjük a megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásával járó állami támogatást.

Leghűségesebb dolgozóink lesznek. Azokat az egyszerűbb munkatípusokat, amelyeket értelmi sérült emberek is el tudnak jól végezni általában egyébként olyan dolgozók végzik, akik a rossz szociális háttér, az alacsony bérezés miatt vagy nem eléggé megbízható munkaerők, vagy kicsit több fizetésért már szívesen mennek másik munkahelyre (nyugati módszer, hogy a dolgozók nagymértékű fluktuációját sérült emberek alkalmazásával szorítják vissza).

Ha az értelmi sérült dolgozó számára a kijelölt munka testreszabott, akkor munkáját hosszútávon is megbízhatóan, pontosan, nagy kitartással, az elvárt minőségben fogja végezni. Olyan kollégát találunk bennük, akik meleg szívűekkel, ártatlanságukkal olyan értéket mutatnak meg, olyan emberi élményhez juttatnak, amely a mai világban mindnyájunk számára nagyon fontos lehet.

Termelékenységük ugyanakkora, mint ép társaiké, ha képességeiknek megfelelő munkakörben dolgoznak

A gyengébb értelmi képességű emberek hosszútávon is örömmel végzik az egyszerű betanított munkát.

A sérült munkavállaló befogadása közösségépítő hatású, javítja a munkamorált, erősíti a többi dolgozó cég iránti elköteleződését

A cég megítélését pozitívan befolyásolhatja, ha köztudott, hogy érvényesíti az esélyegyenlőség elvét a munkaerő kiválasztás során.

Munkakörök melyek kiteljesedhetnek erősségeik:

- ☞ mosodai munka – precizitás, monotoniatűrés;
- ☞ takarítás – alaposság;
- ☞ udvari, kerti munka – természetszeretet, felelősségtudat;
- ☞ állatgondozás – jó fizikai állóképesség, állatszeretet;
- ☞ árufeltöltő – megbízhatóság, rendszeretet;
- ☞ címkéző, csomagoló – kezűgyesség, pontosság;
- ☞ nyomdai kisegítő – jó fizikai állóképesség;
- ☞ postai munkák – kitartás;
- ☞ irodai kisegítő – megbízhatóság, felelősségtudat;
- ☞ szalagmunkák – monotoniatűrés;
- ☞ termék-összeállítás – precizitás;
- ☞ adatrögzítés – pontosság.

Hogyan?

Hogyan viselkedjünk. kommunikáljunk az értelmi sérült emberekkel?

Tiszteljük, mint minden embertársunkat. Mindig legyünk következetesek, kiszámíthatóak.

Bízzunk bennük. Ez számukra is nagyon fontos. Beszéljünk velük egyszerűen, talán egy kicsit lassabban, kerüljük az idegen szavak, elvont fogalmak használatát.

Ha sérült dolgozónk közöl velünk valamit, azt mondandója végén foglaljuk össze, jól értettük-e amit mondani akart.

Ha valami új dolgot közlünk sérült munkatársunkkal, kérdezzük utána vissza, vajon tényleg megértette-e (ne adjunk ilyen könnyű lehetőséget a későbbi félreértéseknek). Van, akinél nagyon jó, ha emlékezetül felírjuk, amit kérünk (pl.: Hozd be holnapra az adóazonosító kártyádat), van, aki könnyebben memorizál így, illetve nagyobb biztonságban érzi magát, mert nem fél, hogy rosszul jegyzi meg.

Néhány tanács értelmi sérült dolgozók foglalkoztatásához:

Értelmi sérült dolgozó alkalmazása (ha nincs külső - erre szakosodott segítség) kezdetben valamivel több időt, odafigyelést igényel, de kamatosan visszacapjuk jutalmunkat.

Leendő sérült dolgozónkkal az alkalmazás előtt alaposan beszéljünk el, ismerjük meg, (tudjuk meg azt is, hogy pl. kell-e gyógyszert szednie, várható-e epilepsziás roham, stb.) Ha módunk van rá, akkor az őt jól ismerő szakemberekkel, szülőkkel, (és ha volt) az előző munkahellyel is vegyük fel a kapcsolatot a megfelelő, hiteles kép érdekében.

Figyeljünk arra is, hogy a leendő közvetlen kollégák is egyetértsenek döntésünkkel, hiszen ők fognak hosszútávon együtt dolgozni sérült társunkkal.

Próbaidőre vegyük fel új dolgozónkat, és részletesen magyarázzuk el a próbaidő lényegét, hogy értse, és érezze saját felelősségét is.

Tegyük „magasra” a mércét, de ne kedvetlenítsük el munkatársunkat.

A munka minőségét illetően legyünk szigorúak és következetesek. Az alkalmazás kezdetén sűrűbben ellenőrizzük dolgozónk munkáját, hogy érezze az állandó minőségi követelményt, és jól begyakorolhassa a feladatot.

Az értelmi sérült emberek általában nem tudnak olyan munkákat végezni, mely során döntéseket kell hozniuk. Általában legjobbak az egyszerű, mechanikus periodikusan ismétlődő munkafolyamatok. Jó, ha az elvégzendő munkát részekre bontjuk, amit meghatározott sorrendbe állítunk. Ha ezt dolgozónk megtanulja, biztonságban fogja magát érezni, tudja, mit kell csinálnia, mit várnak el tőle. (Pl.: irodakarítás: 1. Határozzuk meg, hogy milyen sorrendben kell takarítani a különböző helységeket. 2. Határozzuk meg az egy helységeken belüli teendőket és azok ésszerű sorrendjét: viráglocsolást, szeméttürítés, porszívózás, portörítés, felmosás). Az alapvető szabályokat egyszerű utasításként közöljük - jó emlékezetül néha elismételni, nem árt, ha le is írjuk. Pl.: Kérem, hogy: Ne vegye fel a telefont. Ne nyúljon az asztalon lévő iratokhoz. Az irodákban halkán beszéljen, hogy ne zavarja kollégáit. Kérdéseivel mindig N-hez forduljon. Ha a takarításhoz szükséges eszköze elfogy Z-hez forduljon. Érkezéskor, távozáskor N-nél jelentkezzen. Betegség esetén telefonon hívja fel munkahelyét, menjen az orvoshoz, és kérjen igazolást.

Az értelmi sérült emberekkel való kapcsolatunk is tökéletesen működik, ha egy kicsit nagyobb odafigyeléssel fordulunk feléjük. Ha meg tudunk feledkezni zavarunkról - amit egy értelmi sérült ember vált(hat) ki belőlünk - és úgy viselkedünk, mint bármely embertársunkkal, már biztosan sikeres lesz a kialakuló munkakapcsolat.

További kérdések:

- ☞ Képes lesz-e megfelelően ellátni munkáját?
- ☞ A betanulási időszak lehet hosszabb, de a munkateljesítmény nem rosszabb ép társaikénál.
- ☞ Nem növeli-e meg a balesetek kockázatát a foglalkoztatásuk?
- ☞ Alapos munkavédelmi oktatás után biztonságosan tudnak dolgozni.
- ☞ Nem fog-e a munkavállaló késni, hiányozni?
- ☞ Nagy fegyellemmel dolgoznak, élen járnak a ledolgozott munkaórák számában.

5. fejezet

MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁSOK

5.1. Állami működtetésű munkaerőpiaci szolgáltatások

ÁFSZ (Állami Foglalkoztatási Szolgálat)

Keretében:

- ☞ A fővárosban és 19 megyében működik Munkaügyi Központ.
- ☞ A Munkaügyi Központok 173 kirendeltséggel valósítják meg feladataikat

Állami Foglalkoztatási Szolgálat feladatai:

- ☞ Munkanélküliek nyilvántartásba vétele.
- ☞ Munkanélküli járadék megállapítása, kifizetése.
- ☞ Munkaközvetítés és tanácsadás.
- ☞ Aktív eszközök működtetése.
- ☞ Munkaadói munkaerőigény feltárása, munkaközvetítés.
- ☞ Speciális programok működtetése.
- ☞ Elemzések, statisztikák, előrejelzések készítése.
- ☞ Közérdekű tájékoztatás.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat alá tartoznak a Regionális Átképző Központok, országosan 9 működik feladatuk a felnőttképzés.

A 4/2002. (X.17.) FMM Rendelet rendelkezik a Foglalkoztatási Hivatal, a Munkaügyi Központok, a kirendeltségek feladatairól, működéséről, a hatósági jogkörökben nyújtható támogatásokról. A rendelet melléklete a kirendeltségek névsorát tartalmazza.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján (www.afsz.hu) megtalálhatóak az atipikus, támogatott közhasznú, közmunka kertében történő foglalkoztatással kapcsolatos információk, a Munkaügyi Központ által nyújtható támogatások ismertetése például:

- ☞ intenzív álláskeresési;
- ☞ vállalkozóvá válást segítő;
- ☞ önfoglalkoztatóvá válást segítő;
- ☞ képzési támogatás;
- ☞ pályakezdőknek nyújtható;
- ☞ munkaerő toborzáshoz;
- ☞ keresetpótló;
- ☞ csoportos személyszállításhoz;
- ☞ lakhatási támogatás;
- ☞ megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatását segítő támogatások;
- ☞ rehabilitációs munkahely és munkahely kialakítása, megőrzésének támogatása;
- ☞ foglalkoztatáshoz bértámogatás;
- ☞ foglalkoztatáshoz kapcsolódó járulékok támogatása.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kertében 13 helyen az országban Rehabilitációs Információ Centrumok működnek. A Rehabilitációs Információ Centrumok feladata a megváltozott munkaképességű és fogyatékos emberek számára szolgáltatások biztosítása.

A szolgáltatás keretében biztosítanak:

- ☞ álláskeresési tanácsadást;
- ☞ munkatanácsadást;
- ☞ pályatanácsadást;
- ☞ rehabilitációs tanácsadást;
- ☞ pszichológiai tanácsadást;
- ☞ munkajogi tanácsadást;
- ☞ helyi foglalkoztatással összefüggő ismereteket;
- ☞ információkat nyújtanak;
- ☞ jogszabályokkal kapcsolatos tájékoztatás;
- ☞ állásajánlatok;
- ☞ különböző segédletek;
- ☞ számítógép-használat és egyéb irodatechnikai szolgáltatások vehetők igénybe.

5.1.1. Rehabilitációs Információ Centrumok működnek:

Baranya megye

Eszközkoordinációs és Szolgáltatási Osztály
Batáriné Tanics Erzsébet rehabilitációs
tanácsadó

Telefon: (72) 506-894

E-mail: Batari@lab.hu

Vincze Györgyné rehabilitációs csoportvezető

Telefon: (72) 506-893

E-mail: Vincze@lab.hu

Bács-Kiskun megye

Horgyienkó Éva Rehabilitációs Információ
Centrum vezető

Telefon: (76) 486-588

E-mail: Horgyienko@lab.hu

Békés megye

Békés Megyei Munkaügyi Központ
Kissné Kovács Marianna Rehabilitációs
csoportvezető

Telefon: (66) 444-211/1311. mellék

E-mail: kissnekm@lab.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén megye

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Munkaügyi
Központ

Bacsikai Mihályné, Bánfalvi Éva és Spaláné

Timkó Katalin

Telefon: (46) 416-251

Edelényi Kirendeltség

Dobi Zoltánné

Telefon: (48) 342-852, 342-865

Sárospataki Kirendeltség

Estu Gáborné

Telefon: (47) 312-158, 311-124

Ózdi Kirendeltség

Orosz József

Telefon: (48) 476-570, 472-546

Szerencsi Kirendeltség

Dr. Törökné Gergely Gabriella

Telefon: (47) 361-909, 361-346

Tokaji Kirendeltség

Petri Róbert László

Telefon: (47) 352-042, 352-500

Csongrád megye

Csongrád Megyei Munkaügyi Központ

Telefon: (62) 561-561

E-mail: CsongradMMK@lab.hu

Fejér megye

Székesfehérvári Kirendeltség

Bracsok Judit rehabilitációs tanácsadó

Telefon: (22) 505-696

Főváros

Fővárosi Munkaügyi Központ

Várkonyi Éva

Telefon: (1) 303-0722/141. mellék

E-mail: Varkonyie@lab.hu

Győr-Moson-Sopron megye

Ochtinszkyné Szám Mária

Telefon: (96) 327-666/150. mellék

Heves megye

Egri Kirendeltség

Strahle Zsuzsanna

Telefon: (36) 517-446

E-mail: strahlezs@lab.hu

Jász-Nagykun-Szolnok megye

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Munkaügyi
Központ

Bicskei István

Telefon: (56) 423-233/337 mellék

Komárom-Esztergom megye

Komárom-Esztergom

Megyei Munkaügyi Központ

Solymos Péterné

Telefon: (34) 317-070

E-mail: solymospne@lab.hu

Nógrád megye

Nógrád Megyei Munkaügyi Központ

Gábor György szolgáltatási igazgató-helyettes

Telefon: (32) 521-052

E-mail: gaborgy@lab.hu

Pest megye

Pest Megyei Munkaügyi Központ
Humánszolgáltatási Osztály
Foglalkozási Információs Tanácsadó
Holota Imre
Laczkó Lászlóné
Telefon: (1) 279-4718
E-mail: HolotaImre@lab.hu,
Laczkone@lab.hu

Somogy megye

Somogy Megyei Munkaügyi Központ
Horváth Anikó rehabilitációs csoportvezető,
vagy Stierné Szenes Gabriella rehabilitációs
tanácsadó
Telefon: (82) 505-510, 505-598, 505-506*,
505-500*
E-mail: stierneszg@lab.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg megye

Gáva Tiborné, Tóth Istvánné
Telefon: (42) 598-490
E-mail: humantan@chello.hu

Tolna megye

Tolna Megyei Munkaügyi Központ
Kabarcz Katalin
Telefon: (74) 419-711
E-mail: kabarck@lab.hu

Vas megye

Vas Megyei Munkaügyi Központ
Kocsis Krisztina
Telefon: (94) 514-572
E-mail: kocsisk@lab.hu

Veszprém megye

Molnár Éva
Telefon: (88) 413-352
E-mail: molnareva@lab.hu

Zala megye

Zala Megyei Munkaügyi Központ
Cseppán Sándorné
Telefon: (92) 509-855
Kiss Andrea
Telefon: (92) 509-856
Borsos Ágnes RIC tanácsadó
Telefon: (92) 509-879
E-mail: humanszolgalattas@zmmk.hu

Zalaegerszegi Kirendeltség
Wildhoffer Irén
Telefon: (92) 549-177

Nagykanizsai Kirendeltség
Feketéné Kovács Judit
Telefon: (93) 310-327/115. mellék

Keszthelyi Kirendeltség
Szánti Pintér Ferencné
Telefon: (83) 510-323/106. mellék

Zalaszentgróti Kirendeltség
Mórocz Tibor
Telefon: (83) 560-016/6. mellék

Lenti Kirendeltség
Tállai Istvánné
Telefon: (92) 551-035/12. mellék

Letenyei Kirendeltség
Fábics Zoltán
Telefon: (93) 343-206

Forrás: www.afsz.hu

5.2. A megváltozott munkaképességű munkanélküliek foglalkozási rehabilitációja az ÁFSZ intézményeiben

Rehabilitáció

A rehabilitáció olyan szervezett segítség, amit a társadalom nyújt az egészségében, testi vagy szellemi épségében ideiglenes vagy végleges károsodás miatt fogyatékos személynek, hogy helyreállított vagy megmaradt képességei felhasználásával ismét elfoglalhassa helyét a közösségben. A rehabilitáció egészségügyi, pszichológiai, oktatási-nevelési, foglalkoztatási és szociális intézkedések tervszerű, együttes és összehangolt, egyénre szabott, az érintett személy tevékeny részvételével megvalósuló alkalmazása.

(1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről)

Előzmények

A nyolcvanas évek végéig a megrokkant, fogyatékos munkavállalók továbbfoglalkoztatása a munkaadókat terhelte. Erre mind a nagyvállalati foglalkoztatás szerkezete, mind a vállalati bérszabályozás rendszere lehetőséget nyújtott. A munkanélküliség megjelenésével ez a lehetőség megszűnt, a korábban aktív emberek rokkantsági nyugdíjba, vagy rendszeres szociális járadékba kerültek. A munkaerő-piaci helyzet változásával 1998-tól a munkaerő-piaci szervezet megkezdte a foglalkozási rehabilitáció rendszerének kiépítését.

Ennek legfontosabb állomásai az alábbiakban összegezhetők:

- ☞ a megyei rehabilitációs munkacsoportok felállítása;
- ☞ a megváltozott munkaképességű munkavállalók elhelyezkedését elősegítő támogatási és szolgáltatási rendszer kialakítása;
- ☞ a regisztrált megváltozott munkaképességű munkanélküliek készség-állapot felmérése;
- ☞ a hatékony foglalkozási rehabilitációhoz nélkülözhetetlen kapcsolatrendszer kialakítása (foglalkozás-egészségügyi szakellátóhelyek, munkaadók, civil szervezetek, stb.).

Fejlesztések:

- ☞ a foglalkozási rehabilitáció kapcsolatrendszerének erősítése;
- ☞ információhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáférés megteremtése, fizikai és kommunikációs akadálymentesítés;
- ☞ Rehabilitációs Információs Centrumok fejlesztése;
- ☞ képességvizsgálati, pszichológiai laboratóriumok fejlesztése;
- ☞ módszertani és informatikai fejlesztések;
- ☞ segítő, támogató szolgálatok létrehozása, támogatása;
- ☞ regionális képző központok hálózatában a fogyatékos emberek integrált képzési feltételeinek kiépülése;
- ☞ rehabilitációs munkahelyek létrehozásának, korszerűsítésének, akadálymentesítésének támogatása;
- ☞ munkaadói érdekeltségi rendszer átalakítása.

5.3. *Eszközstandardok (optimális felszereltség) az ÁFSZ szolgáltatásainak kommunikációs szempontú komplex akadálymentesítésére irányuló fejlesztéseiben*

Ügyfélszolgálat, öninformációs pont szükséges felszerelése:

- ☞ az ügyfél számára számítógép, scanner és nyomtató rendelkezésre áll;
- ☞ szükséges szoftverek: beszélő (felolvasó) szoftver +fejhallgató;
- ☞ karakterfelismerő program;
- ☞ nagyítóprogram;
- ☞ szolgáltató helyenként legalább 1 db mobil indukciós erősítővel szerelt párna, hozzá fejhallgató és az ügyintézői mikrofon;
- ☞ SMS fogadására alkalmas telefon.

Csoportos foglalkozásoknak helyet adó terem:

- ☞ a tér egésze indukciós erősítővel ellátott.

Tantermek:

- ☞ a tér egésze indukciós erősítővel ellátott;
- ☞ különféle fogyatékkal élő emberek integrált képzését biztosító számítástechnikai felszereltség (lásd ügyfélszolgálat).

Fizikai akadályok leküzdése kommunikációs technikával (szintek és távolságok):

- ☞ Web kamerával felszerelt számítógépek a szolgáltatást nyújtónál és az ügyfélfogadó térben, amely ez esetben kötelezően fizikailag akadálymentes.

Mobil szolgáltatás:

- ☞ Cd és dvd olvasóval szerelt laptop, projektor.

Tér akadálymentesítés:

- ☞ haladási irány jelzése – tapintható vezetősáv, eltérő érdesség, sűrűségű anyagból kiképzett járófelület;
- ☞ fény-hangjelzés és felirat egyidejű alkalmazása.

Fizikai akadálymentesítés elemei:

- ☞ bejárat akadálymentesítése- max. 5%-os rámpa, vagy lépcsőlift, bejárat ajtó akadálymentesítése;
- ☞ ügyfélszolgálat, öninformációs pont, közösségi helység bútorzatában kerek székes használatra kialakított egység is van (legömbölyített, kimélyített asztallap, állítható magasság, állítható szék).

5.4. A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkaadók érdekeltségi rendszere, 2006

A foglalkoztatási törvény 41/A §-a szerint minden 20 főnél több munkavállalót foglalkoztató munkaadó legalább 5 %-ban(kvóta) tartozik megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztatni, ennek hiányában a hiányzó létszámra pedig rehabilitációs hozzájárulást fizetni.

Ebben 2006-ban semmilyen változás nincs.

5.4.1. A 2006 évi támogatási rendszer főbb elemei:

A korábbi rendszerben támogatott vállalkozások még 2007. június 30-ig, legfeljebb a 2005 évi átlagos statisztikai létszámuk mértékéig igényelhetnek támogatást-változó feltételekkel- a legalább 40 %-os munkaképesség változásról orvos szakértői igazolással rendelkező munkavállalók után.

A támogatási rendszer jogi kereteinek kialakítására – lehetőség szerint átmeneti szabályok biztosításával – 2005 őszén került sor.(176,177/2005(IX.2.) Korm. rendeletek, 14,15/2005(IX.2.) FMM rendelet, 26/2005(XII.27.) FMM rendelet, 25/2005(XII.27.) FMM – EüM – IcsSzEM – PM együttes rendelet) Módosítja: 118/2006.(V.12.) Korm. rendelet

2006. január 1.-től hatályba lépett egy új bértámogatási rendszer, ami normatív és pályázható elemeket tartalmaz.

Ezek:

A foglalkozási rehabilitációhoz nyújtott bértámogatás a megváltozott munkaképességű munkavállalónak kifizetett munkabér és közterhei arányában, annak 40-100 %-áig biztosít támogatást, a legalább 50 %-os munkaképesség változásról orvos szakértői igazolással rendelkező munkavállaló munkaképességének megfelelő munkahelyi környezetet, munkaszervezést biztosító, munkaügyi és munkavédelmi szabályokat betartó munkaadók számára. (támogatás az első fő foglalkoztatásától igényelhető)

5.4.2. Jogsabályok:

Ettől eltérően az 50 %-nál kisebb mértékű munkaképesség változással rendelkező munkavállaló foglalkoztatásához is megállapítható legfeljebb 60 % mértékű bértámogatás, ha:

- ☞ OOSZI szakvélemény igazolja, hogy a megjelölt munkakör ellátására egészségi állapota, gyakorlata, megmaradt képességei alapján alkalmas;
- ☞ foglalkoztatásához a munkaadó a megváltozott munkaképességű munkavállaló foglalkoztatását elősegítő egyéb bértámogatásban nem részesült;
- ☞ a munkaadó hasonló munkakörben legalább 6 hónapja rendes felmondást nem alkalmazott és vállalja, hogy a támogatott foglalkoztatását legalább 12 hónapig hasonló okból nem szünteti meg.

Lehetőség van a munkavégzésben közvetlenül közreműködő segítő személyek bérének 100 %-os megtérítésére, a ráfordított munkaidő arányában, ha azt a foglalkoztatott állapota indokolja (ide nem értve a szociális, mentális, egészségügyi támogatást nyújtó segítő személyeket).

A foglalkozási rehabilitációhoz nyújtott bértámogatásnak korlátja van, ennek mértéke az igénylés évét megelőző második év KSH által közzétett bruttó nemzetgazdasági átlagkereset alapján, jogszabályban meghatározott korrekciókkal kerül megállapításra, differenciáltan annak a munkakörnek a szakképzettségi igénye szerint, amiben a megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztatják, segítő személy esetén annak a munkakörnek az alapján, amelyre a munkaszerződése vonatkozik.

A támogatás aránya adott személy után esetén minden munkaadónál ugyanannyi, azonban a folyósítható támogatás mértéke az ellátott munkakör képzettségi igénye szerint eltérhet.

A támogatás odaítélésére más költségvetési forrásból megtérült bér esetében nem kerülhet sor.

A támogatást az illetékes munkaügyi kirendeltségnél lehet igényelni, aki az elbírálást követően a támogatást legfeljebb 36 hónapra állapítja meg, majd a megkötött hatósági szerződés alapján folyósítja a támogatást havonta, utólag.

A Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Miniszter által kiírt pályázati eljárás keretében a védett foglalkoztatók részére költségkompenzációs támogatás, nyílt munkaerőpiacon nem foglalkoztatható személyeket is foglalkoztató közhasznú társaság számára rehabilitációs költségtámogatás megállapítására van mód.(a pályázati felhívás az FMM honlapján tekinthető meg)

A szociális intézményekben gondozott személyek intézményen belüli foglalkoztatását 2006 júliusától két új foglalkoztatási forma, a készségfejlesztő jellegű munka rehabilitáció és a fejlesztő foglalkoztatás (határozott idejű munkaviszony), együtt: szociális foglalkoztatás segíti. (törvényi kereteit az 1993 évi III. Törvény 2005 évi CLXX. Törvénnyel történt módosítása tartalmazza) a fejlesztő foglalkoztatás megvalósításába az intézmény más foglalkoztatót is bevonhat.

Szociális intézmény: a nappali és szakosított ellátást nyújtó intézmények összessége

Munka rehabilitációnak a legfeljebb napi 4, heti 20 órát elérő, fejlesztő foglalkoztatásnak a legfeljebb napi 8, heti 40 órát elérő foglalkoztatás minősül.

Ezeket a foglalkoztatási formákat, önálló szociális foglalkoztatási támogatás támogatja, a szociális intézményben folyó foglalkoztatás szabályait a 112/2006. (V.12.) Korm. rend és 3/2006 (V.17) ICsSzEM rendelet állapítja meg. (hatályos 2006.V.20-tól)

Új eleme a rehabilitációs foglalkoztatásnak 2006. novemberétől a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkaadók akkreditációs rendszere.

(Jogszabályok: 176/2005. (IX.2.) Korm. rendelet, 14/2005.(IX.2.) FMM rendelet, 26/2005.(XII.27.) FMM rendelet)

Ennek keretében a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkaadók foglalkoztatási szempontú minősítésére kerül sor, az akkreditáció alapja a kérelemben megjelölt telephelyek, fióktelepek minősítése. Az akkreditációs tanúsítvány szintenként eltérő érvényességi időre állítható ki.

Három minősítési szintet lehet elérni, ezek:

- ☞ alap tanúsítvány (érv: 5 év);
 - ☞ rehabilitációs tanúsítvány (érv 3 év);
 - ☞ kiemelt tanúsítvány (érv 2 év);
- nyerhető el, az utóbbi védett szervezeti cím használatára jogosít.

Ugyanez a cím illeti meg a kiemelt tanúsítvány alapvető feltételeivel rendelkező, valamennyi feltételt 1 éven belül elérő, feltételes tanúsítványt kapott munkaadót.(a feltételes tanúsítvány max. 1 évre adható ki).

Az akkreditáció minden, a Munka Törvénykönyve szerinti munkaadó számára lehetséges, a foglalkoztatott létszámtól függetlenül az akkreditációs kérelemben foglalt minősítési szintre, két sajátos, létszáma vonatkozó feltétellel:

- ☞ ha a megváltozott munkaképességű munkavállalók létszáma eléri a 20 főt, és ez egyben a munkaadó által foglalkoztatottak 40 %-át elérő létszám, alaptanúsítvány kiállítására nincs mód;
- ☞ a kiemelt (és ideiglenes) tanúsítványt csak annak a munkaadónak lehet kiállítani, aki legalább 50 főt, ezen belül legalább létszáma felében legalább 50 %-ban megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztat.

Az akkreditáció telephelyenként történik.

De:

- ☞ A központi, helyi költségvetési szerveknél és intézményeikben, valamint a szociális intézményen belüli telephelyek nem akkreditálhatóak.
- ☞ Az akkreditációs eljárást a Foglalkoztatási Hivatal működteti, az erre szakosodott munkaügyi szakértők bevonásával. (A kérelem nyomtatvány az FH honlapjáról letölthető).
- ☞ A kiemelt tanúsítvány megszerzéséhez már 2006-ban érdeke fűződik az érintett munkaadóknak (egyes támogatási jogosultságok jogszabály szerint ennek függvényében állnak fenn), a többi támogatást igénylő munkaadó esetében csak 2007. július elsejétől válik támogatási feltétellé az akkreditációs tanúsítvány.

A foglalkoztatás támogatási rendszerhez illeszkedik az a szabályozás, amely a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását beruházási eszközökkel segíti.

(6/1996. (VII. 16.) MüM rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásról)

A Munkaerő-piaci Alap rehabilitációs alaprészből a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására, az arra kötelezettséget vállaló (foglalkoztatási kötelezettség) munkaadó részére pályázati eljárás alapján támogatás nyújtható:

- ☞ munkahely létesítésére;
- ☞ a termelő, szolgáltató létesítmények - a megváltozott munkaképességű munkavállaló foglalkoztatásával összefüggő - átalakítására, beleértve az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. Törvény és az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. Rendelet szerinti akadálymentesítést;
- ☞ a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásához szükséges eszközök, berendezések beszerzésére, átalakítására;
- ☞ a megváltozott munkaképességű munkavállaló foglalkoztatása érdekében a munkahely és a munkaeszközök korszerűsítésére;
- ☞ beruházásra, amely a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása érdekében - beruházással egybekötően - munkahely létesítésére, korszerűsítésére és fejlesztésére, továbbá létesítmény építésére, szerelésére, bővítésére, illetőleg átalakítására, biztonságosabbá tételére, valamint munkaeszközök beszerzésére, átalakítására és biztonságosabbá tételére irányul.

A támogatás a megfelelő feltételekkel rendelkező pályázó számára befogadó munkahelyekre, csekély összegű un. de minimális támogatásként, rehabilitációs foglalkoztatásra a védett szervezetekre vonatkozó EU foglalkoztatás támogatási előírás alapján nyújtható (2005.évtől).

5.5. Az önkormányzatokhoz tartozó munkaerőpiacra kapcsolatos teendők

- ☞ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról.
- ☞ A szociális rászorultságtól függő pénzbeli ellátások körében nyújtható rendszeres szociális segély az a lehetőség, amely a megélhetést biztosító jövedelemmel nem rendelkező, hátrányos munkaerő-piaci helyzetű aktív korú személyek részére nyújtható.
- ☞ A település jegyzője állapítja meg a támogatást annak az egészségkárosodott, vagy nem foglalkoztatott egyénnek, akinek megélhetése más módon nem biztosított.

A jogosultság egészségkárosodott egyén esetében akkor áll fenn, ha:

- ☞ munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette;
- ☞ vakok személyi járadékába;
- ☞ vagy fogyatékosági támogatásban részesül.

Azok a megváltozott munkaképességű személyek, akik rendszeres szociális járadékban, átmeneti járadékban, rokkantsági nyugdíjban, vagy baleseti rokkantsági nyugdíjban részesültek az állapotuk, vagy egészségük átmeneti változása miatt, de az OOSZI csak bizonyos időre adta meg az állapotváltozásról szóló igazolást és a későbbiek során ismét munkaképesnek minősítette az egyént, ők a nem foglalkoztatotti csoportban tartozókká válnak a minősítést követően és csak abban az esetben válnak jogosulttá a segélyezésre, ha a kérelem beadását követő 3 hónapig együttműködést vállalnak a Munkaügyi Központtal, vagy kirendeltséggel.

A rendszeres szociális segély folyósításának időtartama alatt a települési önkormányzatok által szervezett foglalkoztatásban részt vehetnek, de alkalmi munkakönyvvél végezhető munkavállaláson kívül más kereső tevékenységet nem vállalhatnak.

A fenti rendelkezések 2006. január 1.-től lépnek életbe. Az újraszabályozásra azért volt szükségem, mert a hatályos szabályok alapján a rendszeres szociális segélyre azon munkajövedelemmel nem rendelkezők jogosultak, akik vagy 67%-ban megváltozott munkaképességűek, vagy munkanélküli járadékban részesültek.

Azok az aktív korúak, akik nem felelnek meg e feltételeknek és nincs munkájuk, csak egy éves együttműködést követően válnak jogosulttá a rendszeres szociális segélyre, vagyis viszonylag hosszú időn keresztül ellátatlanok maradnak, a legminimálisabb támogatásban sem részesülnek.

A rendszeres szociális segély így a jelenlegi formájában nem kezeli azokat az élethelyzeteket, amelyekben előzetes munkanélküli státusz nem áll fenn.

Ilyen élethelyzet különösen a rendszeres szociális ellátásra, ápolási díjra vagy gyermeknevelési támogatásokra illetve a megváltozott munkaképességgel összefüggő ellátásokra való jogosultság megszűnése. Az e körbe tartozók a legveszélyeztetettebbek, hiszen a korábbi jövedelmük is igen alacsony volt, megtakarítással pedig nem rendelkeznek. Az egy éves teljes jövedelem hiánya az esetükben a mély szegénység kialakulásához vezethet. Az intézkedés célja kettős: egyrészt szociális védelem, másrészt a munkába állás elősegítése.

A jövőben ez a kör is rendszeres szociális segélyben lenne részesíthető, ha vállalja a munkaügyi illetőleg az önkormányzat által kijelölt szervezettel történő szoros együttműködést. Ennek megfelelően az új jogosult kör számára a szociális ellátásuk lejárata után a segély folyósítása akkor kezdődhetne meg, ha vállalja a munkaügyi szervezettel történő együttműködést, a rendszeres álláskeresést, a felkínált tanfolyamon való részvételt. A rendszeres szociális segélyre való jogosultság egyéb feltételei (jövedelem, vagyon) változatlanul maradnak.

A nem foglalkoztatott személy rendszeres szociális segély felgyorsításának feltételeként együttműködésre köteles, erre szerződésben kötelezi magát. Az együttműködés egyik feltétele, hogy részt vesz beilleszkedést segítő programokban, melynek során lehetősége nyílik egyéni képességeinek fejlesztésére, életvezetési problémáinak változtatását segítő foglalkozásokban, munkavégzésre felkészítési programokban való részvételre, tanácsadásra.

A rendszeres szociális segélyezéssel kapcsolatos módosítás további lényeges eleme az

együtműködési kötelezettség újraszabályozása. A szociális törvény jelenleg is tartalmazza a szociális segélyben részesülők együtműködési kötelezettségét, de ennek szabályozását az önkormányzatokra bízta.

A törvény ugyanakkor kötelező feladatként határozza meg a nem foglalkoztatott személyek másodlagos munkaerő-piaci foglalkoztatását, az érintettek pedig kötelesek a számukra felajánlott munkát elfogadni.

A segélyben részesülők munkára történő felkészítése, majd ezt követően munkába állítása, ezáltal a „fekete” jellegű foglalkoztatás visszaszorítása az eddiginél összehangoltabb együtműködést tesz szükségessé. Ezen együtműködés a jövőben komplexen valósulna meg, kiterjedhetne a foglalkoztatáspolitikai aktív eszközeire, a szociális munka eszköztárára, valamint a közhasznú és a közcélú munkára.

Az együtműködés újraszabályozása (beilleszkedési program készítése) mellett kölcsönös tájékoztatási kötelezettség kerül előírásra a két szerv részére. Az együtműködés intézményi feltételeinek biztosítása valamennyi önkormányzat számára kötelezően ellátandó feladat, melynek az önkormányzat nemcsak saját intézménye útján, hanem társulás keretében vagy megállapodással is eleget tehet.

Az együtműködésre kijelölt intézmény a nem foglalkoztatott személy szociális és munkaerő-piaci helyzetére figyelemmel beilleszkedési programot készít, melybe természetesen az érintettet is be kell vonnia.

A programban személyre szabottan kerülnek meghatározásra az együtműködés elemei, annak keretében nyújtott szolgáltatások, illetve a segélyre jogosult személy munkavállalással kapcsolatos kötelezettségei (munkanélkülként történő regisztráció, közcélú munkában való részvétel stb.) Az együtműködési programról az intézménynek és a segélyezettnek írásban kell megállapodnia.

A települési önkormányzat a nem foglalkoztatott személyek munkaerő-piaci helyzetének javítása érdekében foglalkoztatást szervez. A foglalkoztatási kötelezettség közmunka, közhasznú munka vagy közcélú munka (a továbbiakban együtt: az önkormányzat által szervezett foglalkoztatás) biztosításával teljesíthető.

Az önkormányzat által szervezett foglalkoztatás időtartama legalább harminc munkanap, kivéve, ha a nem foglalkoztatott személyt alkalmi munkavállalói könyvvel foglalkoztatják. Az alkalmi munkavállalói könyvvel közcélú munka keretében történő foglalkoztatásra abban az esetben kerülhet sor, ha a foglalkoztatás első napjától számított hat hónapon belül a foglalkoztatás együttes időtartama eléri a harminc munkanapot. A foglalkoztatás megszervezését az önkormányzat másik önkormányzattal létrehozott társulás vagy más szervezet útján is végezheti.

Közcélú munka alatt az olyan közmunkának vagy közhasznú munkának nem minősülő állami vagy helyi önkormányzati feladat ellátását kell érteni, amelynek teljesítéséről - jogszabály alapján - a települési önkormányzat gondoskodik.

A nem foglalkoztatott személy a felajánlott munkát csak akkor köteles elfogadni, ha az képzettségének, végzettségének megfelel, vagy annál egy szinttel alacsonyabb és a várható havi keresete legalább eléri a legkisebb munkabér összegét.

5.6. Civil szervezetek munkaerő-piaci szolgáltatása

2005 január 1. az aktívkorú népesség 6,8%-a (466 e ember) részesült rokkantsági nyugdíjban. Rokkantsági ellátás jelenlegi rendszere jelentős mértékben járul hozzá a tartós inaktivitáshoz. A jelenleg működő munkaerő-piaci szolgáltatások kevésbé ösztönzik az inaktív személyek ismételt munkába állását, a foglalkozási rehabilitáció felvállalását.

A sérülékeny, veszélyeztetett társadalmi csoportokat erősen sújtja az előítéletesség, a hátrányos megkülönböztetés. A fogyatékos emberek helyzete még nehezebb, kevés a megfelelően kialakított környezet, a segítő szolgáltatás.

A munkaerő-piacra való visszatérésükre fokozott figyelmet fordítanak, az újonnan meghatározott alapelvek szerint működő ÁFSZ szolgáltatások, a szolgáltatásnyújtáshoz kialakítandó intézményi, technikai és infrastrukturális feltételek.

Az aktív munkaerő-piaci politika végrehajtásában fontos szerepe van az ÁFSZ mellett a civil kezdeményezéseknek.

A civil szolgáltató szervezetek jellemzően az egyes problémák felismerését követően a problémák kezelésére jöttek létre. Többségében felkészült szakemberek bevonásával kívánják a személyre szóló szolgáltatások biztosításával segíteni a kiválasztott célcsoportot.

A hosszabb ideje működő civil szervezetek a problémára reagáló hatékony módszerek kidolgozásával és megvalósításával segítik a hátrányos helyzetű csoportok munkaerő-piaci helyzetének javítását.

A civil szervezetek együttműködve az állami szolgáltatásokkal és önkormányzati szolgáltatásokkal kiegészítve munkájukat teszik hatékonyabbá a rendszert.

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium (volt FMM) támogatásával megvalósult alternatív munkaerő-piaci modell programoknak köszönhetően új innovatív szolgáltatások jelentek meg a szolgáltatási választékban. Jelenlétük hozzájárulhat ahhoz, hogy azok a megváltozott munkaképességű és fogyatékos személyek is megjelenhessenek – rehabilitáció felvállalásával – a munkavilágban, akik eddig inaktív státuszban voltak.

Az állami és nem állami szereplők által nyújtott szolgáltatások összehangolt működésével megvalósulhat a foglalkoztathatóság javulása, a munkanélküli és inaktív emberek újbóli munkába állása.

Mindez a szolgáltatások és eszközök biztosításával, a munkavállaláshoz szükséges tudások és készségek fejlesztésével realizálódhat. Ez egyrészt az ÁFSZ modernizálásával és a civil szolgáltatók szerepének erősítésével, szakmai kapacitásuk bővítésével valósulhat meg.

Jelentős előrelépés a megváltozott munkaképességű a különböző fogyatékosági csoportba tartozó (hallás-, látás-, mozgássérült személyek), értelmi fogyatékos emberek munkaerő-piaci szolgáltatásban történt civil szervezetek modellértékű szolgáltatásainak működtetésével (Salva Vita Alapítvány, Motiváció Alapítvány, 4M).

A2 Támogatott Foglalkoztatás módszertanát a Salva Vita Alapítvány vezette be Magyarországon 1988-ban. A módszer teljes körű támogatást nyújt az értelmi fogyatékosággal élő emberek és munkaadók számára. A Salva Vita Alapítvány legfontosabb célja, hogy az értelmi fogyatékosággal élő emberek sikeres, folyamatos és hosszú távú munkavállalását segítse elő a nyílt munkaerő-piacon, „arányos bérezéssel”³.

A Támogatott Foglalkoztatás módszerének központjában a személyes méltóság tisztelete áll a megfelelő és egyénre szabott támogatással együtt.

²„Értelmi fogyatékosággal élő emberek jogai, Oktatási és foglalkoztatási lehetőségek, Országjelentés” című könyvből idézve, kiadva 2005, Open Society Institute

³Az „arányos bérezés” azt jelenti, hogy az értelmi fogyatékosággal élő emberek ugyanazt a fizetést kapják, mint hasonló gyakorlattal és képzettséggel rendelkező, ép kollégáik. Az arányos bérezés nem szimbolikus gesztus.

A Salva Vita Alapítvány által kidolgozott, értelmi fogyatékossgal élő emberek munkavállalását elősegítő Támogatott Foglalkoztatás módszer fő elemei a következők:

- ☞ kapcsolatfelvétel a munkakereső ügyféllel;
- ☞ az ügyfél munkaképességének teljes körű felmérése (gyógypedagógus által);
- ☞ egyéni munkakeresési stratégia kidolgozása (szociális munkás segítségével);
- ☞ az ügyfél felkészítése;
- ☞ munkahelyfeltárás (személyre szabott munkakör felkutatása a Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás ügyfele részére);
- ☞ az egyén igényeihez alakított munkahelyi elhelyezés;
- ☞ a munkaadó és jövődöbeli kollégák felkészítése;
- ☞ munkafolyamat betanítása a helyszínen;
- ☞ az ügyfél támogatása a munkába való beilleszkedés során, azaz egy személyes ún. „job coach” áll rendelkezésre mindaddig, míg az ügyfél késznek nem érzi magát az önálló munkavégzésre és munkába járásra;
- ☞ utókövetés a foglalkoztatás teljes időtartama alatt (csoportokban és egyénileg).

A jelentkezőknek motiváltaknak kell lenniük, és különféle képességekkel rendelkezniük. A Támogatott Foglalkoztatás módszertanát azonban azzal a koncepcióval dolgozták ki, hogy a képességeket és készségeket a felkészítés során is fejlesztik, valamint hogy a különböző munkakörökhöz különböző képességek szükségesek.

A módszer tehát felismeri, hogy a „job coach” segítségével az ügyfelek képesek tanulni és alkalmazkodni a munkavégzése során. Múlhatatlanul fontos a megfelelő munka kiválasztása az ügyfelek számára. Ennek érdekében a Salva Vita Alapítvány független gyógypedagógusa méri fel, hogy alkalmas-e az ügyfél a nyílt piacon történő munkavállalásra.

A gyógypedagógus ezután javaslatot tesz a szociális munkásoknak, az ügyfeleknek és szüleiknek. A szociális munkások a munkahelyen készítének megfigyelést a jelentkezők képességeiről.

Az értelmi fogyatékossgal élő emberek számára a Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatásához való hozzáférés lehetősége mindezek ellenére igen korlátolt, és múlhatatlanul szükséges, hogy kiépüljön a szolgáltatás országos hálózata.

5.7. A Motiváció Alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatásának fejlődéstörténete

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

Elsőprő többségben voltak, akik a munkavállalást segítő szolgáltatásokra való igényüket jelezték. Erre reagálva hozta létre már 1992 elején az Alapítvány a Munkaközvetítői szervezeti egységét.

Eleinte ez elsősorban munkaajánlatok összegyűjtésére és a bejövő ügyfelek részére történő felajánlásra szorítkozott. Nagyon rövid időn belül rájöttünk azonban, hogy ez a szolgáltatási modell a legkevésbé sem fedti le azokat az alapelveket, amelyek mentén működni kívántunk, mert:

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

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

Melyek voltak az alapelvek:

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

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

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

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

5.7.1. Speciális Munkaközvetítő Iroda (1992-1994)

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

5.7.2. Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (1995-2001)

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

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

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

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

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

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

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

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

A szolgáltatás erősségei voltak:

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

5.7.3. Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltató Iroda (2001-2005)

Helyzetelemzés

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

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

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

A szolgáltatás folyamata

A szolgálat komplex szolgáltatást biztosított, amely a speciális munkavállalói csoport szükségleteihez igazodva és azokat a lehető legszélesebb körben kívánta lefedni.

A szolgáltatási folyamat a meghatározott szervezeti felépítés az egymásra épülés és kiegészítés elvén alapult. A szolgáltatások lehetőséget biztosítottak a célcsoportra jellemző problémák kezelésére, a hatékony és eredményes célmegvalósításra.

5.8. Szolgáltatásfejlesztés, új megközelítés

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

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

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

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

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

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

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

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

A pozitívumok erősítéséhez, a hátrányok leküzdéséhez, kezeléséhez szakemberek bevonására is szükség lehet (pszichológus, szociális munkás). A pályázat időtartama alatt az egyéni tanácsadás és a csoportos tréningek párhuzamosan folytak.

Rövid időn belül kiderült, hogy a kétféle szolgáltatásnak nem szabad külön – külön működni, sokkal hatékonyabb egy új szolgáltatási folyamat kialakítása, amely ötvözi magában a kétféle tevékenységi folyamat előnyös tulajdonságait, a komplex, variálható szolgáltatáshoz felhasználható elemeket.

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

5.8.1. Beépítésre került új elemek

- ☞ az egyéni tanácsadásnak ki kell egészülnie csoportos tréningekkel;
- ☞ az egyéni tanácsadást és az ügyféllel összefüggő teljes folyamatot egy személy (esetgazda) tartsa kézben, ő koordinálja a tevékenységeket, őhozzá fússanak be az összes információk, az ügyfél és az ő közös döntése, szerződése legyen a meghatározó a munkához vezető úton végig;
- ☞ az egyéni tanácsadási és csoportos tréning módszerek szükségessége, melyek arányát az egyéni jellemzők határozzák meg;
- ☞ az önsegítő csoportok működtetésének szükségessége;
- ☞ az ügyfeleknek a szolgáltatáshoz történő mind széleskörűbb hozzáférése érdekében „mobil iroda” működtetése. Az irodai szolgáltatás bizonyos elemeit ki kell vinni azokra a helyszínekre, ahol a kapcsolati hálóban lévő partnerek megteremtik annak lehetőségét (pl. CsSK, roma önkormányzat, érdekvédelmi szervezetek, hajléktalanszállókkal foglalkozó szervezetek);
- ☞ hálózatban működés szükségessége. Alkalmazása a fejlesztésben, a tapasztalatok és tudások folyamatos cseréjében elengedhetetlen. A kölcsönösség elve alapján a szervezetek folyamatos kapcsolatban vannak egymással, melynek során kicserélik tapasztalataikat, tájékoztatják egymást új innovatív elemek bevezetéséről, sikereikről-kudarcaikról;
- ☞ a hálózatban együttműködés megteremtheti a szakmapolitikában való közös fellépést, lobbytevékenységet.

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

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

5.9. Összegzés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. fejezet

A MOTIVÁCIÓ ALAPÍTVÁNY ALAPELVEI

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

A Motiváció Alapítvány 1991-es Alapító Okiratában és Szervezeti Működési Szabályzatában deklarált elvek:

A Motiváció Alapítvány küldetése:

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

A Motiváció Alapítvány szolgáltatásainak küldetése:

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

A Motiváció Alapítvány létrejöttének alapelvei:

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

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

Ezek a feltételek:

- ☞ Segítő Szolgáltatások (szociális):
 - személyi segítő, szállító szolgáltatás;
 - információ – tanácsadó szolgáltatás;
- ☞ Egyenlő hozzáférést biztosító környezet:
 - akadálymentes környezet;
 - kommunikációs akadálymentes környezet;
 - akadálymentesen kialakított munkahelyek;
 - testközelű segédeszközök;
 - testtávolsági segédeszközök;
 - munkavégzést segítő speciális eszközök (adaptációs).
- ☞ Jogi szabályozás
- ☞ Munkaerő-piaci szolgáltatások
- ☞ Fogyatékos emberekkel foglalkozó szakemberek (szociális munkás, rehabilitációs szakember, tervező-fejlesztő szakember, stb.).

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

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

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

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

Megvalósított és ma is működő szolgáltatások:

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

7. fejezet

KOMPLEX EMBERKÖZPONTÚ FOGLALKOZÁS-REHABILITÁCIÓS ÉS INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁS (KEFISZ)

7.1. Alapelvei

Mottónk:

„Nem fogyatékos embert, hanem munkavállalót ajánlunk.”

Küldetésünk:

Az egyént holisztikusan kezelő komplex munkaerő-piaci szolgáltatás nyújtása.

Célcsoportunk, azaz „kiknek”:

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

Területi behatárolás:

A fővárosban és az agglomerációban élőknek.

Miért:

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

Stratégiánk:

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

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

Komplex a szolgáltatás azáltal, hogy a megváltozott munkaképességű, és fogyatékos emberek széles köre számára nyújtjuk.

Korcsoport szerint:

- ☞ 16-62 év, a munkavállaláshoz szükséges kor betöltésétől az öregségi nyugdíj korhatár eléréséig.

Munkavállalással kapcsolatos ismeretek szerint:

- ☞ Munkatapasztalattal nem rendelkezők, pályakezdők;
- ☞ munkatapasztalattal rendelkezők;
- ☞ képzettségük szerint:
 - semmiféle képzettséggel nem rendelkeznek;
 - alap – közép – felsőfokú végzettségű;
 - nem piacképes végzettséggel rendelkeznek.

Fogyatékoság, vagy megváltozott munkaképesség kialakulása szerint:

- ☞ veleszületett;
- ☞ később vált azzá.

Állapot, vagy egészségkárosodás szerint:

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

Fogyatékoság súlyossága szerint:

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

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

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

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

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

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

Információhiány az egyik oka annak, hogy csak lassan változik a szemlélet, annak érdekében, hogy a célcsoport tagok között minél többen szándékozzanak kilépni a munkaerő-piacra, és a munkaadók befogadó munkahellyé váljanak.

Ezen kíván változtatni a szolgáltatás széleskörű információk gyűjtésével és továbbadásával, kiadványok, rendezvények, találkozók, műhelybeszélgetések szervezésével, vagyis az információk áramoltatásával.

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

A településszerkezeti különbségekhez hasonlóan jól multiplikálható modellünk más célcsoportra is (pl.: pszichiátriai betegek).

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

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

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

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

7.2. A KEFISZ előnyei

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

7.3. A KEFISZ lehetséges kockázatai

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

7.4. A KEFISZ szolgáltatási folyamata

A szolgáltatás működtetését segítő tevékenységek:

- ☞ kapcsolati háló kialakítása, működtetése;
- ☞ információgyűjtés, adatbázis létrehozása, karbantartása;
- ☞ marketing tevékenység;
- ☞ célcsoport tagjai felkutatása, feltérképezése;
- ☞ szükségletek folyamatos megismerése (munkavállaló, munkaadó).

Szolgáltatás folyamata ügyfelek esetén:

- ☞ tájékoztatás, felvilágosítás, orientálás (kapcsolatfelvétel az ügyféllel);
- ☞ tanácsadás (esetgazda):
 - munkavállalást akadályozó tényezők feltárása;
 - megoldás segítése, fejlesztési terv készítése;
 - megvalósulást segítő eszközök.
 - Célzott tanácsadások:
 - pályaválasztási;
 - álláskeresési;
 - pszichológiai;
 - szociális esetkezelés;
 - jogi.
 - Tréningek:
 - kulcsképesség fejlesztő;
 - önismereti;
 - asszertivitás;
 - pályaaorientációs, pályaismereti;
 - álláskeresési technikák;
 - kommunikációs;
 - jogi ismeretek;
 - önálló életvitelt segítő.
 - Fejlesztési terv megvalósítása:
 - nyomonkövetés;
 - értékelés;
 - szükség esetén módosítás;
 - álláshelyek feltárása, munkaadói kapcsolattartás keretében;
 - képzési lehetőségek feltárása;
 - munkaközvetítés;
 - utókísérés;
 - beilleszkedés segítése;
 - folyamatos kapcsolattartás.

Szolgáltatás folyamata munkaadó esetén:

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

Kiegészítő szolgáltatások:

- ☞ támogató szolgálat;
 - személyi segítség;
 - szállítás;
- ☞ jelnyelvi tolmács;
- ☞ program és rendezvény szervezés (FFRISS);
- ☞ egyenlő hozzáférést biztosító környezeti tanácsadás;
- ☞ munkahely, munkakörnyezeti adaptációs tanácsadás (ergonómiai).

Szolgáltatást segítő egyéb tevékenységek:

- ☞ Önsegítő csoport működtetése;
- ☞ munkaadói – munkavállalói találkozók;
- ☞ munkavállalói műhelytalálkozók;
- ☞ jó gyakorlatok gyűjtése.

8. fejezet

A SZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGEK RÉSZLETES LEÍRÁSA

8.1. Szolgáltatás működtetését segítő előkészítő tevékenységek

8.1.1. Kapcsolati háló

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

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

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

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

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

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

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

8.1.2. Információgyűjtés, adatbázis létrehozása, karbantartása

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

Prioritások az információkban:

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

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

8.1.3. Marketing tevékenység

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

A marketing tevékenység által el kell érni:

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

Ennek eszközei:

- ☞ szórólap,
- ☞ hirdetés,
- ☞ újságcikk,
- ☞ Internet, honlap;
- ☞ rendezvényeken, konferenciákon való részvétel.

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

A mai kor technikai fejlődésének eredményeként a marketing egyik fontos eszköze lett az Internet. A partnerek mindegyike szívesen használja egyszerű elérhetősége, gyors tájékoztatói lehetősége miatt. A kapcsolattartás, a partnerségi viszony alapeszközzé vált az e-mail használata is. A szükségletek megismerésénél is nagy szerepet kell kapnia az Internetnek, egyrészt a partnerek (vevők) igényeinek a megismerésében, másrészt az igények felkeltésében. Az interaktív kapcsolat lehetővé teszi, hogy a vevő megismerje azt, hogy mit tud felajánlani a szolgáltatás, s a szolgáltatás is megismeri a vevői igényeket. A jól működő szolgáltatás képes ezekre rugalmasan reagálni és a vevői igényeket figyelembe véve változtatja szolgáltatási választékát.

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

8.1.4. Kapcsolatfelvétel – A nyilvánosság eszközei

Szórólap

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

Hirdetés

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

Újságcikk

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

Rádió-TV riport

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

Kapcsolati háló

A kapcsolati háló a toborzás egyik legfontosabb terepe.

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

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

Internet

A lehetősége kiaknázása saját honlap készítése, más honlapokra történő belinkelésen keresztül. A honlaptól elvárható az akadálymentesség, vagyis a fogyatékos emberek szükségleteit figyelembevevő megjelenés, és használhatóság.

Eredmények publikálása

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

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

Jó gyakorlatok gyűjtése

A szolgáltatás során megvalósult jó gyakorlatokat, sikeres eseteket a munkafolyamatot végző munkatársak gyűjtik, a jelen módszertani kézikönyvbe közöltek is ezekből a gyűjtésekből, saját tapasztalatainkból kerültek ki.

8.2. KEFISZ munkafolyamata (összefoglaló) táblázat

Komplex Emberközpontú Foglalkozás-rehabilitációs és Információs Szolgálat

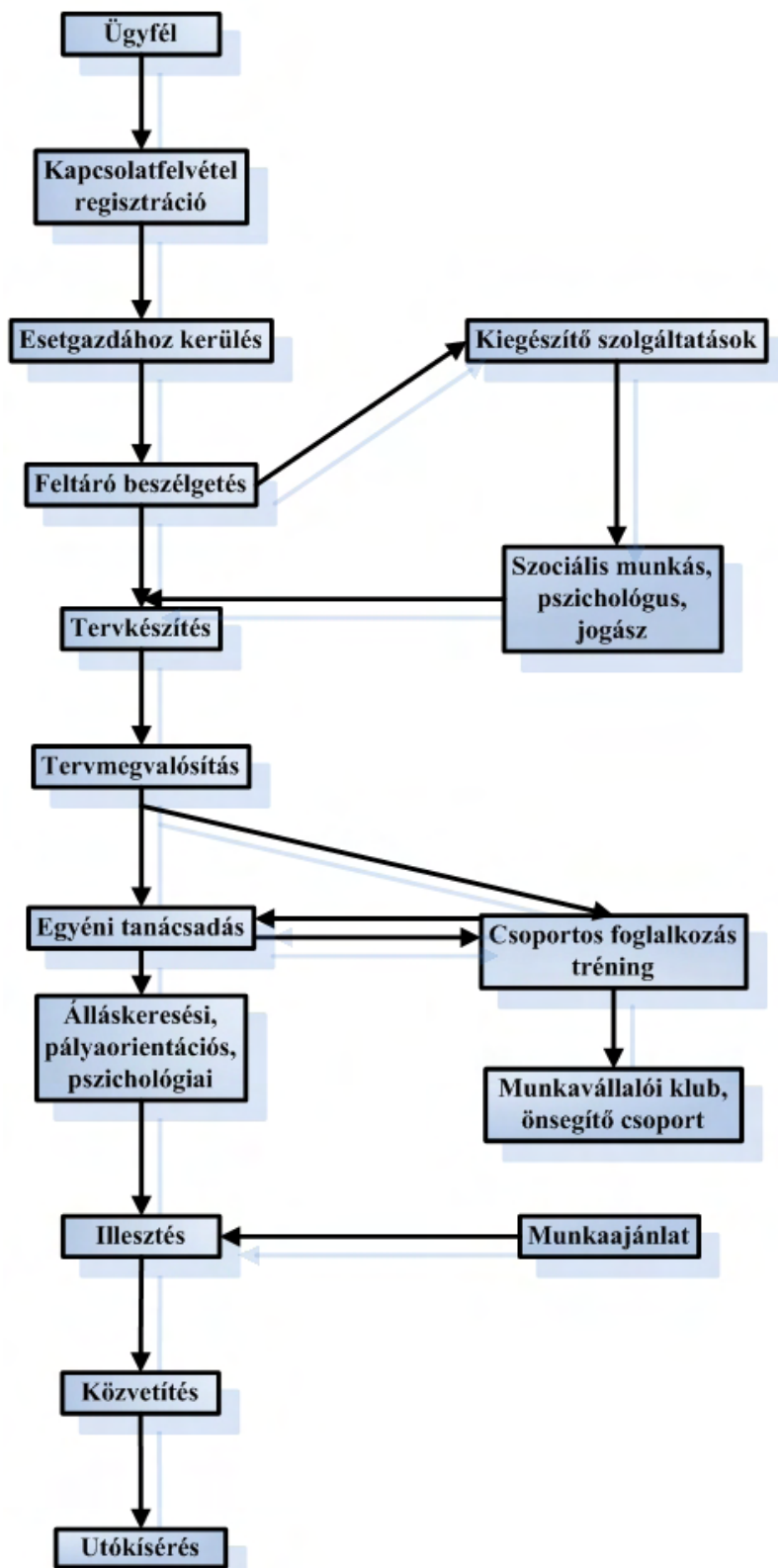
Feladat- csoport	Feladat	Kimenet	Dokumentáció
Marketing tevékenységet végez	<ul style="list-style-type: none"> – Szolgáltatásokról tájékoztató anyagok készítése – Minden nyilvános fórum lehetőségét igénybe veszi (tömegkommunikációs csatornák, szóróanyagok, rendezvények, stb.) – Hálózati és kapcsolatok kialakítása, bővítése, folyamatos szintentartása (szociális, egészségügyi, foglalkoztatási) – Adatbázisok összeállítása – Eredmények publikálása – Jógyakorlatok gyűjtése 	Munkaerőpiac szereplői (munkaadók, munkavállalók, döntéshozók, döntéshozók) folyamatos, naprakész információkhoz juttatása a szolgáltatásról, igénybevételi lehetőségekről, eredményeiről	Szórólap Levelezés Újsághirdetések Kiadványok Közlemények
Felveszi a kapcsolatot az ügyféllel (Regisztráció, információnyújtás)	<ul style="list-style-type: none"> – Meghatározza a szolgáltatás ügyfélkörét (ki a szolgáltatás ügyfele) – Felkutatja és/vagy fogadja az ügyfeleket – Törzslapkiállítás – Tájékoztatót nyújt az igénybevehető alap és kiegészítő szolgáltatásokról, a szolgáltatásban való részvétel feltételeiről – A szóbeli tájékoztatáson túl írásos tájékoztató anyag átadása – A lehetőséget igénybevenni szándékozó ügyfeleknek alapadatfelvétele – Szerződéskötés 	Az ügyfél megismeri a szolgáltatást és annak feltételrendszerét, döntést hoz igénybevételéről. Amennyiben nem veszi igénybe, vagy kilép, vagy dönt arról, hogy elfogadja-e az alapítvány egyéb szolgáltatásait (FFRISS, Támogató Szolgálat), vagy arról, hogy kér-e más szervezet kapcsolatfelvételéhez segítséget Ha egyiket sem, kilép a szolgáltatásból.	Időpont egyeztetés Sorszámnyilvántartás Törzslap Adatlap Együttműködési nyilatkozat Napi forgalomjelző Tájékoztató
Tanácsadási folyamat	<ul style="list-style-type: none"> – Tanácsadásba, esetgazdához irányítás 	Az ügyfél az információk birtokában dönt az önálló álláskeresésről, továbblép, vagy kilép a rendszerből.	Adatlap
Tanácsadás, ügyfélprofil készítés	<ul style="list-style-type: none"> – Helyzet és problémafeltáró interjú (egyéni beszélgetés adatlap szerinti adatfelvétel), munkavállalást akadályozó tényezők feltárása; képességek, készségek, igények megismerése (tanácsadás). A munkavállalás cél/eszköz megismerése (értékalapú tanácsadás). Szükség esetén a felmérés folyamatába, a problémakezelésbe más szakemberek bevonása (szociális munkás, pszichológus) az esetgazda vagy a szakmai team felállítja a diagnózist, következtetéseket von/nak le a problémáról, tervezetet állít/anak össze a továbblépésekről – Az esetgazda ezt megismerteti az ügyféllel – Közös kidolgozzák az egyéni fejlesztési tervet – Lépések meghatározása (munka-, pálya-, álláskeresési-, rehabilitációs tanácsadás) – Együttműködési megállapodás, a terv ellenjegyzése az ügyféllel 	Az esetgazda megismeri az ügyfelet, átfogó képet kap mind a pszichoszociális, mind a munkavállalással kapcsolatos preferenciáiról. Megismerik az egyéni tervben meghatározott lépésekhez igénybevehető külső és belső kiegészítő szolgáltatások körét. Amennyiben az ügyfél dönt, hogy nem kíván együttműködni kilép a rendszerből.	Egyéni fejlesztési terv

Feladatcsoport	Feladat	Kimenet	Dokumentáció
Tervmegvalósítás I. Egyéni tanácsadás	Az egyéni fejlesztési tervben meghatározott lépések megvalósítása, szükség esetén különböző tanácsadások biztosítása (álláskeresési, munkapálya, pszichológiai)	Az ügyfél együttműködik a terv megvalósításában, részt vesz a tanácsadásokban, vagy a képzésbe lép át, folyamatosan felkészül a munkavállalásra.	<ul style="list-style-type: none"> - Tanácsadás, - Napló - (munka, pálya, állás, pszichológiai, szociális munka, napi forgalomjelző)
Tervmegvalósítás II. Csoportos tanácsadás	Csoportos foglalkozás, csoportos fejlesztés (pályaismereti, álláskeresési, kommunikációs, asszertivitási-önismereti tréningek és jogi, akadálymentes környezeti ismeretek, amelyek kiegészítik az egyéni tanácsadást.	Az ügyfél megismeri a programot, dönt arról, hogy részt kíván-e venni benne, vagy az egyéni fejlesztési tervet választja, és megfelelést, a részvételt igazoló referenciakártyát.	<ul style="list-style-type: none"> - Mentori-, napi munkanapló - Jelenléti ívek - Azonosító lap - Toborzó nyilvántartólap - Tréningnapló - Referenciakártya
Munkaadói kapcsolatépítés, kapcsolattartás	<ul style="list-style-type: none"> - Széleskörű kapcsolati hálót kialakítására munkaadókkal - Címlisták készítése - A potenciális munkaadók feltérképezése - Tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokról, annak igénybevételéről - Információ nyújtása szóban és írásban támogatásokról, kedvezményekről, kötelezettségekről, lehetőségektől, jogi szabályozásokról - Szolgáltatási csomag összeállítása a jogszabályi lehetőségekről - Szemléletformáló tréningek szervezése befogadó munkahely érdekében - Jó gyakorlat megismertetése írásos formában gyűjtve és személyes találkozások az elkötelezett munkaadókkal klubfoglalkozások keretében - Börze szervezése a munkavállalók megismerése érdekében, helyszíni munkakipróbálás lehetőségét biztosítva - Képzésekkel kapcsolatos információk, ajánlatok, lehetőségek gyűjtése 	<ul style="list-style-type: none"> - Munkaadók tájékozottak lesznek - Igényfelkeltés a befogadásra - Tájékozottság a befogadás feltételeiről, a megváltozott munkaképességű és fogyatékos emberek foglalkoztatásáról - Munkaadó érdekeltsége egyértelművé válik - A munkáltató tájékozott lesz a támogatásokról, kedvezményekről, kötelezettségekről, jogi változásokról - A munkáltatók érzékenyebbé válnak a megváltozott munkaképességű és fogyatékos emberek foglalkoztatására - Létrejön a munkavállaló és a munkáltató kapcsolata 	<ul style="list-style-type: none"> - Szórólap - Levelek - Együttműködési megállapodás - Munkaajánlati lap - Munkáltatói nyilvántartó - Kedvezmények könyve
Állásfeltárás	<ul style="list-style-type: none"> - Felkutatni és/vagy fogadni a munkaadói állásajánlatokat - Az ügyfelek számára elfogadható munkaajánlatok felkutatása - A munkakör betöltéséhez szükséges feltételek megismerése 	A beérkezett állásajánlatok kiajánlása munkavállalóknak, realizálódik a munkaajánlat	<ul style="list-style-type: none"> - Munkaajánlati lap - Munkáltatói nyilvántartólap

Feladatcsoport	Feladat	Kimenet	Dokumentáció
Munkaközvetítés	<ul style="list-style-type: none"> - A munkakör, munkafeltételek személyes megismerése (látogatás a munkáltatónál) - A munkalehetőségek és az ügyfelek összepárosítása - Az igények és lehetőségek összeillesztését követően a partnerek egymással történő megismertetése - Állásinterjú megszervezése, ügyfél felkészítése az állásinterjúra, szükség esetén elkísérése 	<ul style="list-style-type: none"> - Az ügyfél számára optimális munkalehetőség feltárása - Az ügyfél és a munkaadó kölcsönös megismerkedése - Állásinterjú realizálódása, bejelentett, legális munkaviszony létrejötte 	<ul style="list-style-type: none"> - Közvetítőlap - Elhelyezetti lista - Közvetítőlap
Utókísérés	<ul style="list-style-type: none"> - Segítségnyújtás a hosszantartó munkahelymegtartás érdekében - Rendszeres személyes (negyedévenkénti) kapcsolattartás munkaadóval, munkavállalóval - Szükség esetén konzultáció, konfliktuskezelés, szakértői tanácsadás 	<p>Az ügyfelet, munkavállalót a munkaadó tartósan foglalkoztatja</p> <p>Az esetleges felmerülő problémák feltárása, kezelése</p> <p>Rendszeres kapcsolattartás és folyamatos konzultációs lehetőség a problémák megelőzése érdekében</p>	Utókísérő lap
Fejlesztés	<ul style="list-style-type: none"> - Munkaadók – munkavállalók visszajelzésének folyamatos figyelembevétele - Munkaerő-piaci – jogi környezet változásainak folyamatos nyomonkísérése 	<p>Tevékenységünk igényeihez igazodó, aktualizált</p>	Értékelőlapok

8.3. Folyamatábra (munkavállalók)

Munkavállalói folyamatábra



9. fejezet

A KEFISZ FOLYAMATÁNAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE

9.1. Ügyfelekkel való foglalkozás

9.1.1. Kapcsolatfelvétel, regisztráció

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

Az ügyfelek a szolgáltatásról értesülhetnek:

- ☞ a munkaügyi kirendeltségen,
- ☞ az Alapítvánnyal kapcsolatban álló állami, önkormányzati, civil szervezetektől,
- ☞ munkaadóktól;
- ☞ a médián keresztül (újságcikkek, hirdetések, programbemutatók kapcsán),
- ☞ rendezvényeken, konferenciákon, állásbörzéken való részvétel során;
- ☞ személyes tapasztalati információk által (ismerős, volt ügyfél),
- ☞ az alapítvány egyéb szolgáltatásain keresztül,
- ☞ marketing tevékenységünk által (szórólapok, ismertető).

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

A kapcsolatfelvétel során megtörténik:

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

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

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

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

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

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

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

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

Készítette: Vargáné Cserpes Anikó, és Kovács Andrásné asszisztensek

A recepció munkafolyamatának fő tevékenységei és részletes lépései:

1. Igényfelmérés:

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

2. Tájékoztatás és információnyújtás (telefonon és személyesen):

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

Szükség esetén segítséget nyújtunk az ügyfélnek az Alapítvány tömegközlekedési eszközzel történő megközelítéséhez.

Az ügyfél személyes dokumentumainak hiánya esetén információt nyújtunk arról, hol és hogyan szerezheti be (az esetek többségében az OOSZI szakvélemény hiányzik). Hiányzó dokumentumok beszerzésében segítségnyújtás.

3. Időpont egyeztetés (személyesen és telefonon):

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

4. Ügyfelek fogadása:

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

5. A recepció munkafolyamatának tevékenységeihez kapcsolódó feladatok:

- ☞ az időpontra előjegyzett ügyfél megérkezését azonnal jelezzük a tanácsadónak,
- ☞ tanácsadók időpont beosztásának folyamatos vezetése,
- ☞ pszichológusi tanácsadás esetén időpont egyeztetés az ügyféllel és a pszichológussal,
- ☞ beérkező telefonhívások fogadása, üzenetek átvétele, a keresett személy kapcsolása,
- ☞ az elhelyezkedést segítő 10 hetes tréningünkről információnyújtás az érdeklődők számára,
- ☞ liftkezelés (kerekesszékes ügyfél érkezése esetén),
- ☞ a tréning és pszichológusi tanácsadás céljára szolgáló szoba használatára való igény egyeztetése időpont ütközések elkerülése érdekében.

6. Adminisztrációs tevékenységek:

Ügyfélhez kapcsolódó adminisztráció

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

A KEFISZ munkájához kapcsolódó feladatok:

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

Egyéb feladatok:

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

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

Készítette: Révész Anna szociális munkás

Alapszolgáltatás

1. Ügyfelek fogadása:

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

2. Ügyfél felkeresése otthonában:

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

3. Levélben megkeresés:

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

Rendszerbe fogadás és elutasítás:

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

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

9.2. Tanácsadás, ügyfélprofil készítés, feltáró beszélgetés folyamata

9.2.1. Kapcsolatfelvétel

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

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

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

Elengedhetetlen, hogy a kompetencia alapú megközelítés során az esetgazda képet tudjon alkotni arról, hogy ügyfele milyen ismeretekkel, jártasságokkal, készségekkel, képességekkel rendelkezik. A feltáró beszélgetést úgy kell irányítani, olyan kérdéseket kell feltenni, amelyek lehetővé teszik a szükséges következtetések levonását, tényszerű megállapítását, azt, hogy az ügyfél mely erősségei teszik lehetővé, hogy egy bizonyos munkakörben sikeres legyen.

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

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

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

9.2.2. A feltáró beszélgetés leírása

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

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

A team általi lépések lehetnek:

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

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

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

Ebben az esetben az élő, naprakész munkaaajánlati listából kiválaszthatja a számára megfelelő munkahelyet. Amennyiben a listában nincs megfelelő ajánlat, az ügyfél által megfogalmazott igények ismeretében az esetgazda a munkahelyfeltáró munkatárs bevonásával célirányosan keres rá az igényhez legközelebb álló vagy azonos munkahelyre. A megfelelő munkahely megtalálása esetén az esetgazda azonnal értesíti az ügyfelet, időpont-egyeztetést követően megszervezi a munkáltatóval történő találkozást és közvetítőlappal a kiválasztott munkahelyre irányítja.

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

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

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

A feltáró beszélgetés során felszínre kerülő erősségek és problémák megoldását segítő szolgáltatások lehetőségének figyelembevételével kerülhet sor a tervekészítésre. A tervekészítés során pontosan és részletesen meghatározásra kerülnek mindazok a célok, eszközök, időbeniségek, amelyek hozzásegítik az ügyfelet ahhoz, hogy a megmaradt képességekre és ismeretekre, készségekre alapozott fejlesztési folyamatban részt vehessen, természetesen közös megállapodás esetén.

9.2.3. A feltáró beszélgetés jellemzői

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

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

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

Jellemzői:

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

A feltáró beszélgetés tényezői:

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

Az esetgazdától elvárható jellemzők:

- ☞ személyre szabottság,
- ☞ egyéni igények figyelembevétele,
- ☞ elkötelezettség,
- ☞ érzelmi bevonódás kerülése,
- ☞ empátia,
- ☞ hitelesség,
- ☞ objektivitás,
- ☞ ügyfél elfogadása, emberi méltóságának tiszteletben tartása,
- ☞ nem ítélkezhetünk felette, tiszteletben kell tartani másságát, másképp gondolkodását,
- ☞ titoktartás,
- ☞ személyi jogok védelme.

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

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

9.2.4. Összegzés

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

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

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

A rossz tapasztalatok rossz beidegződéseket alakítottak ki. Van, aki a segélyezésbe menekült, van, aki a passzivitásba, egyesek a túlzott elvárások felállításába, s van, aki az igény szintjének-életminőségének minimalizálásával kívánja „túlélni” a helyzetét. A szolgáltatás folyamatát, lépéseit, módszerét ezekre az ismeretekre építve kell meghatározni.

Az eszközök megválasztásnak, a munkatársak kiválasztásnak, a szolgáltatás szellemiségének, filozófiájának megfogalmazásnak mind azt kell sugallnia, hogy van kilépési lehetősége.

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

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

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

9.3. Az esetgazda

9.3.1. Feladata

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

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

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

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

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

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

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

9.3.2. Szükségességének indoklása

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

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

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

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

Legalább ilyen hangsúllyal kell szerepeljen a szolgáltatásban a szociális problémakezelés, a segítő kapcsolat, és mindkettőnek támaszkodni kell a pszichológiai tanácsadásra.

9.3.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat leírás 1.

Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Tevékenységek

- ☞ ügyfél anyagainak áttekintése (bizonyítványok, oklevelek, egészségi állapotra vonatkozó dokumentumok áttekintése-diagnózisok, betegség kezdete, saját panaszok, az ügyfél szavaival, változások az egészségi állapotában),
- ☞ ügyfél fogadása (üdvözlés, bemutatkozás, beinvitálás),
- ☞ feltáró beszélgetés (munkaerő-piaci helyzet meghatározása, egészségi állapot, teherbírás, jövőtervek, elképzelések),
- ☞ tájékoztatás (pl.: az igénybe vehető szolgáltatásokról-tanácsadás típusok, lehetőségek, egyéb szolgáltatások, alapítványon kívüli lehetőségek),
- ☞ egyéni formában,
 - HEFOP,
 - megállapodás,
- ☞ ügyfél visszakísérése a recepcióra, dokumentációjának átadása a megállapodás szerint,
 - recepciósnak, ha az ügyfelet nyilvántartásba vesszük,
 - az ügyfélnek, ebben az esetben információ nyújtása arról, hová forduljon (cím, elérhetőség megadásával),
 - törzslap kitöltése (a megállapodás értelmében),
- ☞ amennyiben az ügyfél pszichológushoz irányítottuk a tanácsadás után konzultáció a pszichológussal,
- ☞ adatlap felvétele/áttekintése, megfelelően lett-e kitöltve.
- ☞ amennyiben az ügyfél a megállapodás értelmében, egyéni tanácsadásba kerül:
 - napi forgalomjelzőre felvezetés,
 - munkavállalási tanácsadás (egyéni beszélgetés): munkavállalásra vonatkozó objektív-szubjektív tényezők átbeszélése, pl.: tanulmányokról, munkatapasztalatról, eddigi álláskeresésről, munkavállalási motivációról. Sok esetben konfliktus forrása, hogy az ügyfelek azonnal munkaaajánlatokhoz szeretnének jutni, így a munkavállalási tanácsadás számukra hosszadalmasnak tűnik.
- ☞ munkavállalási tanácsadás: problémamegoldó folyamat, amely egy pszichológiai ismereteken alapuló eljárás. A munkavállalási tanácsadó a megfelelő pálya kiválasztásában és/vagy a munkaerő-piacon való eligazodásban tud támogatást, segítséget nyújtani a hozzáférőknek.
Lépései:
 - Esetleírás (első interjú) megalapozója a jó problémadefiníció, célja, hogy a tanácskérőt foglalkoztató kérdések közül kiválasszuk azt, amelynek megbeszélése előre viheti az aktuális élethelyzet ellentmondásainak feloldását,
 - tisztázás (további lépések átbeszélése, kérdéskör kibontása, önértékelő eljárások alkalmazásával is),
 - megállapodás (a tanácsadás folyamatának lezárása, a problémadefiníció megoldása, a tanácskérőtől az öndefiníció aktualizálását kérjük, lehetőség szerint munkakör, képzési lehetőség meghatározásával).
 - Az egyes lépések után, az ügyfél távozását követően a tanácsadási naplóban a következő beszélgetés megtervezése.

☞ **Álláskeresési tanácsadás (egyéni beszélgetés):**

- eddigi álláskeresési módszerek, tapasztalatok átbeszélése, aktuális, hatékony technikák megtanítása (pl.: kísérőlevél, önéletrajz, telefonálás, megjelenés, interjú),
- napló kitöltése,
- munkaközvetítés:
 - o aktuális állásajánlatok bemutatása, a kiválasztott, megfelelő munkajánlatok részletes átbeszélése (követelmények, elvárások), megfelelő állásajánlat esetén a munkáltatótól időpont kérése, illetve az ügyfél számára a munkáltató elérhetőségének megadása,
 - o visszatérő ügyfél esetén a munkáltató által kitöltött közvetítőlap bekérése, tapasztalatainak, az állásinterjú történetek átbeszélése,
 - o elhelyezkedés esetén az ügyfél számára a további kapcsolattartás felajánlása, együttműködés; adott esetben megfelelőbb állás keresése.

9.3.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat leírás 2.

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Munkafolyamat

- ☞ A recepciós kollégák behozzák az ügyfél dokumentumait, köztük az iskolai végzettséget igazoló bizonyítványokat, és az OOSZI határozatot.
- ☞ A papírok áttekintése, majd az ügyfél beinvitálása.
- ☞ A munkatanácsadás első szintje, a problémafeltáró beszélgetés. Ekkor kerülnek megbeszélésre az ügyfél munkatapasztalatai, munkanélküliségének okai, munkavállalását akadályozó tényezői.
- ☞ Az ügyfél tájékoztatása az Alapítvány szolgáltatásairól (pszichológus, munka- és pályatanácsadás, álláskeresési tanácsadás, jogi tanácsadás, információs tanácsadás, FRISS, támogató szolgálat, szállító szolgálat, HEFOP, EQUAL).
- ☞ Amennyiben szükségesnek tartom, az ügyfél számára felajánlom a pszichológiai tanácsadást.
- ☞ A tanácsadó vagy a pszichológus dönt arról, hogy az ügyfél a célcsoportunkhoz tartozik-e, azaz: megváltozott munkaképességű, aktív korú, pszichés állapota nem igényli más, erre szakosodott intézmény segítségét.
- ☞ Ha az ügyfél nem célcsoportunk, akkor átirányítom őt a számára megfelelő intézményhez (pl. Soteria Alapítvány, Szigony Alapítvány, Ébredések, Valentin Ház, Salva Vita Alapítvány, Kézénfogva Alapítvány, Emberbarát Alapítvány, Családsegítő Szolgálatok, Fővárosi Munkaügyi Központ kirendeltségei, stb.).
- ☞ Amennyiben a célcsoportunkhoz tartozik, akkor nyilvántartásba kerül, megtörténik az adatlap felvétele, az együttműködési megállapodás aláírása, az ügyfél felvezetésre kerül a napi forgalomjelzőre.
- ☞ Ezután következhet a tanácsadási folyamat második szakasza, a tisztázás. Ebben a folyamatban szükséges a munkavállalást akadályozó tényezők felszámolása. Módszerei a beszélgetés és az önértékelő eljárások. Ez utóbbiak produkciófelületei: érdeklődés, képesség, érték, munkamód. Ezeket a munka szempontjából kell vizsgálni.
- ☞ A munkatanácsadás utolsó szintje a megállapodás. Ekkor határozzuk meg közösen a keresett munkakört.
- ☞ A munkatanácsadást dokumentálom a munka-tanácsadási naplóban..

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

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

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

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

Következmény: az aktív és együttműködő ügyfelek elhelyezhetőek a munkaerőpiacon.

Az ügyfél elégedettsége verbális visszajelzéseivel, együttműködési hajlandóságával mérhető.

9.3.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkafolyamat leírás 3.

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Munkafolyamat

- ☞ Előzetes tájékozódás az ügyfélről, szűrés, a recepcióról hozzám érkező OOSZI dokumentáció előzetes áttekintése.
- ☞ Átirányítás (amennyiben szükséges): amennyiben az ügyfél nem kéri felvételét az előzetes tájékoztatás alapján vagy vezető tünetként súlyos pszichiátriai beteg és a pszichológus sem javasolja a felvételét, vagy középsúlyos értelmi fogyatékos vagy az öregségi nyugdíjkorhatárt már eléri vagy korábban a rendszerből kizárásra került, nem kerül felvételre.
- ☞ Megjelenését rögzítem, regisztrálom. A fent említett kizáró okok esetén javaslatot teszek más szervezet felkeresésére. A javasolt szervezettel felveszem a kapcsolatot. Előzetesen időpontot egyeztetek az ügyfél számára, majd megadom a szervezet pontos címét, telefonszámát, a keresendő személy nevét.
- ☞ Rendszerbevitel, személyes dossziéjának összeállítása, adatlap felvétel.
- ☞ Feltáró beszélgetés az alábbi témakörökről egyénre szabottan:
- ☞ Szükség esetén (vezető tünetként pszichiátria megbetegedésű, vagy nem pszichiátria megbetegedésű de a felvételkor rossz lelki állapotban van, epilepsziás az ügyfél, enyhe értelmi fogyatékos az ügyfél) az ügyfélnek pszichológiai tanácsadás kérése, időpont-egyeztetéssel a recepción. Ha a pszichológus az ügyfél megjelenésekor jelen van, időpont-egyeztetés nélkül azonnal pszichológiai tanácsadásba irányítás.

az ügyfél köszöntése, bemutatkozás,

- az ügyfél igényei, szükségletei, munkamotivációi,
- a munkaerő-piaci szolgáltatások általános bemutatása,
- a HEFOP tréning általános bemutatása.

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

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

9.4. Tervkészítés

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

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

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

A terv tartalmazza:

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

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

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

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

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

Az egyéni fejlesztési tervtől elvárható követelmények:

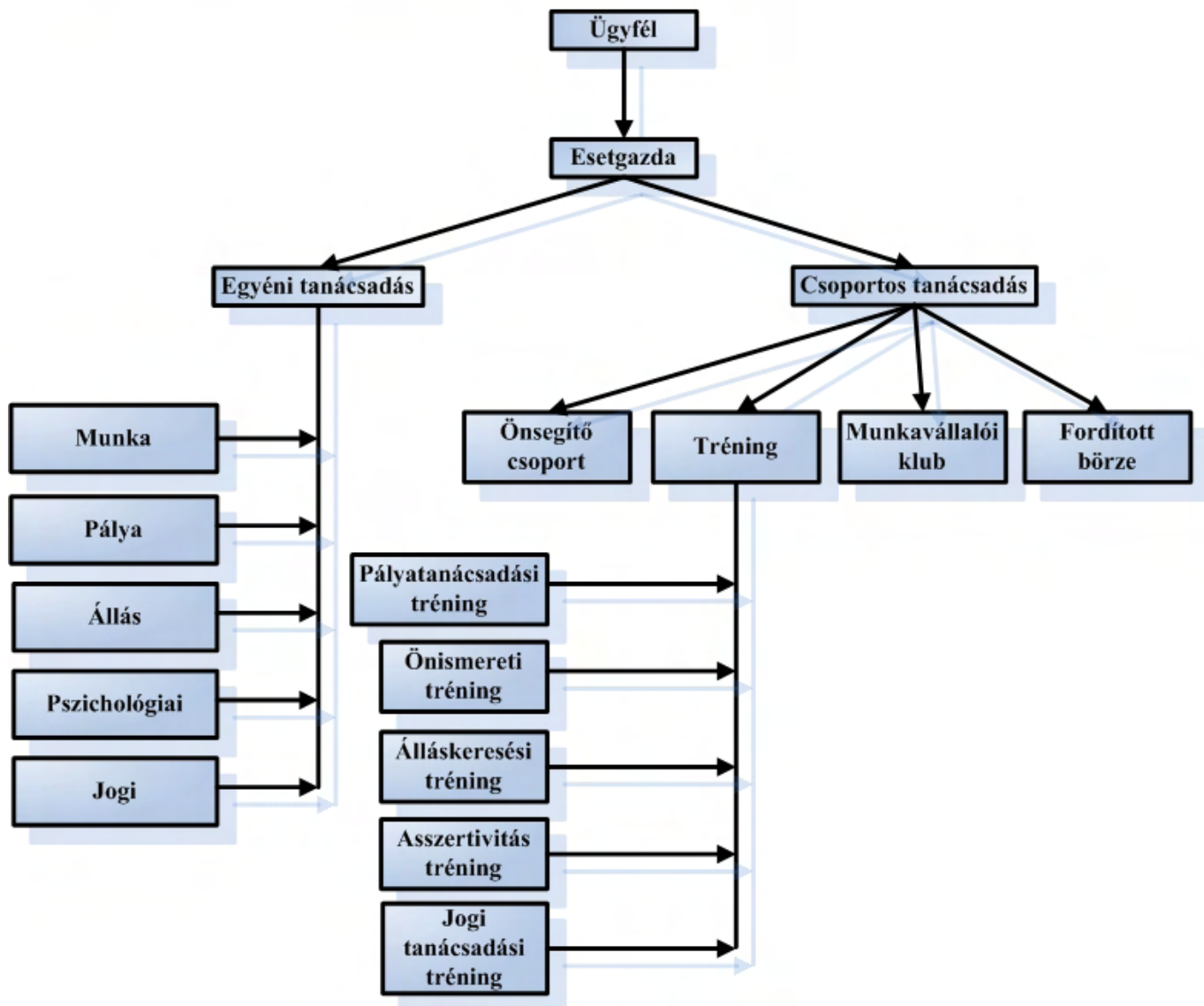
- ☞ elérhető cél;
- ☞ realitás;
- ☞ nyomon-követhetőség;
- ☞ értékelhetőség.

9.5. Tervmegvalósítás

A terv elkészítése során megfogalmazásra kerülnek azok a szolgáltatások, melyeket a cél eléréséhez az ügyfélnek igénybe kell venni, azok gyakorisága, időtartama. Meg kell határozni, hogy ezeknek a tanácsadásoknak az igénybe vételével milyen eredmény érhető el, mit profitál az ügyfél rövid és hosszútávon belőle.

9.5.1. Tervmegvalósítás folyamatábrája

Tervmegvalósítás folyamatábra



9.6. Tanácsadás

9.6.1. Pályatanácsadás

Célja:

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

Módszere:

A szolgáltatást a pályaorientációs és pályaválasztási tanácsadás alapelvei határozzák meg, melynek lépései a következők:

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

Indoklás:

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

9.6.2. Álláskeresési tanácsadás

Célja:

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

Módszere:

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

Tematikája:

- ☞ Általános tudnivalók:
 - ráhangolódás az első beszélgetésre;
 - az első beszélgetés tervezése;
 - kommunikációs attitűd az első beszélgetésen.
- ☞ Telefonálási technika:
 - a bemutatkozás módja;
 - célirányos érdeklődés a betölthető álláshely iránti, amennyiben az álláshely még betölthető, úgy személyes találkozás időpontjának egyeztetése;
 - ha a megfelelő álláshely már betöltött, úgy a későbbiekben esedékesen aktuálissá váló álláshely betöltésének céljából önéletrajz elküldése.
- ☞ Kommunikáció (verbális és nonverbális technikák):
 - időbeni, pontos megjelenés;
 - a bemutatkozás verbális és nonverbális elemei;
 - a kommunikációs tolerancia;
 - a szükséges és elégséges információ tartalma;
 - a fogyatékoság, megváltozott egészségi állapot (annak várható következményei, pl. hosszabb kórházi ápolás, munkavégzést befolyásoló tényezők) megfelelő ismertetése a jövőbeni munkáltatóval;
 - érzelmeink, indulataink megjelenése a kommunikációban, és annak kezelése;
 - véleményalkotás és annak kifejezése, érvényre juttatása;
 - káros szenvedélyeink (dohányzás, alkoholfogyasztás stb.);
 - a téma felvezetése;
 - nonverbalitás (gesztus, mimika, szemkontaktus, stb.).
- ☞ Öltözködéssel, külső megjelenéssel összefüggő ismeretek:
 - öltözködés az időjárásnak és a körülményeknek megfelelően;
 - tiszta, ápoltság megjelenés, személyi higiénia;
 - smink és szépségápoló szerek megfelelő alkalmazása.

- ☞ Nyílt és zárt munkaajánlatok felkutatásának módszerei:
 - "Nyílt munkaajánlatok":
 - Telefonkönyv;
 - "Sárga oldalak";
 - céginformációk és cégekatalógusok;
 - személyzeti tanácsadók;
 - munkaügyi központok;
 - munkaerő-közvetítők;
 - újsághirdetések.
 - "Zárt munkaajánlatok"
 - "networking" (kapcsolatok hálózatának kiépítése);
 - informátor által nyert információk, hivatkozás az informátorra.
- ☞ Saját kapcsolati rendszer, ismeretségi kör feltérképezésének, hasznosításának módszerei.
- ☞ Az álláskeresés során szükséges dokumentumok megismertetése és elkészítése:
 - Önéletrajz három alapvető típusa:
 - kronologikus (időrendi sorrendben összeállított);
 - feladat orientált (a megpályázott munkakörhöz illeszkedő képesítések és gyakorlatok felsorolása);
 - kombinált (a megpályázott munkakörhöz illeszkedő, időrendi sorrendben megadott képesítések és gyakorlatok);
 - bemutatkozó-kártya;
 - ajánlólevél;
 - munkavállaláshoz szükséges okmányok;
 - egyéb.
- ☞ Álláshelyek jellemzőinek feltárása, értékelése, minősítése az ügyfél saját igényeinek figyelembe vételével (mindig az adott szituációra adekvátan).
- ☞ Felvételi beszélgetésre felkészítés:
 - jövedelemalku;
 - munkaszerződés.

Indoklás:

- ☞ Az egészségkárosodottság és fogyatékoság gyakori velejárója a többszörös frusztráció és szegregáció, melynek következményeképpen az egyén kapcsolatteremtési és kommunikációs lehetőségei is beszűkülnek, így a képességekben deficitek jelentkeznek.
- ☞ A szociális kapcsolataikban behatárolt térben mozgó és kommunikáló, valamint anyagi eszközeikben is korlátozott egyének járatlanok az egyre fejlettebb kommunikációs eszközök használatában, és a modern, időszerű kapcsolatfelvételben elvárt dokumentumok alkalmazásában.
- ☞ Egészségi állapotuk, szociális és pénzügyi körülményeik hatására az ügyfelek jelentős részénél szükséges korrigálni addigi szokásaikat, hogy külső megjelenésükben is megfelelhessenek a munkáltatók által elvártaknak.
- ☞ Az álláskeresési tanácsadás igénybe vehető mind egyénileg, mind csoportosan, klub foglalkozás keretén belül.

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

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

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

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

- ☞ A munkahely feltáró munkatárs személyesen megismeri az adott munkahelyet. Lehetősége nyílik benyomásokat gyűjteni a körülményekről, a munkafeltételekről.
- ☞ Személyes benyomás alapján képet alkot az elvégzendő munkáról.
- ☞ Megismeri a munkatársakat.

Mindezen információk birtokában az esetgazdákkal történő megbeszélést követően valósulhat meg a munkaaajánlat és a munkavállaló összeillesztése.

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

A csoportos álláskeresési foglalkozások előnyei a következőkben határozhatóak meg:

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

9.6.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tanácsadás

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

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

- ☞ **Kommunikáció:** a verbális és nonverbális kommunikáció szerepével és egymáshoz való viszonyával ismerkedik meg az ügyfél. Fontos megemlíteni, hogy a nonverbális kommunikációt nehéz irányítani.
- ☞ **Telefonálási technika:** a munkáltató telefonon történő megkeresésekor hogyan kell bemutatkozni, mit kell és szabad mondani, illetve kérdezni.
- ☞ **Önéletrajz:** az ügyféllel megismertetem a különböző önéletrajz típusokat (hagyományos, kronologikus, amerikai, EU-s). Amennyiben szükséges, számítógépes formáját elkészítheti az irodánkban található számítógépen. Ha önállóan nem megy neki, akkor segítséget is kap.
- ☞ **Kísérő levél:** az ügyfél megismerkedik a kísérőlevél formájával, jelentőségével, valamint azzal, mit és hogyan kell tartalmaznia.
- ☞ **Öltözködés:** megbeszéltem az ügyféllel, milyen ruhában, milyen esztétikai megjelenéssel (fogak, köröm tisztasága, hossza, smink) érdemes elmenni az állásinterjúra.
- ☞ **Állásinterjú:** elsősorban azt beszéljük meg, hogy, milyen kérdésekre is lehet számítani az interjún. Ismét felelevenítjük a verbális és nonverbális kommunikáció jelentőségét.

Az álláskeresési tanácsadás dokumentálása az álláskeresési eseménydokumentációban történik.

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

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

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

9.6.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1.

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

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

Alapítványunkkal a Fővárosi Munkaügyi Központ által rendezett állásbörzék egyikén ismerte meg. Ekkor beszéltük meg, hogy ügyfélfogadási időben felkeres engem irodánkban.

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

9.6.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – eseteírás 2.

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

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

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

Én először csak az OOSZI szakvéleményével találkoztam. Őszintén megijedtem, mert amit olvastam egy olyan emberről számolt be, aki gyakorlatilag semmire sem képes egyedül. Pszichológus kolléga segítségét kértem. Hogy lássuk a fiatalember súlyos agysérülését követően milyen intellektuális teljesítményre képes és milyen a munkavállaláshoz nélkülözhetetlen koncentrációs készsége pszichológia tesztek készültek vele, melyet a pszichológus értékelt és melynek eredményét támogató beszélgetés során beszélt meg az ügyféllel.

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

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

Következtetések:

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

9.7. Pszichológiai tanácsadás

9.7.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata 1.

Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus

A tanácsadás döntés-előkészítő folyamat, ami két részből áll:

1. Pszichodiagnosztikai tesztek:

- ☞ Raven- intelligencia teszt
- ☞ Pieron- figyelem teszt
- ☞ MÉK- érdeklődés teszt

2. Irányított beszélgetés:

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

- ☞ leszázalékolás oka,
- ☞ diagnózis,
- ☞ jelenlegi egészségi állapot,
- ☞ iskolai végzettség,
- ☞ szakképzettség,
- ☞ eddigi munkatapasztalatok,
- ☞ családi háttér,
- ☞ munkával kapcsolatos elképzelések,
- ☞ motiváció,
- ☞ munkahelyi kívánalmak,
- ☞ lehetőségek.

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

Amennyiben az ügyfél valamilyen okból (pl. középsúlyos vagy súlyos értelmi fogyatékos, súlyos pszichés zavarral küzd) munkavállalásra nem alkalmas, a megfelelő szervezethez, alapítványhoz irányítjuk.

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

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

9.7.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás

Készítette: Kun Zsuzsa, pszichológus

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

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

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

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

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

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

Viselkedése konvencionális, kommunikációs készsége jó.

Ravenben elért eredménye (IQ 100) átlagos intellektusra utal.

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

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

Összegezve:

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

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

9.7.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata 2.

Készítette: Takács Johanna pszichológus

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

A megváltozott munkaképességű illetve fogyatékos ügyfelek változatos és minden esetben egyéni problémákkal rendelkeznek. Mindenki számára mást jelent a munkaképesség megváltozása, vagy meglévő, illetve szerzett sérüléseivel való együttélés.

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

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

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

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

Megfelelő munkalehetőségek megtalálásához alapvető:

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

Munkafolyamat

Az ügyfél vagy a munkaügyi tanácsadó kérésére

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

Mit, hogyan és miért

☞ Tanácsadás:

- döntéshozatalban való segítségnyújtás,
- bizonytalanabb érzelmi és viselkedési problémák megoldása,
- élete problémái közt való eligazodás,
- nem kívánatos szokásoktól való megszabadulás,
- együttműködési képesség kialakítása.

☞ Alapvető feladatok :

- probléma felmérése és súlyosságának megállapítása,
- devianciák, magatartás-, alkalmazkodási zavarok megállapítása és kezelése,
- interperszonális kapcsolatok szorgalmazása,
- konszenzusra törekvés,
- személyre szabott információgyűjtés,
- önálló döntés biztosítása.

☞ Módszerek:

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

Elvárt eredmény és az eredményesség mérése:

☞ Pszichológiai tanácsadás során kialakult:

- reális jövőkép,
- megerősödött motiváció,
- konkrét célok megfogalmazására való képesség, és e célokhoz vezető út lépéseinek meghatározására való képesség,
- megfelelő önismeret,
- képességek, erősségek reális ismerete,
- döntéshozatal, képes problémáit megfogalmazni, alternatívákat kiemelni, egy alternatívát elkülöníteni és amellet dönteni.

☞ Többszöri találkozás esetén:

- pszichológiai mérőeszközökkel kimutatható pozitív változás,
- viselkedésbeli, kommunikációs magatartás pozitív változásai,

☞ Esetgazdával visszajelzés alapján:

- az ügyfél motiváltabb, érzékenyebbé, érdeklődőbbé vált más tanácsadásra,
- aktív részvétel a megbeszélte terv megvalósításában,
- aktív részvétel az álláskeresés folyamatában,
- együttműködési, döntéshozatali képesség.

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

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

9.7.4. A pszichológiai tanácsadásban felhasznált pszichodiagnosztikai eszközök

1. CPI (California Psychological Inventory)

A kérdőív az alábbiakat vizsgálja: dominancia, sociabilitás, önmagunk elfogadása, felelősségtudat, önkontroll, tolerancia, jó benyomáskeltésre való képesség, flexibilitás, stb

2. DET

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

3. Eysenck (Eysenck-féle intelligenciateszt)

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

4. IST:(Intelligenz – Struktur – Test)

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

5. LEARY (Leary interperszonális személyiség diagnózisa)

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

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

A 16 kategóriát egy koordináta rendszerben helyezte el, amelynek tengelyeit a „dominancia – önalávetés” és a „szeretet – gyűlölet” alkotja.

6. LÜSCHER

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

7. MAWI (Magyar Wechesler Intelligenciateszt)

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

8. MÉK (Munka Érdeklődés Kérdőív)

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

9. MILLER

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

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

Az amerikai eredetű kérdőív a leggyakrabban használt személyiség kérdőív a világon. Papír-ceruza teszt, mely közel 550 állítást tartalmaz, amelyekre igaz és téves válasz adható és csak a legnehezebben eldönthető állítások esetén enged meg is-is választ. Önmagára vonatkoztatva kell az alanynak megmondania, hogy igazak vagy hamisa-e rá nézve az állítások.

A kérdések úgy vannak szerkesztve, hogy a reájuk adott válaszok felszínre hozzanak bizonyos személyiségjellegzetességeket, különösen azokat, amelyeket a lelki zavarra való hajlammal szokás összefüggésbe hozni.

11. OTIS I.

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

12. OTIS II.

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

13. PIERON

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

14. RAVEN

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

15. Révész-Nagy

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

16. *Rybakoff-Meili*

A teszt a kombinatív illesztési térelképzelés vizsgálatára bevált eljárás.

17. *SUPER*

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

18. *Tájéoló*

Érdeklődés-vizsgáló teszt, fiatalabb korosztály és aluliskolázott felnőttek számára ajánlott papírceruza alapú kérdőív.

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

Henry Murray amerikai pszichológus által kidolgozott projektív technika, mely kétértelmű és elmosódó (általában egy vagy két emberalakot ábrázoló) rajzokat tartalmaz, s a vizsgált személynek ezek egyikéről ki kell találnia egy történetet. A történetekből kikerekedő témákat azután különböző szempontok szerint vizsgálják.

9.8. Jogi tanácsadás

9.8.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – a tanácsadás folyamata

Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász

Igény felmerülésének helye	Kapcsolódás indoka
Munkavállalási tanácsadás	Munkavállalást akadályozó jogi probléma merül föl a tanácsadás során
Munkaadókkal kapcsolatot tartó egység	Munkaadó jogi segítséget igényel a foglalkoztatáshoz
Recepció	Az ügyfél a bejelentkezéskor jogi problémáról számol be

A jogi tanácsadási folyamat elemei személyes megkeresés esetén

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

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

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

A segítségnyújtási folyamat megszakadásának okai és az ilyenkor elvégzendő feladatok

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

Visszacsatolás a munkaerő-piaci szolgáltatásokhoz

Szolgáltatás megnevezése	Visszacsatolás módja
Munkavállalási tanácsadás	A tanácsadó a jogi szakértőtől és az ügyféltől tájékozódik a jogi probléma megoldásáról, a segítségnyújtás eredményéről
Munkaadói tanácsadás	A kapcsolattartó tájékozódik a jogi tájékoztatás megtörténtéről, tartalmáról
Recepció	A recepció tájékozódik a jogi segítségnyújtás megtörténtéről

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

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

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

- ☞ Felvilágosítást ad az ügyfélnek az adott kérdésre vonatkozó jogszabályok tartalmáról. A jogszabályi rendelkezéseket a jogi tanácsadó ilyen esetben nemcsak ismerteti az ügyféllel, hanem meg is magyarázza azok tartalmát, továbbá – amennyiben ez szükséges – felvilágosítja az ügyfelet a bírósági vagy közigazgatási gyakorlatról, vagyis tájékoztatja arról, hogy a hivatalos szervek hogyan értelmezik, alkalmazzák az érintett jogszabályokat.
- ☞ Ha a jogi probléma megoldásához valamilyen hivatalos eljárás megindítása szükséges, a jogi tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy kihez kell fordulni az eljárás megindítása végett, és várhatóan milyen iratokat kell beadni az eljárás sikeres lefolytatásához. Ha az eljárás illetékköteles, tehát fizetni kell az eljárás megindításáért, a jogi tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet erről a tényről.
- ☞ Ha a jogi probléma megoldásához valamilyen okirat (pl. hivatalos levél, keresetlevél, fellebbezés, stb.) elkészítésére is szükség van, a jogi tanácsadó igény szerint segítséget nyújt az okirat elkészítéséhez. Mivel az Alapítvány és a jogi tanácsadó hivatalos ügyekben nem képviseli az ügyfelet, az iratok minden esetben az ügyfél nevére készülnek és azokat nem a jogi tanácsadó, hanem az ügyfél írja alá. A jogi tanácsadó tehát csak az irat elkészítésében segít, de nem jár el az ügyfél helyett a hivatalos eljárásban.
- ☞ Ha a jogi probléma feltárása során arra derül fény, hogy az ügyfélnek pert kell indítani és a per során az ügyfél ügyvédi segítséget igényel, a jogi tanácsadó az ügyfelet ügyvédhez, vagy ingyenes, illetve kedvezményes jogi képviselőt biztosításával foglalkozó szervezethez irányítja, mivel a jogi tanácsadó Alapítványunknál nem lát el perbeli képviselőt. Ha az ügyfél a perben nem igényel ügyvédi segítséget, a jogi tanácsadó az ügyfelet a tárgyalásra felkészíti, tájékoztatja jogairól és kötelezettségeiről.
- ☞ Ha a tanácsadás során a jogász olyan problémáról szerez tudomást, melynek megoldása más szakember közreműködését igényli, erre az felhívja ügyfél figyelmét, és ha az ügyfél kéri, segít a szükséges szolgáltatás megtalálásában.
- ☞ A jogi tanácsadó a tanácsadás végén felajánlja az ügyfélnek további segítségét mind az adott

ügyben, mind pedig más jogi probléma megoldásában. Ebből a célból az ügyfélnek – kérésére – megadja elérhetőségét (telefonszám, e-mail cím).

- ☞ Az ügyfél a jogi tanácsadásban való részvételhez csak akkor köteles személyes adatokat megadni, ha ez a jogi tanácsadás sikeres megvalósításához szükséges. Ilyen eset – általában – akkor fordul elő, ha az ügyfél részére okiratot is kell szerkeszteni, és az okiratban szerepelnie kell az ügyfél egyes személyes adatainak. Egyebekben az ügyfél a munkaerőpiaci szolgáltatásba való bekapcsolódáskor az adatlap kitöltése során megadja szükséges adatait, így további adatokat a jogi tanácsadáshoz nem kell szolgáltatnia.

9.8.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás

Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász

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

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

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

9.9. Csoportfoglalkozások (tréningek)

9.9.1. Bevezető

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

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

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

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

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

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

A csoportfoglalkozás célja:

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

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

A csoportkohéziót erősítő elemek:

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

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

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

A pályaorientációs csoportfoglalkozás célja:

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

Az álláskeresési technikák csoportfoglalkozás célja:

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

Ami el akarok érni, amilyen eredményeket várok:

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

A tréning módszerei és alkalmazásuk okai:

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

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

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

A tréner alternatívákat kínálhat fel, motiválhatnak, rávezethetnek problémákra, gondolatokat ébreszthetnek, de a tréningen résztvevők problémáit helyettük nem tudják megoldani. Az aktivizálás történhet egyéni, csoportos vagy páros feladatmegoldással, illetve beszélgetéssel. A munkaformák variálása változatosságot visz a tréningbe és meg van az az előnye az egyéni feladatmegoldásokkal szemben, hogy a közös munka során észrevétlenül, indirekt módon is hat a társas befolyásolás a csoporttagok között, melynek sokkal nagyobb meggyőző ereje és motiváló hatása van, mintha a tréner direkt módon, előadásszerűen vezeti a foglalkozást. A feladatmegoldások során nincs jó vagy rossz válasz. A feladatmegoldás után levonhatjuk közös megbeszéléssel a következtetéseket, tanulságokat, melyet minden résztvevő aztán saját magára vonatkoztatva újra átgondolhat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A tréning szükségességének indoklása

A pályorientációs és az álláskeresési technikák csoportfoglalkozást sokféle körülmény indokolja, melyek a következők:

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

Az eredmény mérése

A pályorientációs és álláskeresési technikák tréning eredménye egyénekenként más és némely eleme nehezen mérhető. A résztvevők önismeretének bővülése, aktivizáltsági szintje egyénekenként nagyon eltérő és mindig relatív, az ügyfélnek az önmagához viszonyított fejlődése értékelhető és ez nagyon szubjektív, számszerűsíthető mutatókkal nem kifejezhető. Az eredmény nagyon sokféle formában megnyilvánulhat. Lehetnek látványos eredmények, amik mutatókban, számszerűsíthető módon kifejezhetők, mint pl. a tréningen résztvevők el tudnak-e helyezkedni a nyílt munkaerőpiacon, sőt képesek-e hosszútávon a munkahelyen maradni, sikerül-e beilleszkedniük és megfelelniük az elvárásoknak. Eredmény lehet az is, ha az ügyfél felismeri a tovább- vagy átképzés fontosságát és tesz is érte, pl. beiratkozik egy tanfolyamra és el is végzi azt. Eredmény az is, ha az ügyfél a tréning befejezését követően aktivizálja magát, rendszeresen tartja mentorával a kapcsolatot, erőfeszítéseket tesz céljai megvalósítása érdekében. Elkészíti önéletrajzát, kísérőleveleket ír. Ezeknek a mérése az elhelyezkedettek számával, a képzésben részt vevők számával, legalább hat hónapig munkahelyükön maradó ügyfelek számával, az ügyfél által felkeresett munkáltatók számával, a mentorral való találkozások számával, az ügyfelek által elkészített önéletrajzok és kísérőlevelek számával, a képzésre irányított ügyfelek számával, a képzést befejező ügyfelek számával mérhető. Ugyanakkor eredmény az is, ami számokkal, egzakt mutatókkal nem kifejezhető, csak a tréningen résztvevő megnyilvánulásaiból, viselkedéséből, elmondásaiból megfigyelhető. Pl. nő az önbizalma, javul a hangulata, sikerült társas kapcsolatokat kialakítania, fejlődik az önismerete, motiválttá válik. A pályorientációs tréning végén a tréning eredményességéről nem kifejezhető mutatóban az is számot ad, hogy a személyes profil elkészítését az ügyfél hogyan oldja meg. Ez visszajelzés arról, hogy a tréning során hová sikerült eljutnia, öndefiníciója mennyire fejlődött, változott a foglalkozás során.

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

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

Hogyan vizsgálom a tréningben résztvevők elégedettségét?

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

Mit csinálok, ha az ügyfél nem elégedett?

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

Milyen eszközöket használok a lemorzsolódás elkerülése érdekében?

Nekem ezzel kapcsolatos tapasztalataim nincsenek, mert még nem morzsolódott le ügyfelem a csoportból. Úgy gondolom, ilyenkor az ügyfél mentorára helyeződik a hangsúly. A trénernek ugyanis folyamatosan tájékoztatják a mentort – már ha nem a mentor jelenik meg, mint a csoport trénera – ügyfelük előmeneteléről és arról a körülményről, ha egymást követően két alkalommal is hiányzik a foglalkozásról és nincs róla semmiféle információ sem. Ilyen esetben a mentor feladata az, hogy felkeresse az ügyfelet, tájékozódjon arról, mi történt vele, miért nem jár el a foglalkozásokra. Amennyiben az ügyfél abba akarja hagyni a csoportfoglalkozást, a mentor az, aki próbálja ezt megbeszélni vele és meggyőzni arról, hogy folytassa a tréninget, de kényszeríteni senkit sem lehet. hiszen az ügyfelek szabad akarattal rendelkező, felnőtt emberek.

Hogyan, milyen módszerekkel érem el a csoportkohéziót?

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

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

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

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

Tolerancia a csoporton belül

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

A tréner által meghatározott keretek

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

9.9.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – pályorientációs, pályaismereti tréning 1.

Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda

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

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

9. nap Ezen a napon az eddigi témakörök átbeszélése, átisméltése zajlik, illetve ezen ismeretek átvezetése a következő két hetes blokkra, azaz az álláskeresési technikákra. Az elmúlt két hét egyéni eredményeit is megbeszéljük és összegyűjtjük, vagyis az egyéni képességeket, érdeklődési irányokat, munkamódokat, értékeket, és az egyéni célokat. Ez azért is különösen fontos, mert a későbbiekben megírásra kerülő önéletrajzhoz, kísérőlevélhez és az állásinterjúk gyakorlásához is szükség lesz ezekre.
10. nap Az eltelt két hét játékos levezetése, átbeszélése és átvezetése a következő két hétre.

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

Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Célja

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

Indokoltsága

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

Hogyan

A csoportfoglalkozások a következő módon épülnek fel:

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

Eredmény

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

Miért ezzel a módszerrel

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

A tréningben résztvevők elégedettsége a tréning során visszajelzéseikből folyamatosan megismerhető. Amennyiben nem elégedettek, meg kell tudni annak okát, tudatosítani kell a tréning illetve az aznapi feladat célját, hasznosságát, szükségességét; ezekben az esetekben mindig a gyakorlati megközelítés a szükséges, (pl. munkakeresésnél az adott ismeretre hol lehet szükség, milyen szituációk fordulhatnak elő, pl. az önéletrajzba beépíthető személyes jellemzők tartalmi összetevője).

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

Csoportkohézió

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

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

Tematika

1. nap Bemutatkozás (páros feladat), közös szabályok meghatározása, hangulatteremtés (3 perces próba), célkitűzés (a képesség fontosságának bemutatása a munkavállalás, álláskeresés kapcsán), ismeretfeldolgozás, képesség meghatározása (kiscsoportban), személyes hozam átbeszélése, következő foglalkozás előkészítése (utalás a következő nap programjára).
2. nap Hangulatteremtés (játékos feladat, pl. bolti lopás, pletyka játék, stb.), célkitűzés (kulcsképessegek szerepe), ismeretfeldolgozás: kulcsképessegek meghatározása, kulcsképessegek csoportos gyűjtése, kulcsképessegek gyűjtése kiscsoportban álláshirdetésekből), személyes hozam (saját erős kulcsképessegek meghatározása), következő foglalkozás előkészítése.
3. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (szakmához kötődő képessegek szerepe), ismeretfeldolgozás, önértékelő eljárás kitöltése, egyéni feladat, a résztvevők képessegeinek a tréner általi csoportosítása, majd kiscsoportos foglalkozás-gyűjtés), személyes hozam (saját erősségek tartott képessegek, az összegyűjtött foglalkozásokból elképzelhetőnek tartja-e, hogy valamelyikben elhelyezkedik).
4. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (érdeklődés szerepének fontossága a pályák kiválasztásánál, munkavállalásnál), ismeretfeldolgozás, önértékelő eljárás kitöltése – egyéni feladat, az eredmények tréner általi csoportosítása, foglalkozások gyűjtése kiscsoportban), személyes hozam (saját munka-érdeklődés típus meghatározása, az összegyűjtött foglalkozásokból azok kiválasztása, amelyekben a résztvevő el tudná képzelni magát), következő csoportfoglalkozás előkészítése.
5. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (az érdeklődés és képesség kapcsolata, munkamód szerepe), ismeretfeldolgozás (munkamód fogalmának meghatározása-nagycsoportban, „hogyan dolgozom?” önértékelő eljárás kitöltése-egyéni feladat, foglalkozások gyűjtése), személyes hozam (hogyan szeretek dolgozni- egyéni meghatározása, a választott foglalkozás, ennek megfelel-e), következő foglalkozás előkészítése.
6. nap Hangulatteremtés („hogyan érkeztem” – egyéni elbeszélés), célkitűzés (értékek szerepe életünkben), ismeretfeldolgozás („munka – család – szabadidő” kör felosztás egyénileg, majd annak bemutatása, kifejtése, értékek gyűjtése – miért érdemes munkát vállalni?), személyes hozam (saját munkával kapcsolatos értékek, mi ösztönöz a munkavállalásra), következő foglalkozás előkészítése.
7. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (értékek szerepe a munkavállalásban), ismeretfeldolgozás (Super-féle önértékelő eljárás kitöltése egyénileg, átbeszélés), személyes hozam (eredmény összekapcsolása munkakörökkel), következő foglalkozás előkészítése.
8. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (foglalkozás-egészségügyi ismeretek jelentősége), ismeretfeldolgozás (pályaismeret – előadás – tréner, ehhez kapcsolódóan egy kiválasztott pálya jellemzése – egyéni feladat), személyes hozam (saját elképzelések realitásának felmérése), következő foglalkozás előkészítése.
9. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (összefoglalás), ismeretfeldolgozás (az eddigiek összefoglalása, ismétlése, kiscsoportos munka, előadás), személyes hozam (személyes jellemzők, kiválasztott munkakörök bemutatása) következő foglalkozás előkészítése.
10. nap Hangulatteremtés (játékos feladat), célkitűzés (következtetések levonása, játékos levezetés), ismeretfeldolgozás (egyéni anyag összeállítása az álláskeresési blokkra), személyes hozam (az egyéni anyag bemutatása), tréning lezárása.

9.9.5. Ahogy a gyakorló szakember végzi – álláskeresési tréning

Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda

Megállapodás

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

Döntés

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

Pályakorrekció

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

Álláskeresés

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

Önéletrajz és kísérőlevél

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

Telefonálási technikák

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

Kommunikáció

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

Öltözködés

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

Állásinterjú

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

Munkaszerződés

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

Állásmegtartás

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.9.6. Ahogy a gyakorló szakember végzi – önismereti tréning

Készítette: Kun Zsuzsa pszichológus

Célja

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

Módszere

Szabad interakció, szituációs játékok, fantáziatechnikák.

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

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

Normák

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

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

Kohézió

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

Tolerancia

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

Keret

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

9.9.7. Ahogy a gyakorló szakember végzi – probléma megoldás az asszertív kommunikáció használatával a munkaerőpiacon

Készítette: Csapó Gábor szociális munkás

Időtartam: 10 alkalom (30 óra)

Célja

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

Módszertan

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

Részletes tematika

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

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

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

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

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

Készítette: dr. Oszvári Ádám jogász

Célja

A munkavállalók jogi ismereteinek gyarapítása.

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

A tréning módszere

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

A tréning indokoltsága

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

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

A társadalombiztosítási és szociális jogi ismeretek bővítése nagyban segítheti a résztvevő megváltozott munkaképességű és fogyatékosokkal élő emberek anyagi helyzetének javítását. A résztvevők gyakran nem rendelkeznek ismeretekkel a különböző társadalombiztosítási és szociális jogi ellátásokról, ezért azokat nem, vagy nem a jogi előírásoknak megfelelően igénylik, s ezáltal elesnek ezektől a juttatásoktól. Mivel az önkormányzatok ügyintézői is gyakran csupán hiányos ismeretekkel rendelkeznek, továbbá nincs rálátásuk a teljes szociális ellátó rendszerre, nem feltétlenül tudnak pontos, és átfogó tájékoztatást adni a hozzájuk forduló állampolgároknak.

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

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

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

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

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

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

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

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

A legalapvetőbb normákat (egymás és az oktató meghallgatása, más tekintetben is udvarias kommunikáció) a résztvevők többsége már eleve elfogadja, és tiszteletben tartja. Ennek ellenére e normákra a jogi ismeretek oktatásának kezdetén az oktató a résztvevők figyelmét udvariasan felhívja. Mindemellett a csoport tagjai is javasolhatnak betartandó szabályokat, így módon önszabályozó csoportdinamika alakulhat ki, ami mind az oktató, mind a résztvevők számára előnyös. Természetesen, ha az önszabályozás nem elegendő, a tréner a csoport tagjait szóban figyelmezteti és felszólítja őket a szabályok betartására. Különösen fontos e területen egymás végighallgatása, az ellenvélemények tisztelete, ez biztosíthatja ugyanis a csoporton belüli toleranciát, mely – amellett, hogy fontos emberi érték – a sikeres munka egyik legfontosabb garanciáját is jelenti.

Tematika

I. egység

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

II. egység

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

III. egység

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

Készítette: Deésy Mónika munkaadói kapcsolattartó

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

Ennek kettős célja van:

1. Tájékoztatás:

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

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

2. Az ügyfelek személyes megismerése:

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

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

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

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

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

9.9.10. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 1.

Készítette: Révész Anna szociális munkás

Neme:	nő
Kora:	29
Végzettsége:	érettségi
Egyéb ismeret:	szoftverüzemeltető, élelmezésvezető
Munkatapasztalata:	nincs
Keresett állás:	adminisztratív, dietetikus
Megváltozott munkaképesség mértéke:	100 %
Megváltozott munkaképesség jellege:	mozgássérült

Elhelyezkedés:

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

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

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

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

9.9.11. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 2.

Készítette: Kovács Zsuzsanna munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Neme:	férfi
Kora:	27 év
Végzettsége:	gimnáziumi érettségi
Egyéb ismeret:	vámügyintéző
Munkatapasztalata:	nincs
Keresett állás:	adminisztratív
Megváltozott munkaképesség mértéke:	100 %
Megváltozott munkaképesség jellege:	mozgásszervi
Képzésbe irányítás:	call-center asszisztens

Baleset következtében kezei csonkolódtak.
Alapítványunkat a HEFOP programunkról szóló felhívás alapján találta meg.
Az elbeszélgetés során kiderült, hogy eddig még nem volt munkatapasztalata és nem is sok elképzelése van arról, hogy hogyan is induljon neki az álláskeresésnek. A 10 hetes munkavállalásra felkészítő tréninget ezért hasznosnak ítéltem a számára.
Az önismereti blokkban nehezen nyílt meg, a tréningek további részén azonban aktív volt. A pályaaorientáció két hetében behívtuk a MEOSZ OTTI munkatársát, aki a call-center képzésért felelős. Ő részletesen ismertette a képzésüket. G. S. jelentkezett rá és fel is vették.
A mentori munkám során csupa jó híreket kapok tőle is és a képző intézménytől is. G. S. élvezi az iskolát, a hozzá kapcsolódó munkát. A szervezet munkatársa pedig elmondta, hogy a legjobbak közé tartozik a résztvevők közül. Az OKJ-s call-center asszisztensi vizsgát a nyár folyamán fogja letenni.

9.9.12. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás 3.

Készítette: Turai Andrea munkavállalási tanácsadó, esetgazda

Neme:	Férfi
Kora:	25 év
Végzettsége:	környezetvédelmi szakelődő (technikum)
Egyéb ismeret:	bördízműves
Munkatapasztalata:	bördízműves, üvegcsiszoló
Keresett állás:	adminisztratív, vagy szakmájában
Megváltozott munkaképesség mértéke:	100%
Megváltozott munkaképesség jellege:	kiválasztási
Elhelyezkedés:	adatrögzítő

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

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

V. számára javasoltam a 10 hetes munkavállalásra való felkészítő tréninget, elsősorban pályaismeretének bővítése miatt, környezetvédelmi és egyéb ismereteinek megfelelően, továbbá érdeklődésének, képességeinek feltérképezése céljából. Szükséges volt továbbgondolni, hogy képesítése és érdeklődése milyen további munkaköröket tesz lehetővé. Egészségi állapota kevésbé volt meghatározó, mindössze azt kellett szem előtt tartani, hogy nehéz fizikai munkát ne végezzen. Hasznosnak tűnt továbbá álláskeresési technikáinak fejlesztése, hatékonyabbá tétele, hiszen nem rendelkezett tartós munkatapasztalattal, illetve ismeretei kiegészítésre szorultak. A csoportfoglalkozások során aktív, együttműködő volt. A csoportban társaihoz jól alkalmazkodott, kölcsönösen egymás segítségére voltak. A többi csoporttag rendkívül megkedvelte humorát, vidám egyéniségét, fiatalos lendületét, nyitottságát. Szívesen járt a csoportba, bár kezdetben a kezdés időpontjának betartása némi nehézséget jelentett, többször elaludt reggel. A tréning tehát elősegítette a munkavállaláskor elengedhetetlen időstruktúra kialakítását, betartását is. A pályaaorientációs foglalkozásokon az általa keresett pályakörök kiegészültek az irodai, adminisztratív, illetve a recepciós munkakörökkel, kiderült, hogy ezeket is szívesen végezné. Az álláskeresési technikák tréning jelentős mértékben elősegítette a munkáltatóknál történő interjúval való sikeres részvételét.

Kiemelkedő szerepe volt az interjú szempontjából az öltözködési szokások átbeszélésének, a gyakori kérdéseknek, amelyeket munkáltatók fel szoktak tenni, valamint annak, hogy hogyan lehet lelkileg felkészülni, kevésbé izgulni, csökkenteni a szorongást.

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

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

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

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

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

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

Következtetés:

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

9.10. Munkavállalói klub

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

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

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

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

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

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

9.10.1. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás

Készítette: Révész Anna szociális munkás

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

9.11. Utókísérés munkavállalók részére

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

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

Amennyiben az ellentétek nem oldhatók fel, az utókísérés lehetőséget ad az ügyfélnek, hogy a munkakeresési folyamatot újra kezdje. Fontos tudatosítani az ügyfélben, hogy a hosszantartó munkahelymegtartás érdekében időben jelezze a problémát az esetgazdának.

9.12. A tanácsadást, a foglalkoztatást kiegészítő segítő szolgáltatások

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

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

Ezeknek a feladatoknak a biztosítását nyújtja a Támogató Szolgálat. Az Alapítvány ügyfeleinek igényeit elsősorban az Alapítvány által működtetett ötféle szolgáltatáson keresztül kívánjuk kielégíteni, de területi, vagy kapacitásprobléma esetén a kapcsolati hálónkból választjuk ki a megfelelő partnert.

A látássérült személyek kísérési feladatait is a Támogató Szolgálat keretében valósítjuk meg.

A hallássérült személyek jelnyelvi tolmács igényét elsősorban az Alapítvány főállású munkatársával oldjuk meg, kapacitáshiány esetén a kapcsolati háló igénybevételével. Az egyenlő hozzáférést biztosító környezet felmérését, minősítését, és az ezekre épülő javaslatok elkészítését elsősorban az Alapítvánnyal szerződéses viszonyban álló – építésmérnök, rehabilitációs-szakmérnök – szakemberek bevonásával valósítjuk meg, továbbá a kapcsolati háló igénybevételével.

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

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

9.13. A munkavállalóknak nyújtott szolgáltatások összegzése

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

Ez a folyamat az egyén fejlesztését szolgáló tevékenységek összessége. Eredményességének minimális feltétele, hogy az egyén elmozduljon az eredeti állapotából pozitív irányba, kedvezőbb esetben fejlődjön, maximális esetben az egyén alkalmas legyen a nyílt munkaerő-piacra kikerüléshez, a hosszantartó munkavállaláshoz.

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

10. fejezet

MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁS MUNKAADÓKNAK

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

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

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

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

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

Felmerülő kérdések:

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

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

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

A szolgáltatás megléte segíti a munkaadókat a kiválasztásban, abban, hogy az igényeihez legjobban közelítő munkavállaló kerüljön hozzá, segíti a befogadást, a munkavállalást, az esetleges konfliktuskezelést.

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

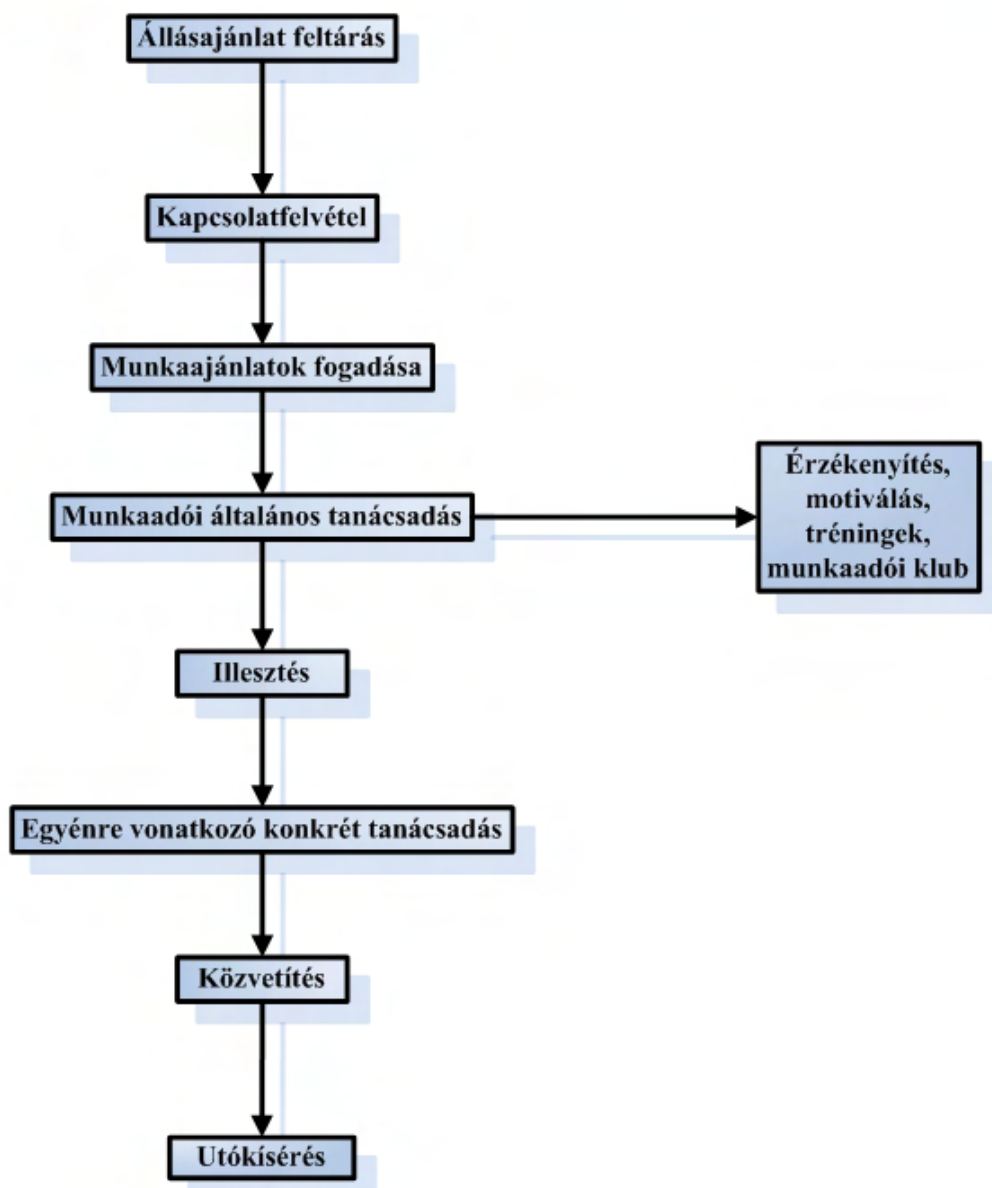
A szolgáltatás lehetőséget biztosít a kínálat-kereslet koordinálására és a legalkalmasabb felek összehozására.

A munkaerő-piaci szolgáltatások különböző szervezeti formában működtethetőek, a szervezeti formától függően a szolgáltatás spektruma is erőteljesen változó. Az állami és önkormányzati szolgáltatások jellemzője, hogy hatósági jogkörrel is rendelkeznek, így tevékenységüknek nagy részre erre irányul. A tanácsadói, személyre szóló szolgáltatások biztosítása inkább a nonprofit szervezetekre jellemző.

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

10.1. Folyamatábra (munkaadók)

Munkaadói folyamatábra



10.2. A munkaadói oldallal kapcsolatos szolgáltatási folyamat részletes leírása

10.2.1. Állásfeltárás

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

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

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

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

A személyes kapcsolatteremtés előzményei lehetnek:

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

A személyes kapcsolatteremtés folyamata:

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

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

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

Az azonnali munkába állítás feltételei:

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

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

A munkáltató és a munkavállaló illesztése során leggyakrabban előforduló akadályok:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A fogyatékos és megváltozott munkaképességű munkavállalóktól idegenkedés legfőbb okai:

- ☞ a munkaadók előítéletessége,
- ☞ a munkaadói szolgáltatást igénybevevők előítéletessége (pl. a fogyatékos eladót a vásárló nem fogadja el),
- ☞ munkatársi diszkrimináció,
- ☞ a csoportjellemzőkből kialakult előítéletes magatartás, amit olyan személyekhez is mellérendelnek, akik nem hordozzák a tipikus csoportjellemzőket.

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

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

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

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

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

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

10.2.2. Ahogy a gyakorló szakember végzi – munkaközvetítés

Készítette: Tauszig Judit munkavállalási tanácsadó, esetgazda

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

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

Akármilyen is volt a munkaközvetítés eredményesség szempontjából, az ügyfelek számára továbbra is nyitva áll a lehetőség, hogy segítséget kérjenek. Ha nem az együttműködési megállapodásnak megfelelően jártak el, akkor megismerve a körülményeket és azokat mérlegre téve fontos számukra tudatosítani, hogy megszegték a szabályokat, és hogy ilyen hozzáállással a jövőben nem tudunk számukra segíteni. Általános tapasztalatom az, hogy aki az első megjelenést követően nem tér vissza, az az ügyfél hosszú távon, fél, de inkább egy év múlva újra felbukkan. Ilyenkor előlről kell vele kezdeni a folyamatot.

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

10.2.3. Ahogy a gyakorló szakember végzi – esetleírás

Készítette: Oláh Rita szociálpedagógus, esetgazda

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mivel ügyfelünknek a szerződésben meghatározott munkaidő beosztása szerint minden nap más-más időpontban kezdődött és ért véget a munkaideje, így igen nehezen volt számára megoldható a mindennapi munkába jutás, illetve hazatérés. Éppen ezért igénybe vettük az Alapítványunknál működő Szállító Szolgálatot, akik az első naptól kezdődően vállalták az ügyfél munkába szállítását és a munkaidő végén biztosítják a mai napig is a biztonságos hazajutás lehetőségét számára. A szállítás költségét – ami sajnos Magyarországon még ritkaságnak számít – a munkáltató téríti meg.

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

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

10.2.4. Ahogy a gyakorló szakember végzi – tréning tematika munkáltatók érzékenyítésére

Készítette: Révész Anna szociális munkás

Cím

Befogadó munkahelyek megváltozott munkaképességű és fogyatékos munkavállalóknak

Cél

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

Módszer

Előadássorozat, párbeszéd

Résztevők

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

Előadók, trénerek

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

Témák

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

Elégedettség

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

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

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

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

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

10.3. Az Illesztés

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

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

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

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

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

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

A munkahelyfeltárás, a munkakörök megismerése legalább olyan fontos, mint az ügyfelekkel készült feltáró beszélgetés. A pontosan meghatározott feladat, munkakör nagymértékben segítheti, hogy a megfelelő munkavállalót javasoljuk a felkínált munkakörre. Ez a munkaerő-piaci szolgáltatásban résztvevő minden szereplőnek érdeke. Az illesztés során az esetgazda ismeretekkel rendelkezik az ügyfélről, a munkahelyfeltáró munkatársaktól kapott információk alapján a munkahelyről, a betöltendő munkakörrel, így képes a megfelelő személyt kiválasztani az aktuális munkakörre, javaslatot tenni mindkét félnek, segíteni a találkozást, a sikeres munkaközvetítést.

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

10.4. Munkaközvetítés

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

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

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

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

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

A munkaközvetítés során is nagy hangsúlyt fektetünk a munkáltatói kapcsolattartók és az ügyfelekkel foglalkozó esetgazda szoros együttműködésére.

A két munkafolyamat ezen a ponton elválaszthatatlan egységet képez. Fontos azért, hogy az ügyfeleknek minél hatékonyabban tudjunk segíteni és hogy a munkahelyekkel, munkakörökkel kapcsolatos információk mindig napra készek legyenek. Ez a rendszeres összedolgozás nemcsak a hétköznapi munkában jelenik meg az ügyfelekkel való foglalkozás során, hanem a péntekenként heti rendszerességgel megtartott munkaajánlati megbeszéléseken is tetten érhető.

10.4.1. Kapcsolattartás meglévő munkáltatói partnerekkel

A folyamat lépései

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

10.4.2. Kapcsolatfelvétel új munkáltatókkal

Új munkáltatók felkutatásának módjai

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

A folyamat lépései

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

A folyamat leírása

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

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

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

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

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

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

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

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

Eredményesség mérése

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

10.5. Utókísérés munkaadók részére

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

Melyek ezek a hatások

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

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

10.6. Munkaadói klub

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

Munkakipróbálás, munkaadói találkozó

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

10.6.1. Esetleírások

- ☞ A munkáltató telefonon keresett fel bennünket, hogy masszórszalonja beindításához nyújtsunk segítséget megváltozott munkaképességű masszörök felkutatásával. Felhívásunkra sok munkát vállalni szándékozó masször illetve gyógymasször képesítésű személy jelentkezett, sőt, az adatbázisunkban is találtunk olyan ügyfelet, aki megfelelő szakképesítéssel rendelkezik. Telefonos időpont-egyeztetés után sor került a személyes találkozóra, ahol a munkáltató részletesen ismertette elképzeléseit és elvárásait. Az ajánlat nagyon tetszett a résztvevőknek. A tíz fő érdeklődő közül azonban a munkáltató kezdetben csak kettő főt tudott alkalmazni, ezért a jelentkezőket próbamunkára (próbamasszírozásra) invitálta. A többiek számára ugyanakkor nyitva hagyta a későbbi foglalkoztatás lehetőségét. A munkáltató a jövőben mobilmasször szolgáltatás kiépítését tervezi.
- ☞ Egy, a média területén működő vállalkozás megkeresésére olyan ügyfeleket hívtunk össze, akik számítógépes ismerettel rendelkeznek és otthon végezhető munkát keresnek. A munkáltató tájékoztatta a jelenteket, hogy az ellátandó feladat írott szöveg összevetése és javítása: könyv, füzet összehasonlítása a digitalizált, számítógépen olvasható szöveggel. Fontos volt a jó írás-olvasáskészség és a jó helyesírás. Az érdeklődők próbaanyagot kaptak pár napos határidővel, így maguk is kipróbálhatták, hogy képesek-e a munka elvégzésére, továbbá a munkáltató is képet kaphatott a jelentkezők képességeiről. A 13 érdeklődőből ketten feleltek meg, őket alkalmazták is.

11. fejezet

BEFOGADÓ, SOKSZÍNŰ MUNKAHELY

11.1. Társadalmi kötelezettségvállalás, befogadó és sokszínű munkahely

Az EU-s irányelvek és a hazai jogi szabályozások mindegyike az irányba hat, hogy a foglalkoztatás diszkriminációmentesen valósuljon meg. Meg kell teremteni annak a feltételét, hogy aki tud és akar dolgozni, annak lehetősége is legyen.

A munkahelyeknek a munkaadóknak, a különböző hátrányos helyzetű csoportok befogadásához sajátos érdeke fűződik. Egyrészt a csökkenő munkavállalói létszám, az idősödő társadalom okán, a munkavállalási korban lévő jelenleg inaktív emberek felé kell fordulni, új merítési lehetőségként kell velük foglalkozni.

A fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberek létszáma jelenleg Magyarországon meghaladja a 600 ezer főt. Körükben a foglalkoztatási ráta messze elmarad a nem fogyatékosokétól, ezért bevonásuk a munkaerő-piacra fokozott figyelmet igényel.

Foglalkoztatásuk érdekében új stratégiákat kell kialakítani, hogy minél nagyobb számban jelenhessenek meg a munkavilágában.

A stratégia kialakítása és megvalósítása érdekében konzultálni kell a munkaadóknak az illetékes hatóságokkal, a fogyatékosok foglalkoztatásában jártas szervezetekkel és együttműködni a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtókkal. Ismereteket, jártasságokat kell szerezniük a fogyatékos személyek foglalkoztatásával kapcsolatban.

A fogyatékos emberek foglalkoztatása érdekében kidolgozott stratégiák keretében meg kell valósítani az esélyegyenlőséget, a diszkriminációmentességet, a szociális védőhálót, meg kell ismerni és igénybe kell venni a különböző támogatási lehetőségeket, és meg kell valósítani a megfelelő foglalkoztatási feltételeket (biztonságos és egészséges, egyenlő hozzáférést biztosító környezet).

Meg kell teremteni a fogyatékos emberek érdekeinek képviselőit és javaslataikat be kell építeni a szabályozásba.

A munkaadók felelőssége, hogy a munkahelyi közösség el/és befogadja a fogyatékos munkatársakat és megfelelő megbecsülésben, elismerésben részesítsék őket.

A stratégia készítés során a munkaadóknak a fogyatékos emberek foglalkoztatását olyan prioritásként kell kezelni, amely hozzájárul üzleti sikereikhez és szerves részét képezi a nagy HR fejlesztésnek.

A befogadás érdekében a vezetésnek meg kell ismertetni az összes dolgozóval a fogyatékos emberekkel összefüggő stratégiát, tudatformáló megbeszélések, esetleg tréninget keretében érzékenyíteni, motiválni őket.

A befogadás feltételeit meg kell teremteni, a fogyatékos személlyel történt első pillanattól kezdve már a felvételi beszélgetés megelőzően igénybe kell venni a célcsoporthoz értő munkaerő-piaci szolgáltatás kínálatát lehetőségeket, megkönnyítve a toborzás, szűrés, kiválasztás folyamatát.

Az első interjú során elsősorban a munkavállaló személy szaktudására, képességeire, ismereteire kell fókuszálni, a betöltendő munkakör ellátásának szempontjai alapján. Akinél szükséges (pl. hallássérülteknél jelnyelvi tolmács) biztosítani kell az egyenlő feltételek megteremtését.

A munkaadóknak írásos ismertetőt kell biztosítani, amelyben lényeges információkat kap a fogyatékos személy a munkakörnyezetről, a betöltendő munkaköréről, munkabeosztásról.

A fejlődés a fogyatékos személyek nagyobb arányú megjelenését a munkaerő-piacon nagymértékben segítheti a munkatapasztalat-szerzés, a próbaidő, a támogatott foglalkoztatás lehetősége.

A fogyatékos munkavállalók számára is egyenlő módon kell biztosítani az előmenetelt, a szakmai fejlődés lehetőségét.

Fontos, hogy teljesítményük értékelése ugyanolyan kritériumok szerint történjen, mint a többi munkavállaló esetében.

11.1.1. A befogadó munkahely előnyei:

- ☞ a fogyatékos ember a munkáját megbecsüli (mivel nehezen jutott hozzá);
- ☞ a fluktuáció lényegesen alacsonyabb köztük;
- ☞ a befogadó környezet hatására lojálisabbak a munkahelyükhöz;
- ☞ a lehető legtöbbet kívánják kihozni magukból, teljesítésük legmagasabb szintjén dolgoznak (bizonyítási kényszer);
- ☞ a hiányzások száma alacsonyabb (félelem a munka elvesztésétől);
- ☞ a környezet, a munkavégzés feltételei javulnak (ami a fogyatékos személynek szükséges, az mindenkinek kényelmes);
- ☞ a fogyatékos személy biztonságos és egészséges munkahelyének kialakítása javítja a többi dolgozó munkavégzési feltételeit is;
- ☞ az átgondolt munkafolyamat és annak lépései javítják a termelékenységet;
- ☞ szükséges segítőeszközök beszerzésével együtt járhat az új technológiák megismerése és alkalmazása, műszaki változásokat generálhat;
- ☞ növekszik a csoport kohézió (egymásra figyelés), növekszik a toleráns, másságot elfogadó viselkedés;
- ☞ hatással lehet a cég termékeire, jobban odafigyelnek a vevői szükségletek kielégítésére (fogyatékosok igényein keresztül minden fogyasztóra);
- ☞ kedvezően hat a cég megítélésében, ha ismerté válik, hogy befogadó, felvállalja a sokszínűséget;
- ☞ a munkahelyi közösségen belül a team munka hatékonysága nő, ha minden dolgozónak meg van a csapaton belüli helye, feladata, fontossága, megbecsülése;
- ☞ a munkahelyi értékek, értékrendek előnyös változását eredményezi a sokszínűség;
- ☞ lehetőség nyílik különböző díjak által elismertetni a munkahely sokszínűségét (Befogadó Munkahely, Akadálymentes Munkahely, Legjobb munkahely díjak).

12. fejezet

A FOGLALKOZTATÁSI FELTÉTELEK

12.1. Egyenlő hozzáférést biztosító környezet

12.1.1. Akadálymentesség, akadálymentes munkahely

A megváltozott munkaképességű emberek alkalmazásához a munkaadó részéről átalakításra és alkalmazkodásra van szükség a munkahelyeken.

Az átalakítás és alkalmazkodás jelenti a munkahely adaptációját, ideértve a munkaeszközök, berendezések megfelelő átalakítását, a munka tartalmának, a munkaszervezésnek, a munkaidő beosztásának megváltoztatását, a munkahelyi környezet fizikai-épített akadálymentesítését a megváltozott munkaképességű emberek munkavégzésének megkönnyítése érdekében.

A munkaadók a munkahelyeken a megváltozott munkaképességű hatékony menedzselésével lehetővé tudják tenni, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók is jövedelmezően hozzá tudjanak járulni a vállalat munkájához, jó teljesítményéhez, és ezáltal a munkaadók megőrizhetik a munkavállalók értékes munkatapasztalatát is.

Az „akadálymentes munkahely” összefoglaló név az egyenlő hozzáférés elve alapján egyrészt a fizikai környezet, másrészt az információ, a kommunikáció, a szolgáltatások mindenki általi hozzáférhetőségét foglalja magába a megváltozott munkaképességű emberek számára.

Mindezeket együttvéve az akadálymentesség megvalósítása joggal lehet az esélyegyenlőség, az integráció megvalósításának egyik záloga, és a szegregáció kiküszöbölésének egyik eszköze.

12.1.2. Egyenlő hozzáférést biztosító környezet, az átlagembertől az egyetemes tervezésig

Az egyenlő hozzáférést biztosító környezet biztosítja a mindenki számára egyformán használhatóságot, kifejezi, hogy nem kiemelten, egy, vagy több csoportért, abba tartozó emberekért kell valamit megoldani, hanem mindannyiunkért, mindenkiért aki a társadalomban él, aki a környezetet használja (design for all). Megkülönböztetés nélkül mindenki azonos módon, akadálytalanul, önállóan képes használni a környezetét, az őt körülvevő világot.

A nem is oly régmúltban a tervezés az átlagember átlagméretét vette figyelembe, ez adta azt a normaértéket amelyhez igazodott a tervezés és építés. Ebben nem volt helye az átlagtól eltérő, vagy sajátos igényű személyek igényeinek figyelembevételére.

Az emberek többsége az épített környezetet önállóan, természetesen, problémamentesen tudja használni, csak valamilyen sajátos állandó, vagy időszakos változás esetén észleli annak hibáit (pl. eltöri a lábát és gipszbe kell járnia, nehéz tárgyat cipel, babakocsival közlekedik, időskorral járó mozgásszervi betegsége lesz, romlik a szeme, vagy a hallása, stb.).

Ezekben az esetekben is természetes igénye lenne arra, hogy továbbra is megszokott módon tudja használni a környezetét. Ekkor a saját megtapasztalásával érzékeli azt, hogy a meglévő környezetet nem mindenki számára használható egyenlő módon.

Az egyetemes tervezés, az egyenlő hozzáférést biztosító környezet megvalósulása lehetővé teszi, hogy az átlagtól eltérő emberek is mindenki által azonos módon legyenek képesek a környezetet használni. Ez azt jelenti, hogy úgy kell megválasztani a méreteket, a tereket, hogy azzal mindenki számára hozzáférhetőek, használhatóak legyenek, még azok számára is akik a legszélsőségesebben eltérnek az átlagtól.

Az egyetemes tervezés a speciális igényű emberek számára szükséges, míg a többség számára az így kialakított környezetet kényelmes, biztonságos, hozzájárulhat komfortérzetünk, életminőségünk pozitív változásához.

Az egyetemes tervezés, az egyenlő hozzáférést biztosító környezet megvalósítása messze nem annyival drágább mint amilyen előnyök biztosíthatók általa. Jó példák sora hozható fel az újonnan épült irodaházak, bevásárlóközpontok esetében, ahol fokozott figyelmet fordítanak a kényelmes, biztonságos, tágas, a vízszintes és függőleges akadálytalan közlekedésre.

A megfelelő világítás, szellőzés, a berendezések, a kiszolgálóhelységek és információk mind a jól használhatóságot segítik mindenki számára.

Az épített környezetbe beletartoznak a minket körülvevő világba az épületek, a terek, az utak, a hidak, az alul-felüljárók egyaránt. A közlekedési eszközök, a berendezési tárgyak, az információt hordozók, a munka világában a munkaeszközök, a kommunikációt segítő eszközök mindegyike az embert körülvevő világ szerves tartozékai.

12.1.3. Akadálymentes környezetről általában

Az épített környezet szerves részét képezi az úthálózat, a terek és egyéb közlekedést biztosító területek.

Lehetővé kell tenni az akadálytalan, folyamatos közlekedést, lekerekített járdaszegélyeket, megfelelően kiképzett változó érzékelésű járőfelületet, jól látható, vagy hallható információkat. A közlekedési eszközök mindenki számára alkalmassá tétele is része az egyenlő hozzáférést biztosító környezetnek.

12.1.4. Akadálymentes épületek elvi feltételei

Elsőként be kell jutnunk az épületbe, aminek feltétele, hogy szintváltás (szintkülönbség) nélküli legyen, vagy ha ez elkerülhetetlen, akkor olyan segédszerkezeteket, segédberendezéseket kell alkalmazni, amelyek segítségével a szintkülönbség leküzdhető.

Lépcsőlift, emelőlap vagy egyéb segédberendezéssel oldható meg a szintkülönbség áthidalása. A bejutást segítő tájékoztatás, a jól olvasható, vagy hallható információkra legalább annyira szükség van, mint az akadálymentes közlekedésre.

A megfelelő méretezésű ajtók, a nyitásirány, a megfelelő tér az ajtónyitáshoz és forduláshoz előfeltétele az épületbe történő bejutásnak. Az ajtó méretének megválasztásán túl fontos szempont az ajtó fajtájának a megválasztása is, a nyithatóságot segítő berendezések.

A bejutást követően biztosítani kell a vízszintes és függőleges akadálytalan közlekedést, azoknak a jelzéseknek, tájékoztatásoknak, információknak a megléte amely a látás és hallássérülteket segítik az eligazodásban.

A kiszolgálóhelységek egyenlő használatát biztosító megléte (wc, ebédlő, tárgyaló, stb.) szintén az egyenlő hozzáférést biztosító környezet részei.

12.1.5. Egyenlő hozzáférést biztosító környezet a munkavállalásban

A munkahely megközelíthetősége, az akadálytalan bejutás lehetősége, a vízszintes és függőleges közlekedés folyamatos és akadálymentes biztosítása, a kiszolgáló helységek megfelelő méretezése, a jól látható és olvasható, a hallható információk megléte elengedhetetlen.

A megfelelő berendezési tárgyak, a tárgyak elhelyezése fontos feltétele a foglalkoztatásnak. A munkaeszközök a foglalkoztatott személy igényeihez igazítása, a megfelelően kialakított környezet amely biztosítja az egészséges és biztonságos munkavégzést, a megfelelő világítás, zajszint, szellőzés, levegőminőség, személyes tér biztosítása mind a foglalkoztatással járó minimálfeltételek.

12.2. Akadályok típusai

Vertikális akadályok

Szintkülönbségből adódó akadályok. Az idős, mozgásukban akadályozott és kerekesszéssel közlekedő emberek számára ezeknek a leküzdése jelenti a legnagyobb nehézséget.

A szintkülönbségből adódó akadályok, és leküzdésükre szolgáló eszközök:

- ☞ lépcső;
- ☞ küszöb;
- ☞ rámpa;
- ☞ lift;
- ☞ lépcsőlift;
- ☞ ülőfelvonó;
- ☞ emelőlap;
- ☞ mozgólépcső.

Horizontális akadályok

Az előrehaladó mozgás akadályai. Az átjáróknak, közlekedőknek, ajtóknak olyan szélességűeknek és magasságúaknak kell lenniük, hogy a mozgásukban akadályozott és kerekesszéssel közlekedő emberek is az elakadás, beszorulás veszélye nélkül használni tudják azokat.

A vízszintes irányú mozgás akadályai:

- ☞ bejárat;
- ☞ ajtó (szélesség, magasság);
- ☞ ajtó előtere;
- ☞ folyosó;
- ☞ közlekedő.

Térbeli akadályok

A mozgáshoz, tevékenységhez szükséges tér hiánya. A mozgásukban akadályozott és kerekesszéssel közlekedő emberek számára a különféle tevékenységek elvégzéséhez nagyobb területre van szükségük, mint az "átlagembernek".

A többlet területigény egyrészt a segédeszköz használatából, másrészt a mozgás jellegéből adódik.

Ergonómiai akadályok

A nyílászáró szerkezetek, berendezések, bútorok használatának akadályai. A berendezéseket, bútorokat olyan méretben, olyan kialakítással és olyan helyen kell elhelyezni, hogy azok használhatók legyenek a mozgássérültek számára.

Azon embereknek, akiknek mozgáskoordinációs problémáik vannak, vagy a kezük sérült komoly akadályt jelenthetnek a kézzel használandó szerkezetek (ajtókilincsek, forgógombok).

Olyan kialakítású szerkezeteket kell használni, melyeknek nincsenek balesetveszélyes éles, hegyes sarkai, élei, valamint kezelésükhöz a kéz minimális igénybevétele szükséges.

Antropológiai akadályok

Az emberek testhelyzetük, fizikai, egészségi állapotuk, testméretük, testarányaik függvényében tudják elérni a különböző dolgokat.

A mozgáskorlátozottak, különösen a kerekesszékekben ülő ember számára ez az "elérhetőségi tér" erősen beszűkül, ezért a környezet tárgyait ennek a beszűkült mozgástérnek a figyelembevételével kell megtervezni, elhelyezni.

Az emberek testhelyzetük, testméretük, látási képességeik függvényében tudják belátni a környezetükben levő teret. A kerekesszékekben ülő ember számára ez a belátható tér kisebb, ezért a környezet tárgyait ennek a beszűkült látástérnek a figyelembevételével kell megtervezni, elhelyezni.

Érzékelési akadályok

A tereknek, a környezetnek jól és gyorsan átláthatónak, áttekinthetőnek kell lennie. A tervezés fontos szempontja legyen a tájékozódás megkönnyítése. A tájékozódást segíthetik a feliratok, szimbólumok, formák, fények, színek, anyagok, hangok.

A tájékozódást szolgáló látványelemeket gyengénlátók, színtévesztők számára is érzékelhető nagyságban, formában színben kell elkészíteni. A vakok számára hanggal, tapintható, letapogatható, megfogható elemekkel kell kiegészíteni az információs elemeket. A hallássérültek számára a hangos információkat, szöveggel, képekkel, fénnel kell kiegészíteni.

Értelmi fogyatékosok számára biztosítani kell a szín, a forma, az anyag harmóniáját, a tiszta, jól átlátható tereket. Törekedni kell a lehető legrövidebb útvonal biztosítására a cselekvéssor céljáig. A rajzos, fényképes magyarázó ábrások könnyítik a felismerést, a feladatok végrehajtását, a berendezések használatát.

A könyv ezen része olyan irányelveket és minimálkövetelményeket tartalmaz, melyet az akadálymentes környezet során biztosítani kell.

12.3. A szervezett munkavégzésre vonatkozó munkabiztonsági és munkaegészségügyi előírások alapelvei:

- ☞ Egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkavégzés biztosítása;
- ☞ A munkavégző képesség megóvása;
- ☞ A munkabiztonság és munkakörnyezet megteremtése.

12.3.1. A munkakörnyezet megteremtésének tárgyi feltételei:

- ☞ ivóvíz, öltözködés, tisztálkodás, étkezés, pihenés lehetőségét;
- ☞ a rend, tisztaság, megteremtését;
- ☞ a veszélyt és ártalmakat okozó környezetet károsító anyagok kezelését;
- ☞ megfelelő mozgásteret;
- ☞ közműhálózat biztonságos üzemeltetését;
- ☞ megfelelő világítást, zaj-rezgés-por ártalom elkerülését kell biztosítani.

12.3.2. A munkahely, mint épített, fizikai környezettel szemben támasztott igények:

- ☞ megfelelő szerkezetű és szilárdságú;
- ☞ padlója a munkavégzésnek megfelelő, csúszásmentes, egyenletes, botlásmentes legyen;
- ☞ közlekedési utak, mozgástér, szabad magasság megfeleljen a munkavégzés feltételeinek;
- ☞ kijáratok, menekülési útvonalak megléte kötelező és szabadon kell hagyni;
- ☞ dohányzásra kijelölt hely biztosítása;
- ☞ nem magyar anyanyelvű munkavállaló esetén az általa értett nyelven kell biztosítani számára az üzemeltetési dokumentációt, a veszélyt jelző, tiltó és tájékoztató táblákat;

Biztosítani kell továbbá:

- ☞ a tűzjelzést, tűzoltást;
- ☞ a munkahelyi hulladékkezelést;
- ☞ szellőztetést;
- ☞ megfelelő hőmérsékletet;
- ☞ megfelelő nyílászáró szerkezeteket;
- ☞ megfelelő helyméretet (2 m²/fő), légteret (3m³/fő);
- ☞ pihenőhelyeket (6m², minimum 1m²/fő);
- ☞ felszerelést:
 - asztal, háttámlás szék;
 - fogas;
 - szeméttároló;
 - ételmelegítésre-tárolásra alkalmas berendezés, hideg-melegvízes kézmosás;
- ☞ megfelelő öltözőt (zárható szekrény 0,5m²):
 - tisztálkodó és mellékhelyiség, mosdó vagy zuhanyzó, nemenként elkülönített, hideg és melegvízzel ellátott. Mosdó és öltöző közvetlen átjárással egymástól elkülönített helységben elhelyezkedő WC és kézmosó nemenként elkülönített;
- ☞ elsősegélyhely:
 - minden munkafolyamat veszélyességétől függően szükséges felszereléssel.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók munkahelyeinél már a kialakítás során figyelemmel kell lenni igényeikre. A kialakításnál az akadálymentes előírások figyelembevételével és testi adottságaiknak megfelelően kell eljárni. Biztosítani kell a biztonságos munkavégzéshez szükséges kommunikációs akadálymentességet is.

12.4. Tervezési alapelvek

„Akadálymentesség abszolút értelemben nem létezik, mert mindig van valaki, akinek nem felel meg.”

- ☞ akadályok számának csökkentése;
- ☞ alternatív használhatóság;
- ☞ felerősített információk (érzékelési képesség sérülése esetén);
- ☞ kiegészítő, erősített, tisztított információk (hiányzó érzékelés esetén);
- ☞ többcsatornás, máskénti információk, egyszerű, áttekinthető formában.

12.5. Akadálymentes környezet kialakításának általános elemei

- ☞ vízszintes közlekedés akadálymentes kialakítása;
- ☞ függőleges közlekedés akadálymentes kialakítása;
- ☞ megfelelő használati tér biztosítása;
- ☞ kezelő berendezések megfelelő kialakítása;
- ☞ lelógó-belógó tárgyak megfelelő elhelyezése;
- ☞ tapintható információk megfelelő elhelyezése;
- ☞ érzékelhető, csúszásmentes burkolat;
- ☞ látható információ elhelyezése;
- ☞ káprázásmentes, tükröződésmentes megvilágítás.

12.6. Általános bejárhatósági feltételek:

Egy épület funkcionális követelményei annak használati céljától függenek. Éppen ezért négy kategória elkülönítésére van szükség: közösségi épületek, lakóépületek, munkavégzésre szolgáló épületek és külön épületek. Az épületfajták szerinti követelményeket az alábbi táblázat mutatja:

Épületkategóriák	Követelmények
Közforgalmú épületek	<ul style="list-style-type: none">☞ Általános bejárhatóság☞ Általánosan alkalmazott minimálfeltételek☞ Legyenek használatba vehetők a legkülönbözőbb fogyatékos állapotok mellett is
Lakóépületek	<ul style="list-style-type: none">☞ Minimális igényként látogathatóak legyenek☞ Igény szerint hozzáalakíthatóak legyenek az odaköltöző fogyatékos egyedi állapotához
Munkavégzésre szolgáló lakóépületek	<ul style="list-style-type: none">☞ Általános bejárhatóság☞ Irodaépületek alapvetően készüljenek a látogathatóság igényeinek megfelelően, hogy például mindenki alkalmas lehessen a tárgyalásokon történő megjelenésre
Külön építmények	<ul style="list-style-type: none">☞ Tökéletesen megfelelő bejárhatóság☞ Maximálisra emelt alapkövetelmények☞ A felhasználók csoportja szerinti igényeknek (pl. idősek otthona, vakok otthona, speciális lakások) történő legmagasabb szintű megfelelés.

13. fejezet

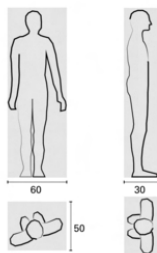
ΚΕΡΕΚ

13.1. Méretek 01.

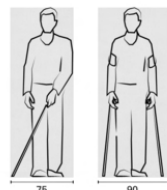


MÉRETEK 01 hozzáférés, helyigény, használat

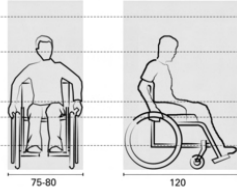
ember



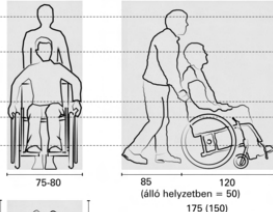
ember és segédeszköz



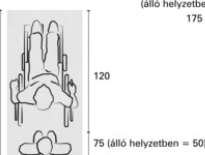
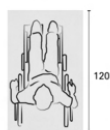
ember és kerekesszék



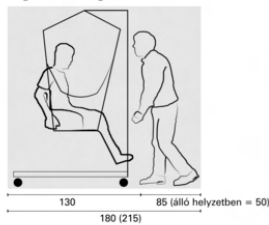
ember és kerekesszék, segítővel



- 163 - szemmagasság
- 125-130 - szemmagasság
- 50-60 - térdmagasság
- 45-55 - ülés magasság
- 20-25 - lábtartó magasság



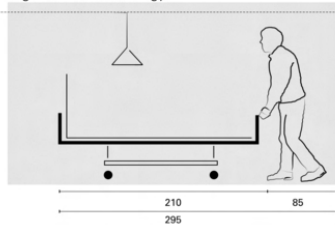
segédeszköz - guruló emelő



segédeszköz - sínen futó emelő



segédeszköz - kerekcságy



szabad magasság min. 295

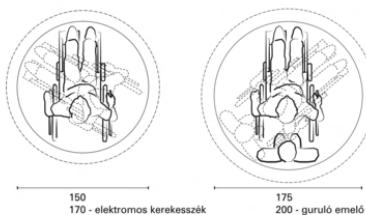


13.2. Méretek 02.

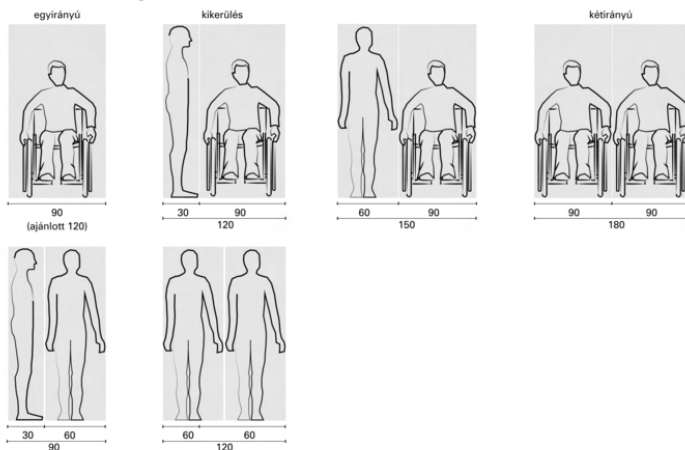


MÉRETEK 02 hozzáférés, helyigény, használat

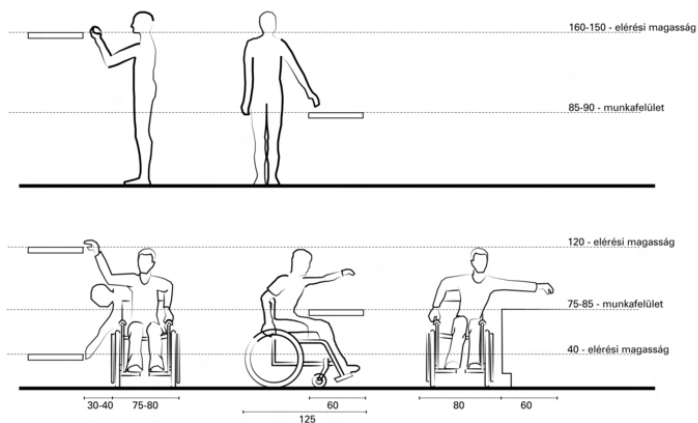
fordulási körök



közlekedési szélességek



elérési távolságok, munkafelület- és emelési magasságok

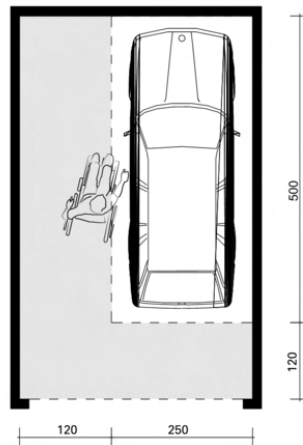
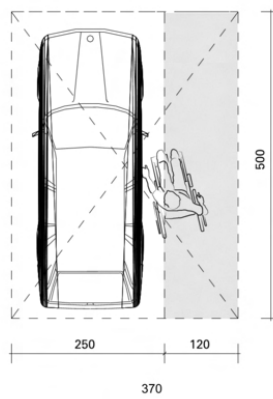


13.3. Parkolás



PARKOLÁS

hozzáférés, helyigény, használat



Az élő Munkahely
Akadálymentes munkahelyek kialakítása

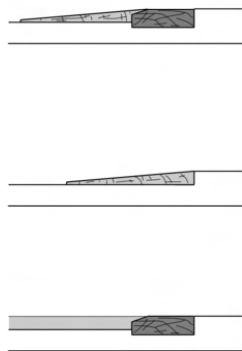
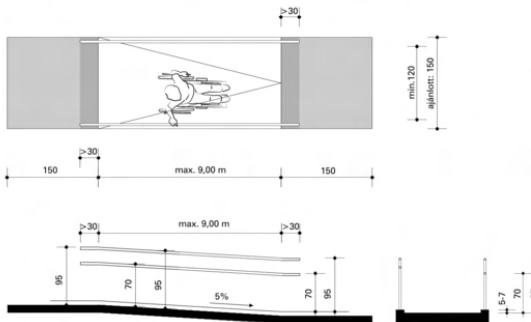


13.4. Színkülönbségek 01.

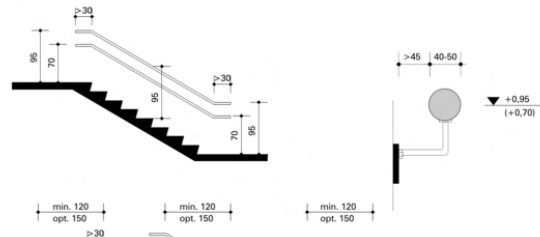


SZINTKÜLÖNBSÉGEK 01 hozzáférés, helyigény, használat

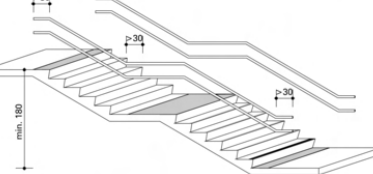
rámpa



lépcső

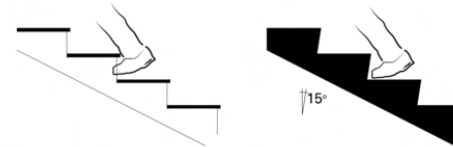


fogódzó



lépcsőfok helytelen kialakítása

lépcsőfok helyes kialakítása

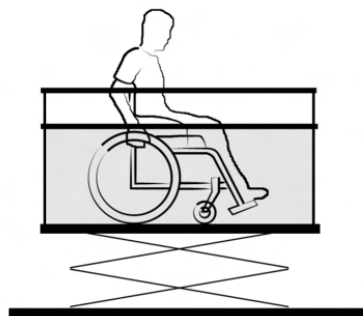
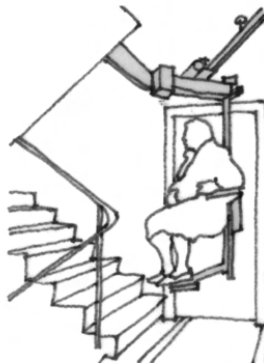
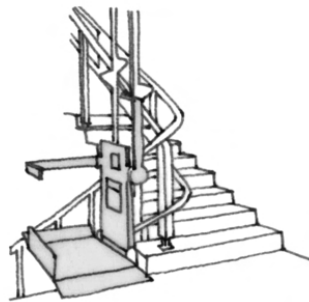


mozgólépcső, lépcsőkar 220 cm-es belmagasság alatti terének elkerítése





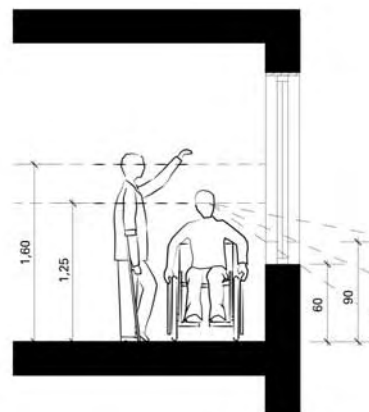
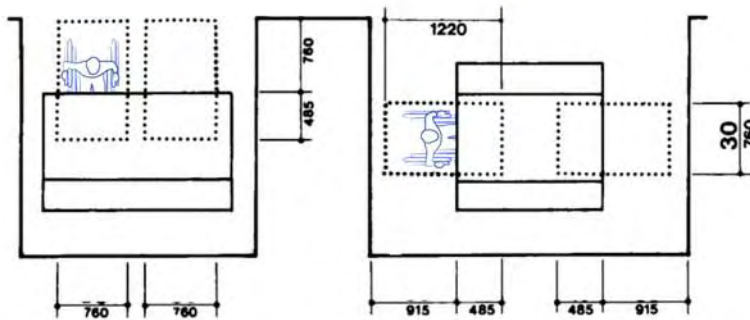
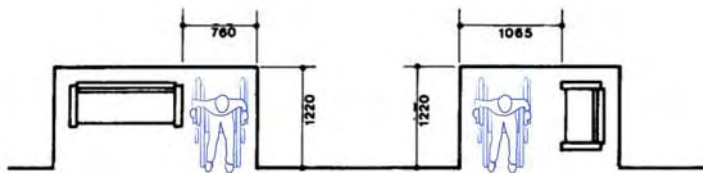
SZINTKÜLÖNBSÉGEK 02
hozzáférés, helyigény, használat



13.6. Általános tér



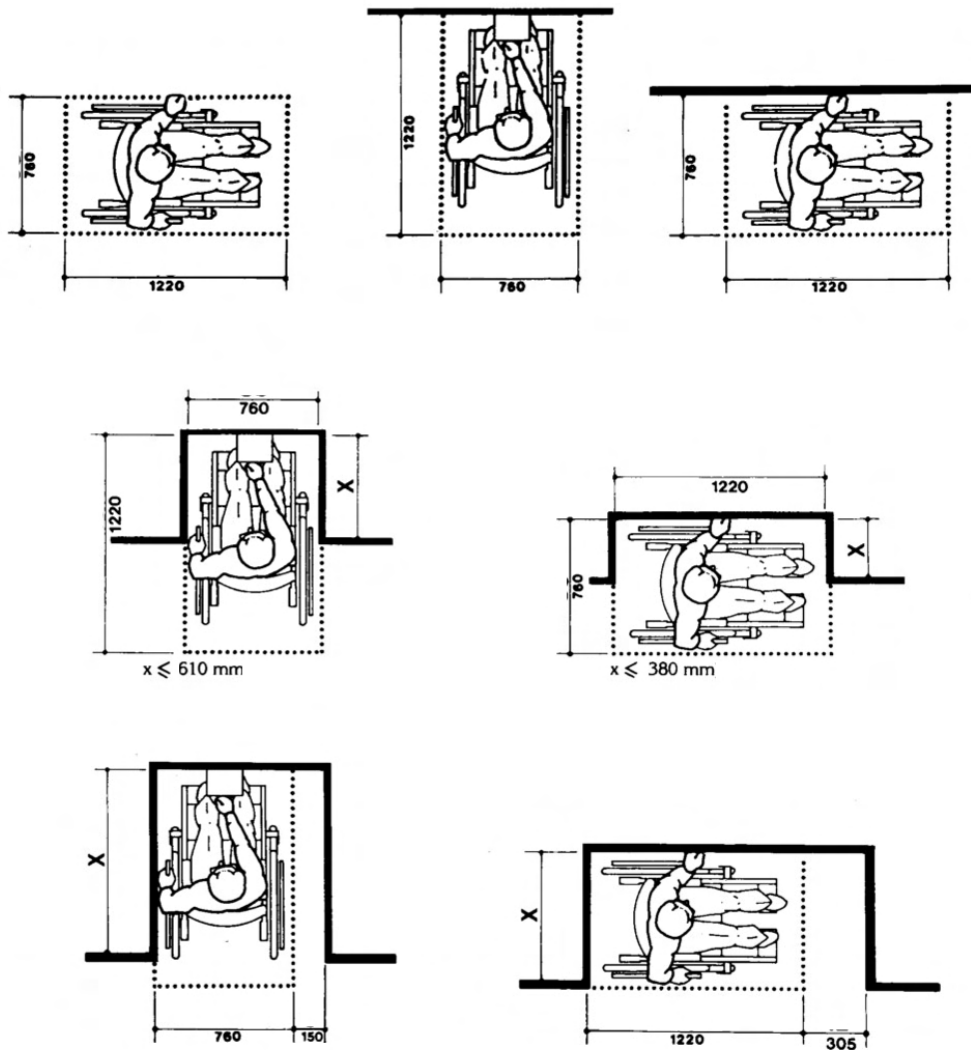
ÁLTALÁNOS TÉR hozzáférés, helyigény, használat



13.7. Hozzáférés 01.



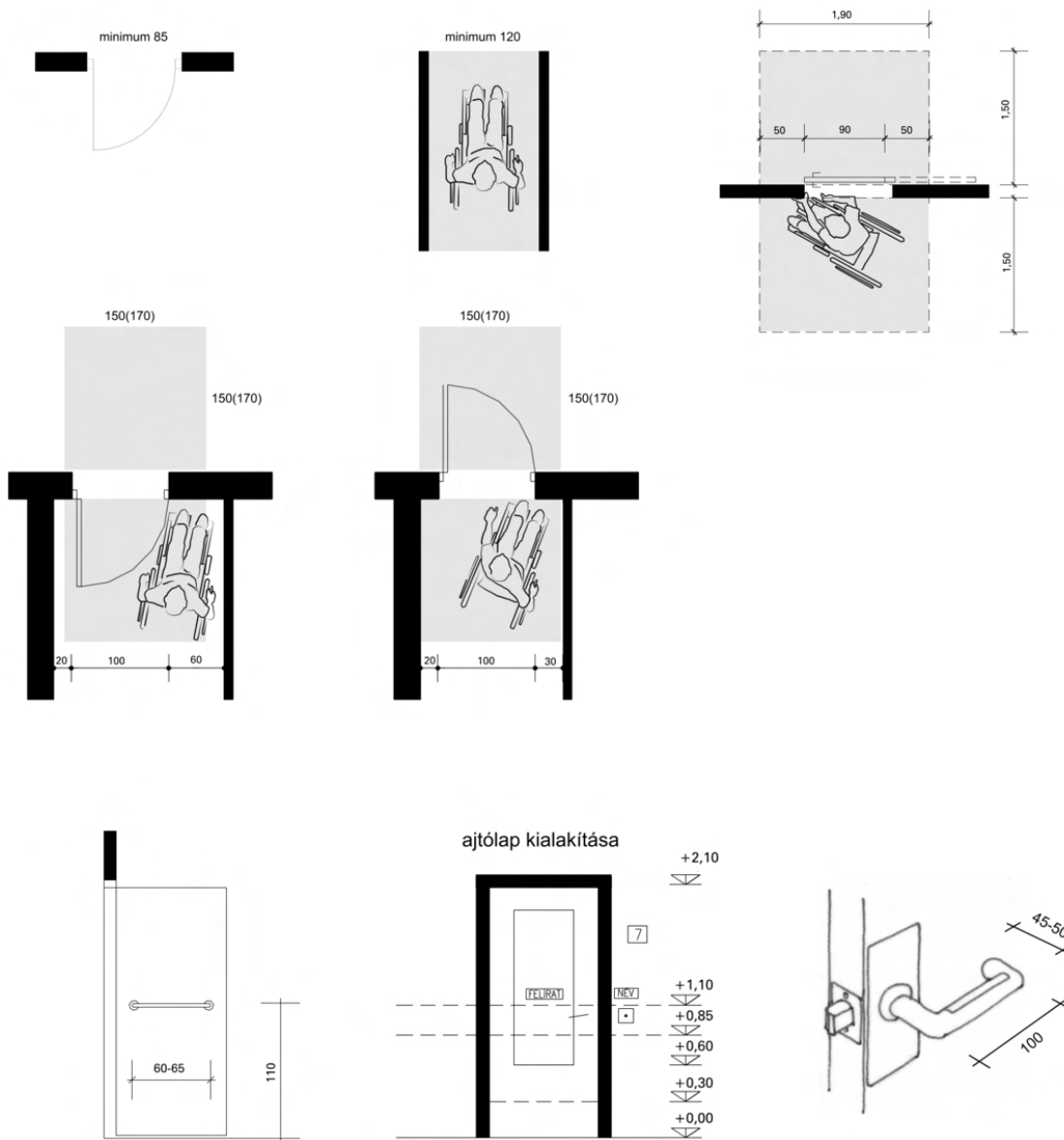
HOZZÁFÉRÉS 01 használat



13.8. Ajtó



AJTÓ - RÉSZLETEK hozzáférés, helyigény, használat

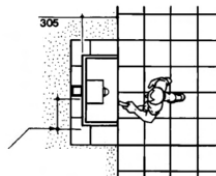
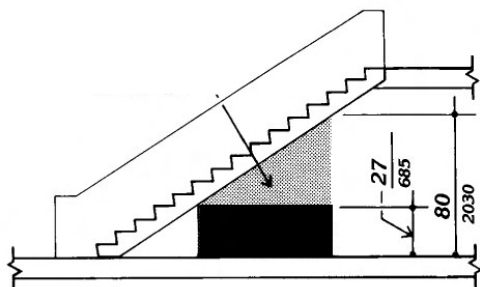
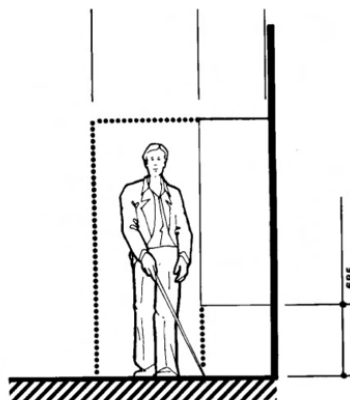
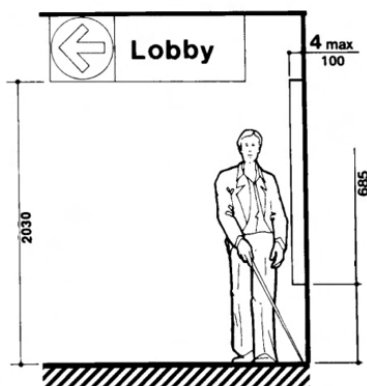
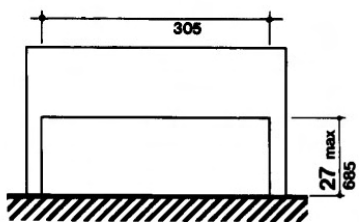
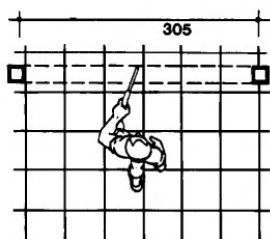


13.9. Közlekedő



KÖZLEKEDŐ

hozzáférés, helyigény, használat



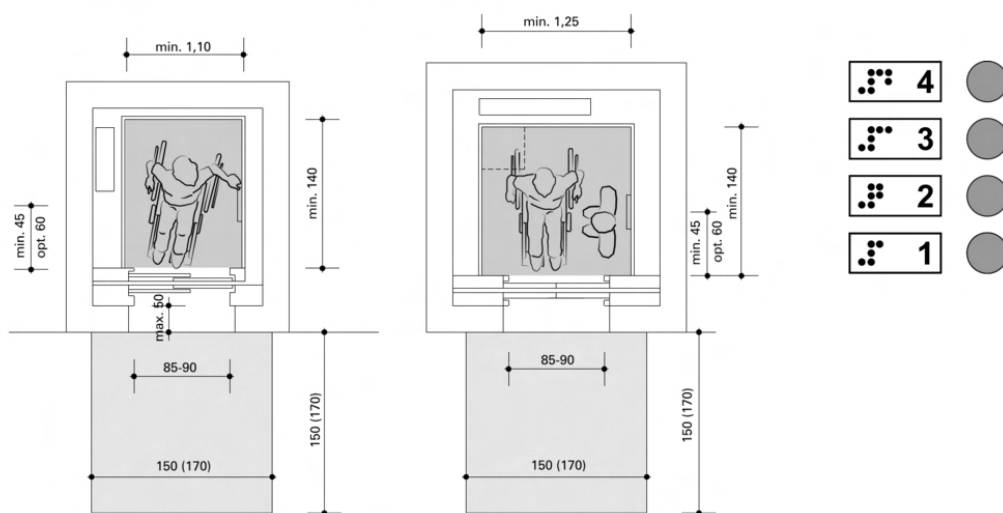
13.10. Felvonó



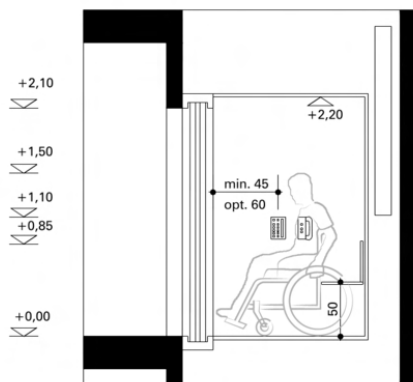
FELVONÓ - RÉSZLETEK hozzáférés, helyigény, használat

felvonó

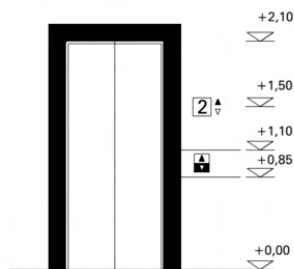
liftkabin helyszükségei, helyigények az ajtó előtt



liftkabin



liftajtó

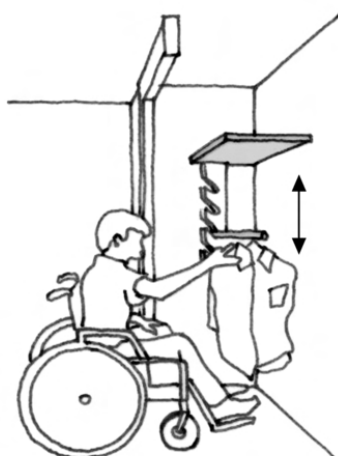
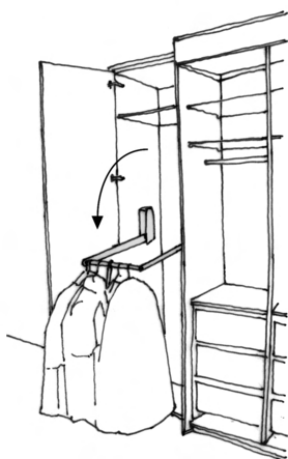
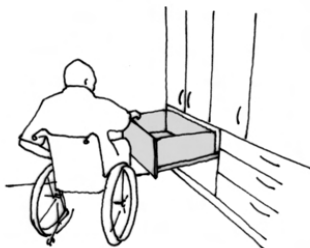
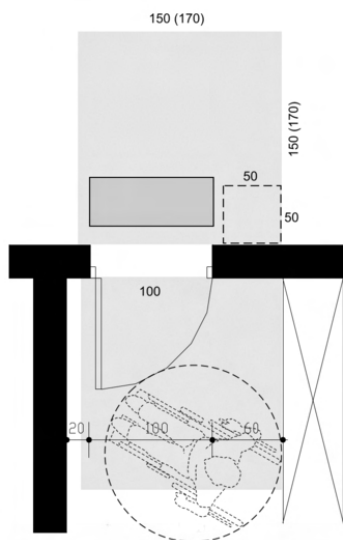


13.11. Előtér, ruhatárolás



ELŐTÉR - RUHATÁROLÁS

hozzáférés, helyigény, használat



Az élő Munkahely
Akadálymentes munkahelyek kialakítása

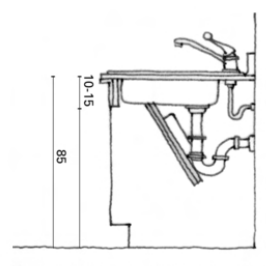
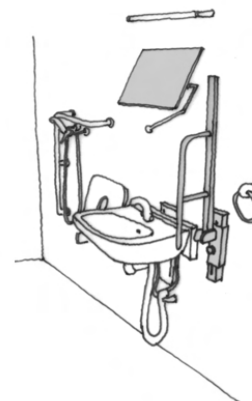
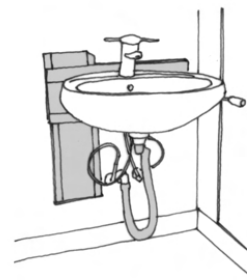
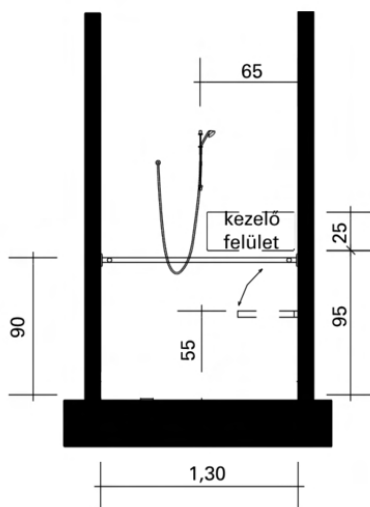
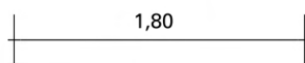
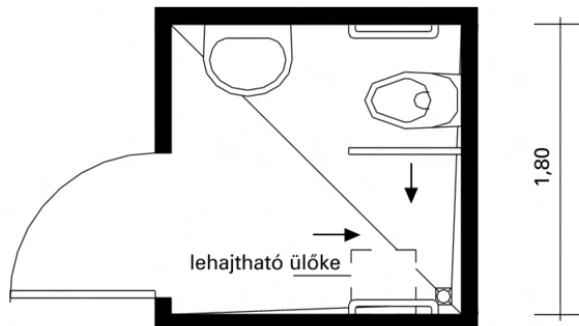


13.12. Mosdó, zuhanyzó



MOSDÓ, ZUHANYZÓ

hozzáférés, helyigény, használat

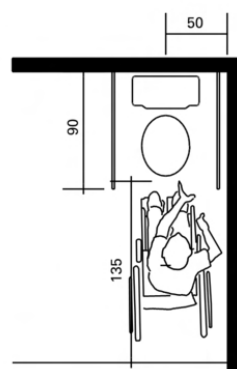
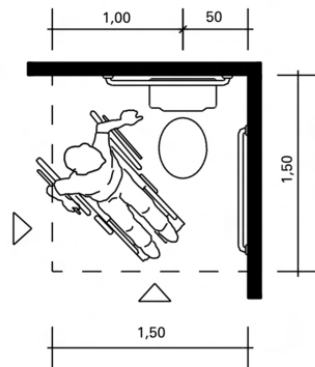
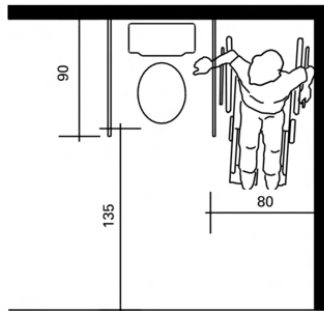


13.13. WC



WC

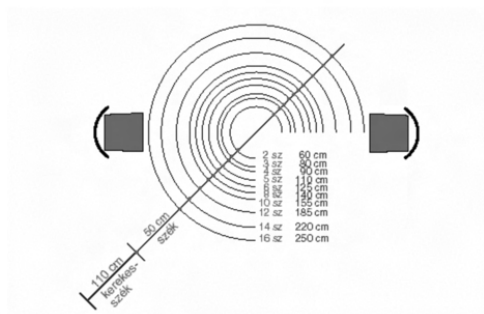
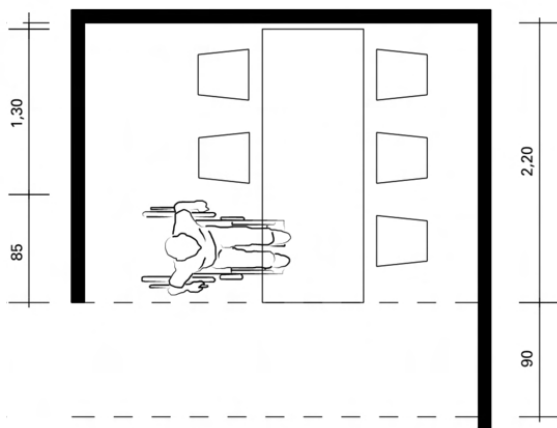
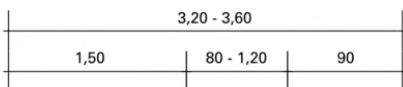
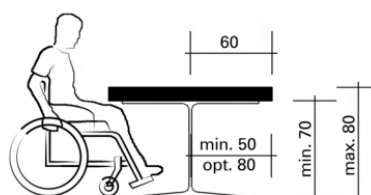
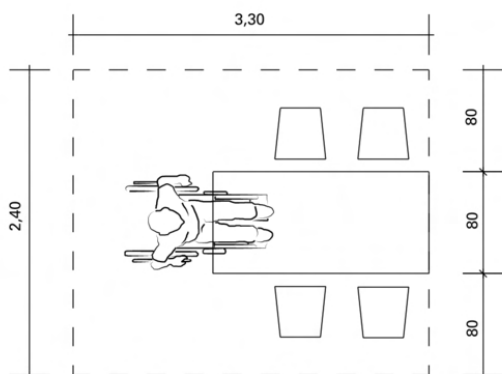
hozzáférés, helyigény, használat



13.14. Étkező



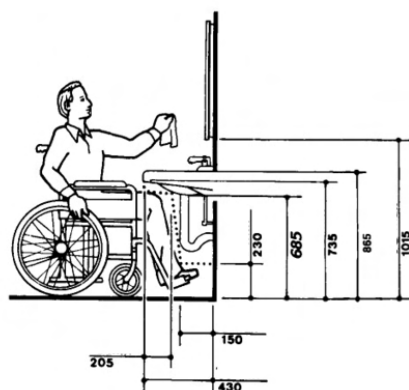
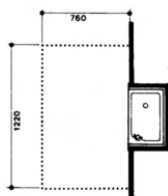
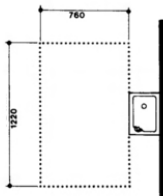
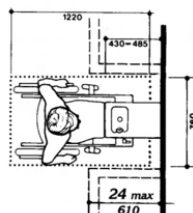
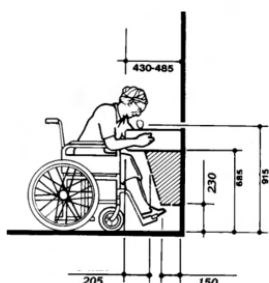
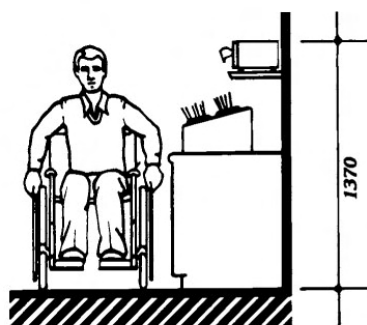
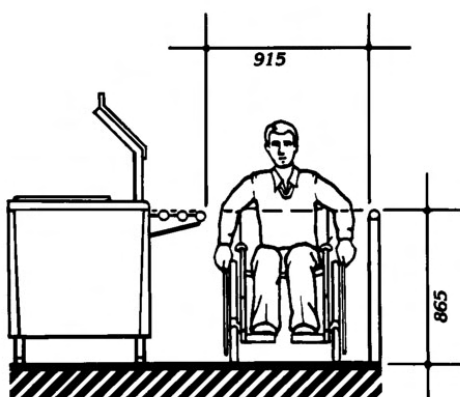
ÉTKEZŐ - hozzáférés, helyigény, használat



13.15. Étkeзде, pult, ivókút, kézmosó



**ÉTKEZDE
PULT, IVÓKÚT, KÉZMOSÓ**
hozzáférés, helyigény, használat

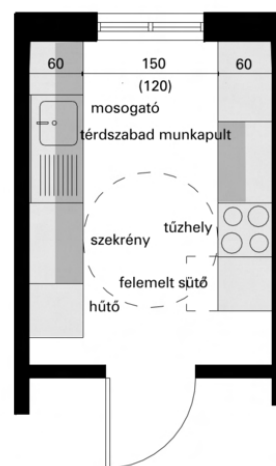
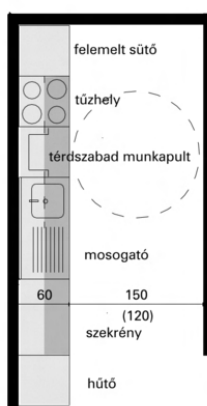
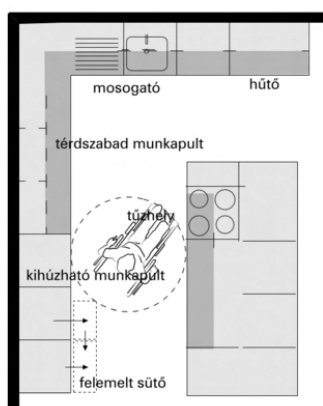
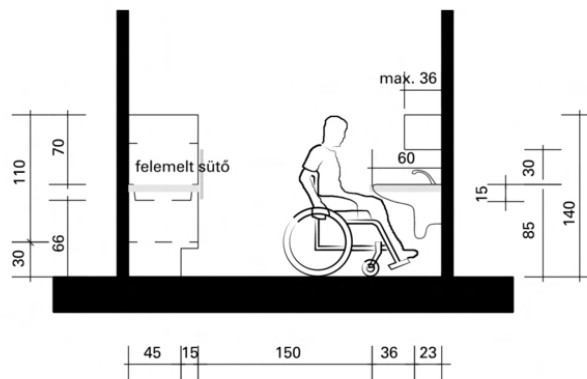
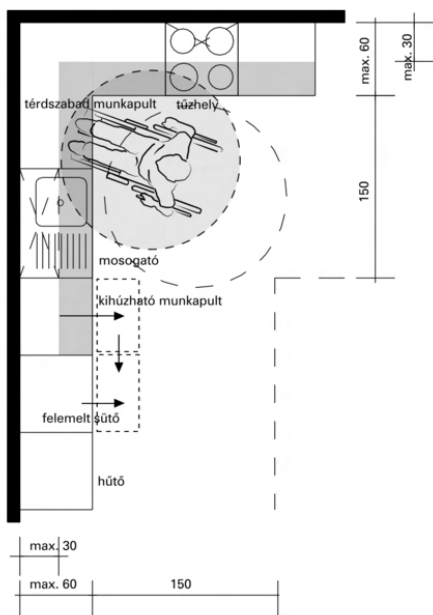


13.16. Teakonyha



TEAKONYHA

hozzáférés, helyigény, használat



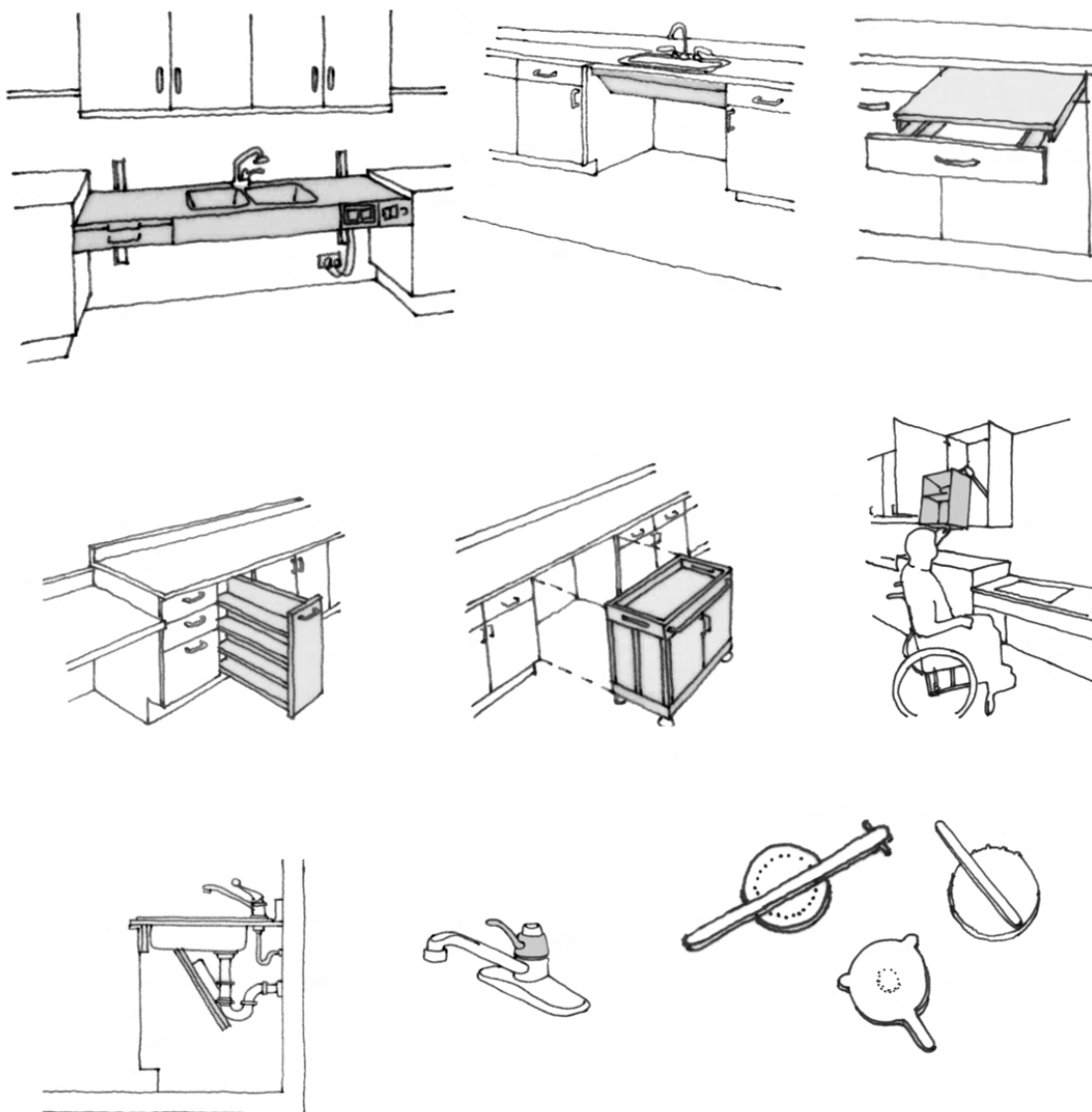
Az élő Munkahely
Akadálymentes munkahelyek kialakítása



13.17. Teakonyha részletek

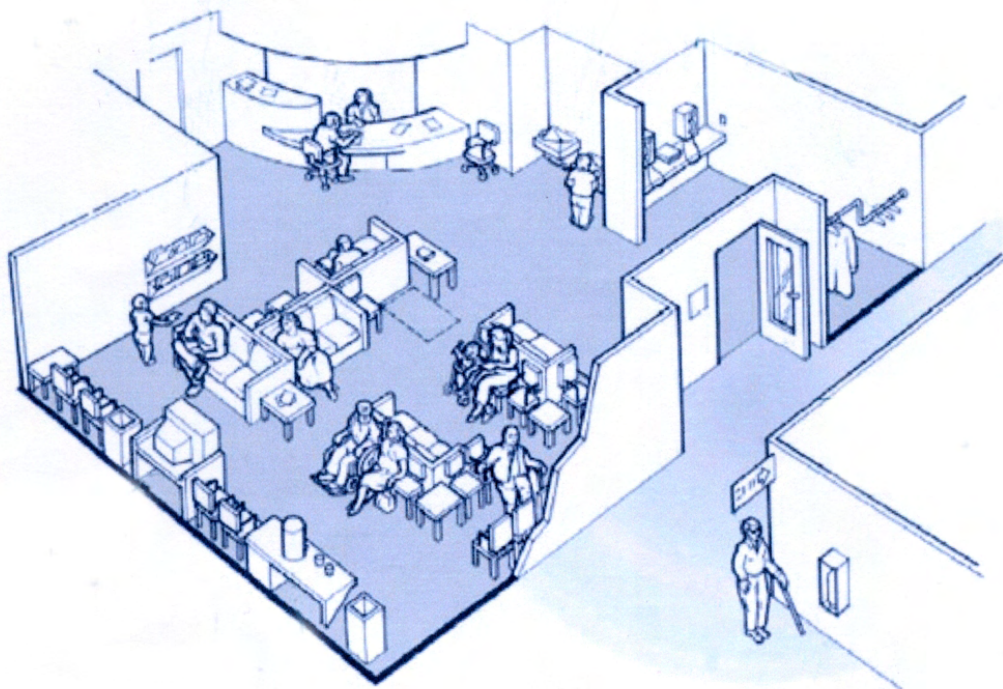


TEAKONYHA RÉSZLETEK hozzáférés, helyigény, használat



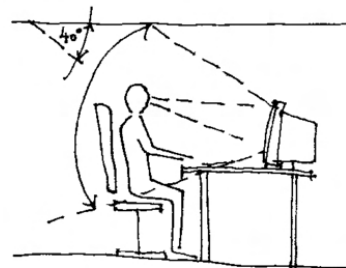
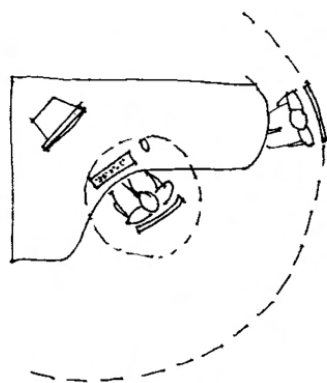
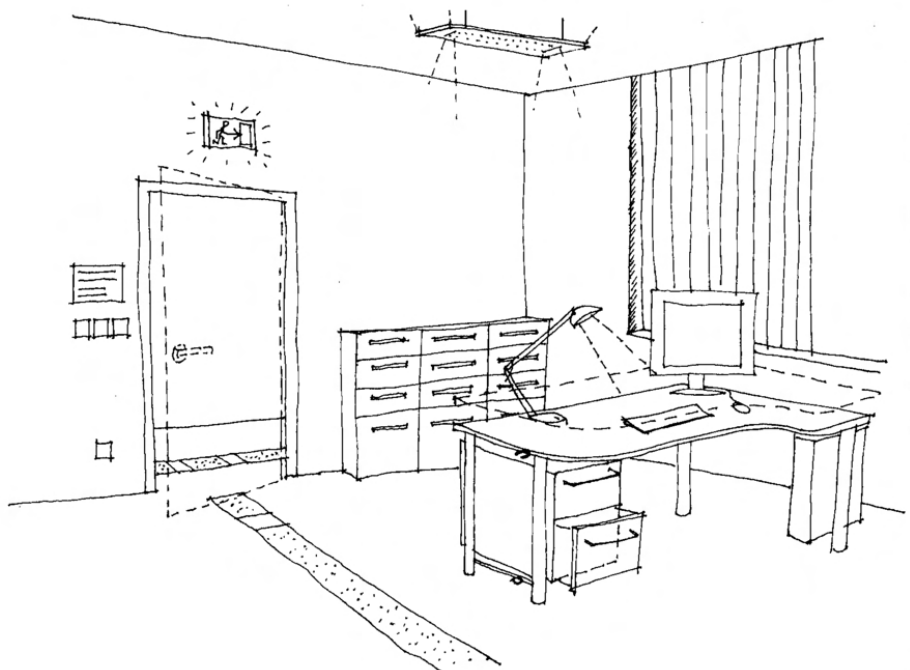


ÁLTALÁNOS TÉR
használat





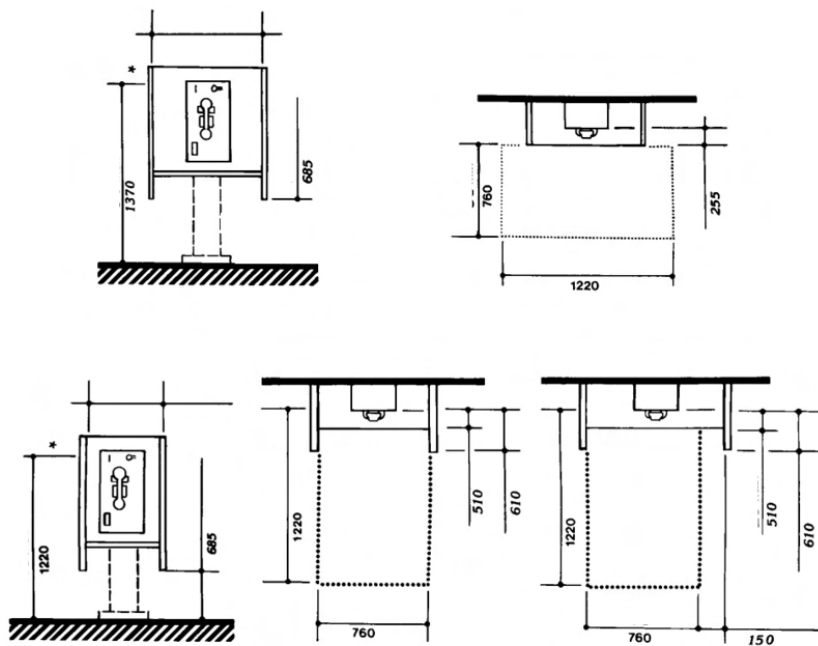
IRODA 01
hozzáférés, helyigény, használat



13.20. Kommunikáció 01.



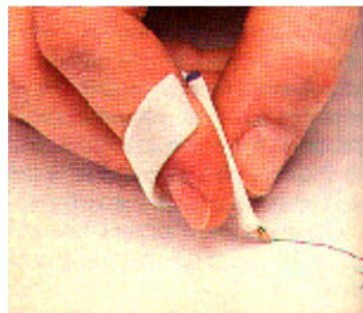
KOMMUNIKÁCIÓ 01 telefon használat, eszközök



13.21. Kommunikáció 02.



KOMMUNIKÁCIÓ 02
telefon használat, írás, eszközök



14. fejezet

TŰZVÉDELEM, MUNKAVÉDELEM

„Akadálymentes az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított.”

14.1. Akadálymentesség és biztonságos használat kérdése Európában

A European Concept for Accessibility Network (EuCAN) támogatásával 2000 óta foglalkoznak a fogyatékosokat érintő tűzvédelmi kérdésekkel, melynek fókuszában a menekülés témaköre áll.

Mit jelent az akadálymentesen és biztonságosan használható épület?

Az Akadálymentesség Európai Eszméje (Európa Tanács -1996) megfogalmazza, „hogy mindenkor garantálni kell a biztonságát bármilyen életkorú, fogyatékos vagy nem fogyatékos embernek egyaránt.”

A vészhelyzeti biztonság, mint követelmény elsősorban a menekülés biztosítását jelenti.

A kiürítés megoldására négy módszert javasol:

- ☞ Teljes vagy részleges kiürítés
- ☞ Fokozatos kiürítés
- ☞ Biztonsági zónák, óvóhelyek
- ☞ Kiürítés nélküli módszerek

Az Egyesült Királyság antidiszkriminációs törvénye (Disability discrimination Act) szerint biztosítani kell a mindenki által használható helyiségek akadálymentességét, ennek érdekében méltányos intézkedéseket kell megtenni.

A méltányos jelző arra utal, hogy összhangot kell kialakítani a sérültek jogos igényei és a szolgáltatótól elvárható mértékű intézkedések között. A szolgáltatók nem tilthatják meg a szolgáltatás igénybe vételét, a helyiségek használatát a tüzesetnél fellépő nagyobb veszélyeztetettségre hivatkozva anélkül, hogy nem vizsgálták meg körültekintően a lehetséges intézkedéseket és a tényleges kockázatot.

Ugyanakkor, ha e vizsgálat szerint a veszélyeztetettség nem mérsékelhető, csak az elvárható mértéket meghaladó intézkedéssel, akkor a törvény megengedi a sérülés miatti hátrányos megkülönböztetést.

14.2. Magyar szabályozás

- ☞ A fogyatékosokat érintő átfogó tűzvédelmi követelményrendszer egyelőre nincsen.
- ☞ A 253/1997. (XII.20.) Kormányrendelet (OTÉK) foglalkozik az akadálymentes közlekedési feltételek megteremtésével. Az OTÉK szerint a tűzvédelmi szakhatóságot be kell vonni az eljárásba, ha mozgásban korlátozott személyek használatára szolgáló helyiséget földszintnél magasabban alakítanak ki.
- ☞ Az épületek tűzvédelmére vonatkozó 2/2002. (I.23.) BM rendelet kiürítést részletező fejezete kiemeli a szabályozott esetek köréből a mozgásban korlátozottakat és a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóságot nevezi meg eseti állásfoglalás kiadására jogosult szervként.

Részletek a BM OKF állásfoglalásából

- ☞ A jogszabály által meghatározott kiürítési feltételek nem alkalmazhatók ott, ahol a mozgásukban vagy cselekvőképességükben korlátozott személyek kerülnek elhelyezésre, vagy gyakori és nagyszámú jelenlétükkel számolni kell.
- ☞ Tűzvédelmi szempontból mozgásukban vagy cselekvőképességükben korlátozottak tekintjük az egészségügyi állapotuk vagy koruk miatt mozgásukban korlátozott személyeket, a 6 év alatti gyerekeket, valamint a döntési képességükben korlátozottakat.

14.2.1. Műszaki megoldások

Az akadálymentesítés műszaki megoldásainak meg kell felelniük az általános érvényű tűzvédelmi követelményeknek, azaz alkalmazásuk nem befolyásolhatja hátrányosan az épület tűzvédelmi helyzetét.

Ugyanakkor a mozgásukban korlátozott emberek által használt helyiségekben a tűzvédelmi épületszerkezetek, berendezések, eszközök kialakításánál szükséges a fogyatékoságból adódó igények, képességek figyelembevétele.

14.2.2. A menekülés, mentés körülményei, feltételei

Tűz esetén biztosítani kell, hogy az épületet a benntartózkodók a lehető legrövidebb időn belül elhagyhassák, vagy az épületen belül biztonságos térbe juthassanak.

A kiürítéssel kapcsolatos előírások magalkotásánál nem a fogyatékosággal rendelkező emberek tájékozódási, döntési és mozgásképességét vették figyelembe.

A valamilyen sérüléssel együtt élők önálló menekülését nehezíti:

- ☞ a lassú, koordinálatlan, bizonytalan mozgás, végtagok teljes, vagy részleges hiánya, mozgásképtelenség, segédeszközök (bot, kerekesszék) használata;
- ☞ a veszélyhelyzet, illetve menekülési útvonalak felismerésének, érzékelésének gátoltsága;
- ☞ a tanúsítandó magatartáshoz szükséges döntési képesség hiánya, korlátozottsága;
- ☞ a fentiek kombinációja, halmozottsága;
- ☞ a mozgássérültek esetében elsősorban a helyváltoztatást segítő, a látás- és hallássérültek esetében az ép érzékelési formákra alapozó információs akadálymentesítés vezethet a megoldáshoz;
- ☞ az értelmi fogyatékosok, halmozottan sérültek és a súlyos mozgássérültek általában irányítást, kísérőt igényelnek.

Műszaki megoldások

- ☞ Lépcsőliftek
- ☞ Nyílászárók
- ☞ Kézzel használt szerelvények, tárgyak
- ☞ Kiürítési útvonal jelölése
- ☞ Evakuációs jelzések

A kiürítés biztosítása

- ☞ Menekülési útvonal szintkülönbség nélkül.
- ☞ Csak vízszintes közlekedés.
- ☞ Védett és jelölt menekülési útvonalon jut el a szabadba, vagy szomszédos tűzzakaszba, vagy átmeneti védett térbe.

Menekülési útvonal szintkülönbséggel

- ☞ Vízszintes mozgás a szintkülönbség áthidalására szolgáló eszköz megközelítéséhez.
- ☞ Független menekülés a földszintre vagy kiürítési szintre.
- ☞ Vízszintes menekülés a szabadba.

14.3. Átmeneti védett tér kialakítása

14.3.1. Építészeti feltételek

A legkedvezőbb, ha földszintre, lehetőleg közvetlenül szabadba nyíló kijáratral helyezzük el a fogyatékosok által használt helyiségeket.

A független tűzzakaszolás, illetve az átmeneti védett terek létesítése a meglévő épületek esetében is megoldást jelent. Ebben az esetben biztosítani kell a védett terek menekülési útvonalán a menekülők védelmét a hő- és füstthatástól.

Ha semmiképpen nem szavatolható az épületben tartózkodók védelme, akkor kockázatos kompromisszumok helyett más módszert kell választani.

14.3.2. Szervezési feltételek

A megfelelő építészeti-műszaki kialakítás önmagában nem elégséges. Az akadálymentesítés elő fogja segíteni a sérült emberek társadalmi integrációját, ezért egyre inkább számítanunk kell jelenlétükre.

Mindez új feladatok elé állítja az intézményeket, munkahelyeket, munkaadókat:

- ☞ Fel kell mérni, hogy hol, milyen létszámban fordulhatnak elő fogyatékosok, ottlétük folyamatos, vagy átmeneti-e?
- ☞ Számba kell venni a menekülési útvonalakat, a mentés-menekülés lépéseit, a mentésbe bevonható személyeket
- ☞ A megállapításokkal ki kell egészíteni a létesítmény tűzvédelmi szabályzatát és tűzriadó tervét.
- ☞ Az érintettekkel mindezt a tűzvédelmi oktatás és a tűzriadó gyakorlat keretein belül megismertetni, tudatosítani kell.
- ☞ A felmérések, a tűzriadó gyakorlatok tapasztalatai alapján kiderülhet, hogy a létesítmény tűzvédelmében változtatni kell, a változtatásokat végre kell hajtani.

Több országban alkalmaznak személyre szabott menekülési terveket (Personal Emergency Egress Plan). A terv az érintett személy menekülésének feltételeit, módjait tartalmazza.

14.3.3. Előrettekintés

Az esélyegyenlőség nem csak az épületek, szolgáltatások hozzáférhetőségére vonatkozik, hanem azonos túlélési esélyeket is jelent.

14.4. Ergonómia

Az ergonómia tudományának hasznosítása elengedhetetlen feltétel a megfelelő környezet kialakításában.

Az ergonómia az ember és munkakörnyezete kölcsönhatásának tudományos tanulmányozása. A munkakörnyezet nem csupán a körülvevő fizikai környezeti tényezőket jelenti hanem a munka során használt eszközöket, anyagokat, módszereket ismereteket is (K. F. M. Mussel).

Az ergonómia feltárja és alkalmazza mindazokat az ismereteket az emberi viselkedésről, képességekről, amelyeket figyelembe kell venni az eszközök, a gépek a rendszerek, a munkafeladat, a munkakör és a környezet tervezése során, mint a hatékony működés, valamint a biztonságos és kényelmes emberi használat (alkalmazás) feltételét.

Az ergonómia multidiszciplináris tudomány, elvek, módszerek, alapadatok szintézise és folyamatos fejlődése, amely a kutatást és alkalmazást egyaránt szolgálják.

Az ergonómia feladata az ember pszichológiai, szociális, fizikai és biológiai sajátosságainak kutatása során feltárt információk rendszerezésére, ezen ismeretek alkalmazása a termékek vagy rendszerek tervezése, működtetése, használata során az emberi teljesítmény, az egészség, a biztonság és/vagy komfortérzés optimalizálása céljából (Értelmező szótár: Human Factors).

Alapvető feladata az ember és technikai környezete harmonizálása.

Az ergonómia szempontú munkahely-munkakörnyezet kialakítása az emberi erőforrás hatékony felhasználásával egyidejűleg biztosítja az egészséges, komfortos munkavégzés feltételeit és a jó közérzetet.

Az emberi erő és nyomatékkifejtéssel foglalkozó biomechanika az átlag, és attól eltérő emberek emelés-munkavégzés folyamatát vizsgálja. Ennek egyik befolyásoló tényezője a személyes változó (nem, kor, méret, személyes jellemzők), másik lényeges befolyásoló tényezője a környezet. A környezet két részre tagozódik a fizikaira és szociálisra. A fizikai környezethez tartozik az emberi tevékenység, az elrendezés, az eszközök, a világítás, zaj, rezgés, klíma, levegőminőség, akusztikus meteorológiai tényezők.

A szociális tényező a személyesség, személyes köz a szociális ellátások, a kommunikáció, a szervezet.

14.5. Antropometria

Az emberi test antropológiájával, az emberi test nemek, etikai csoportok, a növekedés és fejlődés, az akceleráció - az öregedés, a szociális helyzet, foglalkoztatás szerinti különbözőségével foglalkozik, ezek hatását vizsgálva készít statisztikai adatokat az átlag és eloszlás szerint.

Az antropometriai adatok fajtái:

- ☞ Statikus (strukturális):
 - pontosság, korrekció a ruházat miatt, szabványos testhelyzet, jellemző méretek (pl.: testmagasság, vállszélesség, 36 féle méret, kéz);
- ☞ Dinamikus (funkcionális):
 - ízületi mozgástartomány, helyszükséglet, elérési tartomány, látási zóna;
- ☞ Egyéb:
 - testfelépítési változatok, felépítési és alakbeli különbségek, az egyes testmértékek közötti kapcsolat, arány.

Az antropometriai alrendszeren kívül a fiziológiai, érzékszervi, kognitív, emocionális alrendszerek alkotják az emberi alrendszert. Ez része az EMBER-GÉP rendszernek, mely kiegészül a technikai és ember-gép felület rendszerrel.

A technikai alrendszer igen sokféle, a technika felhasználásával függ össze.

A gép felület a felhasználói felülettel, az érzékelt minőséggel kapcsolatos.

14.6. Munka-ergonómia

Munka-ergonómia (a hatvanas évek ergonómiája). Alkalmazásának célja, hogy védje a dolgozó egészségét és testi épségét.

A hatékonyságnövelés ne veszélyeztesse a dolgozó fiziológiai és pszichés állapotát

Az ergonómia egyik fontos területe a munkavégzés helye. Az eszközök, a megfelelő környezet biztosítása különösen nagy hangsúllyal kell megjelenjen a fogyatékos emberek foglalkoztatásában.

Az ergonómiai tervezés szempontjai, befolyásoló tényezői:

- ☞ a tevékenység elemzés;
- ☞ szervezetelemzés;
- ☞ építészeti tér;
- ☞ környezet jellemzők;
- ☞ egyéni munkahely.

Az általános irányelvek, hogy elemezni kell,

- ☞ a munkahely és munkaeszköz kialakítását;
- ☞ a munkakörnyezet kialakítását;
- ☞ a munkafolyamat kialakítását;

vagyis a munkahelyet hozzá kell illeszteni az emberhez, a munkatevékenység jellemzőinek, a felhasznált munkaeszközöknek a munkahely kialakításának, a fizikai és szociális környezetnek a figyelembevételével.

14.7. Termék-ergonómia

A termék mindazon dolgot jelenti, amely az emberi munkának eredményeként szükséglet kielégítésre alkalmas.

Termék-ergonómiai megfogalmazásban a termék tárgyi formában megjelenő dolog, amely munkakörnyezetben, meghatározott technológiai folyamatban jön létre, a célpopuláció tevékenységét tervezett módon elégíti ki.

Főbb területei

- ☞ felhasználási kör;
- ☞ termékbiztonság;
- ☞ termékparaméterek;
- ☞ kezelhetőség;
- ☞ termékhasználat;
- ☞ szerelhetőség – karbantarthatóság;
- ☞ dokumentáció, csomagolás;

Termék az egyéni igényeknek megfelelő tárgyi dolog.

Jellemzői pl.: könnyű és kényelmes, biztonságos, divatos, környezetbarát

Termék-előállítás folyamata piackutatás - termékötlet - kidolgozás - tervezés - prototípus - gyártástechnológia kidolgozás - gyártás - forgalmazás - karbantartás – újrahasznosítás.

Felhasználói csoport főbb jellemzői nem, kor, iskolázottság, nemzetiség, nyelvismeret, előzetes ismeretek, hasonló termékek használatában fizikai eltérések (bal-jobbkezesesség, mozgáskorlátozottság, speciális készségek).

Termékminőség 8 dimenziója:

- ☞ teljesítmény alapfunkció (alkalmas legyen a funkcióra);
- ☞ különleges funkciók (értéknövelők ált.);
- ☞ megbízhatóság (hibamentesség);
- ☞ megfelelés (igényeknek);
- ☞ tartósság (élettartam → mikor éri meg cserélni);
- ☞ szervizelhetőség (gyorsaság, alkatrészek);
- ☞ esztétika, modalitás (szép, összességében ok. pl.: illat);
- ☞ minőség észlelése - hírnév

Szoftver-ergonómia a számítástechnika eszközeivel megtámogatott tervezés, melynek során modellezhető az igénybevevő igényeihez igazított környezet.

A tervezéshez más eszközök is rendelkezésre állnak pl.: a fókuszcsoport, melynek feladata a termék, szolgáltatás felhasználójaként értékelni annak biztonságát, hatékonyságát kényelmét, esztétikumát, gazdaságosságát.

Ergonómia nemcsak gazdasági racionalitás, hanem egy társadalom fejlettségének, a benne élők életminőségének is egyik jellemzője. Korrekt ergonómiai megoldás az, ha a hatékonyság növelésére való törekvés együtt jár az ember igényeinek a kielégítésével a lehető legkedvezőbb kompromisszum megtalálásával.

Az ergonómiai szemlélet az élet minden területére alkalmazható a munka világára, piaci versenyképességet növeli, életminőséget javító tényező, emberközpontú-felhasználóbarát, (SHL könyvek Munkapszihológia - Antalovics Miklós - Ergonómia rész).

Az elmondottakból egyértelműen kiderül, hogy a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósításához sok minden mellett az ergonómia alkalmazása is elengedhetetlenül fontos, mivel segítségével megvalósulhatnak mindazok alapelvek amelyeket a különböző nemzetközi és nemzeti alapokmányok meghatároznak.

Az ergonómia feladata

- ☞ kutatás (információnyerés);
- ☞ információk rendszerezése (adatbázis szabvány);
- ☞ ezek alkalmazása a tervezés során.

Célja:

- ☞ az emberi teljesítmény, az egészség, a biztonság optimalizálása;
- ☞ a felhasználói igények kielégítése;
- ☞ az ember és környezete közti harmónia biztosítása.

Dr. Szabó Gyula, BME. Ergonómiai Tanszék tartalmi idézet

15. fejezet

FOGLALKOZTATÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL ÁLTALÁBAN

A felsorolt szakmai anyagok is bizonyítják, hogy a fogyatékos ember foglalkoztatásának csak az egyén igénye, lehetősége, képessége szabhat határt.

Megfelelő feltételek biztosítása esetén a fogyatékos személy a munkakörök széles tárházának betöltésére alkalmas.

Kimondható hogy a nemzetgazdasági ágak, ágazatok mindegyikében alkalmazhatók az állapotuknak, képességeiknek megfelelő foglalkoztatási csoportban, legyen az szellemi vagy fizikai foglalkozás.

15.1. Nemzetgazdasági ágak (TEÁOR = Gazdasági tevékenységek egységes ágazati osztályozási rendszere):

- ☞ Mezőgazdaság, vad- erdő- halgazdálkodás
- ☞ Bányászat
- ☞ Feldolgozóipar (pl.: élelmiszer, ital, dohány, bőr, textília, fa, papír, fém, stb.)
- ☞ Villamos- gáz- gőz- vízellátás
- ☞ Építőipar
- ☞ Kereskedelem, javítás
- ☞ Szálláshely – szolgáltatás – vendéglátás
- ☞ Szállítás – raktározás – posta – távközlés
- ☞ Pénzügyi tevékenység
- ☞ Ingatlanügyletek – gazdasági szolgáltatások
- ☞ Közigazgatás – védelem – kötelező társadalombiztosítás
- ☞ Oktatás
- ☞ Egészségügy – szociális ellátás
- ☞ Egyéb közösségi – személyi szolgáltatás

Foglalkoztatás főcsoportok

- ☞ Szellemi foglalkozások
 - Törvényhozók, igazgatási, érdekképviselő;
 - gazdasági vezetők;
 - egyetemi, főiskolai, egyéb felsőfokú végzettséget igénylő foglalkozások;
 - irodai és ügyviteli jellegű foglalkozások.
- ☞ Fizikai foglalkozások
 - Szolgáltatás jellegű
 - Mezőgazdasági és erdőgazdálkodási
 - Ipari és építőipari
 - Gépkészítő - összeszerelő - járművezető
 - Szakképzettséget nem igénylő foglalkozások
- ☞ Fegyveres erők, testületek foglalkozásai

Foglalkoztatás feltételei adminisztratív munkakörben

A foglalkoztatás megvalósíthatóságát bármely foglalkoztatási csoport számára alkalmas munkakörön kívánom bemutatni, ez az adminisztratív munkakör.

Adminisztratív munkakör

Elemzéséhez ismét az ergonómiai ismeretekhez nyúlok vissza amely

- ☞ a munkatevékenység elemzésével;
- ☞ a munkakör elemzésével;
- ☞ a munkahely kialakításával, elrendezésével;
- ☞ a fizikai környezet vizsgálatával (vizuális, akusztikus, klíma);
- ☞ a szociális környezet vizsgálatával.

Mindezek ismerete szükséges a megfelelő foglalkoztatáshoz.

15.2. Munkatevékenység elemzése

A munkakörök közül azért választottam az irodai és ügyviteli feladatokat, mivel az a nemzetgazdasági ágazatok mindegyikébe megtalálható, így a fogyatékos emberek alkalmazása ezen a foglalkoztatáson belül bárhol megvalósítható.

Az irodai és ügyviteli (ügyfélforgalmi) jellegű foglalkozások meghatározása a "Foglalkoztatások Egységes Osztályozási Rendszeré"-ben (FEOR) található a 4-es főcsoportban. Ezen belül is osztályozza azokat a foglalkozásokat, amelyek az irodai vagy ügyviteli jellegű foglalkozások körébe tartoznak.

Irodai jellegű:

- ☞ könyvelő;
- ☞ bérelszámoló;
- ☞ pénzügyi;
- ☞ munkaügyi;
- ☞ anyagnyilvántartó;
- ☞ titkárnő;
- ☞ írnok, stb.

Ügyviteli jellegű:

- ☞ pénztáros;
- ☞ pénzkezelő;
- ☞ számítástechnikai adminisztratív jellegű;
- ☞ ügyfél-tájékoztató, stb.

A felsorolás csak abban az esetben teljes, ha jelzés értékkel ugyan, de megemlítsem az 1-es főcsoportba tartozó munkaköröket is (pl.: törvényhozók, területi-helyi önkormányzati közigazgatási vezetők, gazdasági-költségvetési szervek vezetői, társadalmi-egyházi vezetők).

A 2-es csoportba tartozó munkaköröket (pl.: mérnök, számítástechnikai, természettudományi, szociális és munkaerő-piaci, tanári-oktatási és egyéb felsőfokú végzettséget igénylő munkakör).

A 3. főcsoportba tartozó középfokú képzettséget igénylő munkakörök közül (pl.: számítástechnikai foglalkozásokat, diszpécseri, stb.).

Az összes munkakörnek jellemzője, hogy irodában végezhető tevékenység, melynek általánosan összefoglalható jellemzői vannak a munkafolyamatot, a tevékenységet, a munkahely kialakítását, elrendezését, a fizikai, szociális környezetet tekintve.

A továbbiakban ezeket az általánosítható jellemzőket kívánom meghatározni.

15.3. Munkafolyamat (tevékenység)

Jellemzően ülőmunka, számítógép támogatott, alacsony fizikai igénybevételű, nem kell emelni, az elérési tartományok nem nagyok, viszonylag rugalmas munkavégzésre ad lehetőséget (pihenés-helyzetváltogatás, egyéni állapottal összefüggő egészségügyi igény-kielégítés).

A munkafolyamattal együtt járó kommunikációs feladatok mindegyike technikai eszközzel támogatható.

15.4. Felhasználói tulajdonságok

A dolgozatban választott felhasználói kör a fogyatékos ember, ezen belül mozgás-, látás-, hallássérült, enyhén értelmi fogyatékos személy.

Figyelembe vehető egyéb tulajdonságok: kor, nem, méret, személyes jellemzők, nemzetiség, testi funkciók, és struktúrák.

A felsoroltakból is levonható az a következtetés, hogy a *"felhasználási tulajdonságok igen sokrétűek, kijelenthető, hogy mindenki különleges valamilyen szempontból, valamiben eltér az átlagtól."*

Dr. Szabó Gyula - BME Ergonómiai és Pszichológiai Tanszék tartalmi idézet

15.5. Fizikai környezet

A munkavégzéshez használatos eszközök megfelelősége.

Általános elvek:

- ☞ Kényelmesség, biztonság, hatékonyság, kezelhetőség, szervizelhetőség, karbantarthatóság, esztétikum.
- ☞ Ergonómiai-műszaki minőség-szabványosság (pl.: stabilitás, szilárdság, javíthatóság).

Az adminisztratív munkavégzés eszközei:

- ☞ Irodagépek:
 - Számítástechnikai eszközök (pl.: számítógép, nyomtató, scanner, Braille nyomtató, számítógép-hálózat)
 - Telefon
 - Diktafon
 - Fénymásoló
- ☞ Bútorok:
 - Szék
 - Asztal
 - Polcok
 - Tárolók
- ☞ Speciális elvárások az eszközökkel szemben
 - *Számítógép* (az 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről általános szabályai).
 - *Képernyő* a jelek jól értelmezhetőek, a kép stabil legyen, kontrasztos és állítható fényerejű. A képernyő beállítható, tükröződés és fényvisszaverés mentes, elhelyezése az ablakkal merőlegesen.
 - *Billentyűzet* monitortól különálló, megfelelő helyigény biztosítása a kéznek és a csuklónak. Fénytelen, jól elkülönült és jól olvasható jelekkel.
- ☞ Mozgássérülteket segítő megoldások
 - Eltérő (nagy) billentyűzet (túlmozgás esetén)
 - Érintőképernyő
 - Hanyattgér
 - Software megtámogatás (Windows 98, Windows XP) pl.: hangra reagáló beszéd felismerő, légzéssel működtetett eszköz, fejre szerelhető pálca
- ☞ Gyengénlátókat és vakokat segítő megoldások
 - Kontrasztos megjelenítés (pl.: olvasást könnyítő szín és betűméret)
 - Nagyító funkció
 - A szöveget beszéddé alakító program
 - Braille írást lehetővé tevő billentyűzet
 - Braille nyomtató
 - Braille tábla
 - Braille írógép
 - Scanner (az írásos anyag gépreviteléhez, beszéddé alakításához)

☞ Hallássérülteket segítő megoldások

- Vizuális megjelenítés
- Hangüzenet kiírás
- Hangséma

☞ Telefonmegoldások

- Mozgássérülteknek
 - o Nagy alakú nyomógombok
 - o Bemélyesztett nyomógombok
 - o Gyorstárcsázó
 - o Csatlakoztatható tárcsázó (pl.: pálcikával történő tárcsázás megkönnyítése érdekében)
 - o Számbillentyű dupla lenyomása (túlmozgásosok számára, az első lenyomás csak aktiválja a gombot)
 - o Headset
 - o Gomb visszajelzés (pl.: hangjelzéssel, kiírással)
 - o Csúszásmentes készülék
 - o Telefonkészülék elhelyezése (elég hely biztosítás a felvételhez és a lerakáshoz túlmozgásos személyek részére)
 - o Telefonkagyló kézreálló formája
 - o Érintőképernyős telefon
- Hallássérülteknek
 - o Szövegíró (hívó és fogadó félnek rendelkezni kell vele)
 - o Infravörös, vagy direkt csatlakozás a telefonkészülék és a hallókészülék között
 - o Hangerőszabályzó gomb
 - o Két telefonkagylós telefon (pl.: jelnyelvi tolmács részére)
 - o Mobiltelefon
 - o Telefoncsengés erősségének szabályozása
 - o Telefoncsengés láthatóvá tétele
 - o A vonal állapotának kiírása (pl.: foglalt, kicseng)
 - o Videotelefon
- Látássérülteknek
 - o Tapintható gomb jelzések
 - o Összekeverhető számok (3, 5, 6, 8, 9) eltérő betűtípussal való feltüntetése, tapintható jelölése
 - o Nagyméretű, kontrasztos kijelző a hívott szám kijelzésére
 - o Braille tárcsázó
 - o Telefonszám felolvasó
 - o Hangvezérléses telefon

- ☞ **Bútorok**
 - Szék
 - Helyes testhelyzet biztosítása. Kerülni kell:
 - o A fej, törzs előredőlését
 - o A felemelt felsőkart igénylő testtartást (csavart, vagy asszimetrikus)
 - o A mozgástartomány szélső helyzeteket
 - o Tartósan azonos testhelyzeteket
 - o Az érzékeny testrészek igénybevételét a test megtartásához (alátámaszthatóság)
 - Testmérethez állítható magasság
 - Mozgatható támla, folyamatosan kövesse a hátat
 - Lábtámasz, karfaállíthatóság
 - Deréktámasz
 - Talptámasz az alap, ehhez kell méretezni az asztal magasságát, a szék ülőmagasságát (térd 90°-ot zárjon), a kartámaszt, a deréktámaszt végül a monitor magasságát. A szék az egyén állapotától függően gurulós, vagy stabil lábazatú.
- ☞ **Asztal**
 - Állítható asztalmagasság. Kerekesszékeseknek térdszabad felületet kell biztosítani.
 - Az íróasztal tartozékai (fiókok, tárolók) megoldásai közé tartozhat a görgős, 180O-ra nyitható ajtók, kihúzható felületek.
 - Látássérültek esetén fontos a lekerekített sarkok, jól érzékelhető, kontrasztos szegélyek és fogantyúk.
 - Az asztalfelületnek káprázatmentesnek, simának, a munkavégzéshez igazodó-megfelelő méretűnek kell lenni.
- ☞ **Szekrények, tárolók, polcok**
 - Figyelembe kell venni a könnyű elérhetőséget, könnyű nyitást-zárást segítő megoldásokat, a kontrasztos széleket, káprázatmentes felületet.
- ☞ **Egyéb berendezési eszközök:**
 - A segédeszköz (bot, mankó) tárolását, megtámasztását segítő megoldások

15.6. Munkahely kialakítása, elrendezése

Minden esetben biztosítani kell a biztonságos, balesetmentes megközelítést.

Ennek érdekében megfelelő teret kell biztosítani a kerekesszékes emberek számára a megfelelő megközelítéshez (1.20 m-es szabad út), a megforduláshoz (150 cm sugarú kör).

A látássérültek esetében lehetőleg vezetősáv megléte. Esetükben ügyelni kell a berendezések elhelyezésének állandóságára (megtanult útvonal érdekében).

15.7. Egyéb fizikai környezeti igények

Világítás

Fő fajtái: természetes és mesterséges az aránya fontos. A természetes megvilágítás érdekében az ablak területe a helység 15-20%-a kell legyen.

A mesterséges világításnál figyelembe kell venni:

- ☞ Biztosítsa az egyenletes világítást.
- ☞ Természeteshez közelítsen.

Fajtái: Az általános és helyi megvilágítás. Aránya: 40% általános.

A megfelelő megvilágítás kritériuma:

- ☞ Fényeloszlás
- ☞ Erősség
- ☞ Fényforrás és felületek kölcsönhatása
- ☞ Káprázatmentesség
- ☞ A tárgyak színe

Zaj

Jellemzői:

- ☞ hangerősség;
- ☞ hangmagasság;
- ☞ hangszín;
- ☞ hangminőség.

Irodai munka esetén nem jellemző tényezők.

Rezgés

Jellemzői:

- ☞ amplitudó;
- ☞ frekvencia;
- ☞ irány.

Irodai munkánál a Braille nyomtató esetében tapasztalható zaj és rezgés.

Védekezés: a megfelelően szigetelt burkolattal.

Klíma

Jellemzői:

- ☞ hőmérséklet;
- ☞ páratartalom;
- ☞ légmozgás;
- ☞ hősugárzás.

Irodai munkavégzés esetén: hideg évszakban 20-22O C, meleg évszakban 21-24O C

Fogyatékos emberek esetében jelentősége van a szubjektív hőmérsékletnek (pl.: kerekesszékes mozgássérült esetén a rossz vérellátás, a mozgáslehetőség korlátozottsága miatt magasabb a hőmérsékletigény).

Fontos a sugárzó hőtől való védekezés. Mozgássérültek esetében az érzékeléskiesés miatt a sugárzó hőt nem érzékeli, súlyos égést okozhat. Vak emberek esetén a távolságérzékelés hiánya okozhat problémát.

Kerülni kell, hogy a munkavégzés erős légmozgású, huzatos helyen történjen.

Levegőminőség

Az irodai munka esetén a megfelelő légcserét kell biztosítani. Káros anyagok jelenléte nem jellemző.

15.8. Szociális környezet

Személyes tér

A személyes tér az a tér, amely másoktól elzárt, a közvetlen környezet számára is egyértelműen meghatározott hatalmunk van (aura). Mérete az interakciós partner függvénye.

Zónái:

- ☞ Bizalmas, 45 cm sugarú kör
- ☞ Személyes
- ☞ Társas (120-360 cm)
- ☞ Nyilvános

A személyes tér figyelembevétele a munkahelyeken is fontos tényező, mivel a munka intenzitását, a jó közérzetet segíti, ha a munkavégzés helyei megfelelően megválasztott távolságra vannak egymástól.

BME Ergonómiai és Pszichológiai tanszék tartalmi idézet

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 fogyatékos ember esetében meghatározó lehet.

A kollektivitás, a másság elismerése és tiszteletbentartása, a lehetőség a fejlődésre, a karrierre mind hozzájárulhat ahhoz, hogy a fogyatékos ember egyenrangú állampolgárnak érezze magát. Amennyiben a munkakörülményeken túl szükség esetén a személyes szolgáltatások is biztosítottak a fogyatékos ember teljesértékű munkaerőként funkcionálhat.

Kommunikáció

A kommunikáció szerepe is meghatározó, nemcsak a munkatársak között, hanem az írásos is. A különböző fogyatékosági csoportba tartozóknak a kommunikációs igénye eltérő. A vak emberek részére fontos, hogy a különböző írásos utasítások, szerződések és egyéb meghatározóan fontos anyagok a lehetőség szerint Braille írásban is elkészüljenek.

A hallássérültek számára fontos a jól megfogalmazott, egyszerű szerkezetű írásos anyag.

Általános alapelv, hogy a fogyatékos ember is egyenrangú ember, a vele való kommunikációt úgy kell megvalósítani, amit mi magunk is elvárunk másoktól. Emberi méltóságának tiszteletbetartása alapvető a kapcsolati rendszerben.

Mozgássérült esetén az egyén színvonalának megfelelő stílusban, nem tagoltan, hangosan kommunikáljunk vele.

Amennyiben segítőtőre van szüksége, ne a segítőjének beszéljünk és lehetőleg egy magasságból kommunikáljunk vele.

A hallássérültek esetében ne a háta mögött, ne elfordulva, hanem lassan, jól artikuláltan, de ne tagoltan és ne kiabálva kommunikáljunk, hanem vele szembefordulva, lehetőséget adva az egyénnek, hogy leolvassa szájunkról a szöveget.

A látássérültek esetében is szembefordulva beszéljünk, hogy lehetőség legyen a hangforrást beazonosítani. Kerülni kell a hirtelen helyzetváltozásokat, az ijedtségre okot adó kommunikációt.

Mindezek szem előtt tartásával megvalósulhat az a helyzet, hogy a fogyatékos ember könnyedén be tud illeszkedni a munkahelyi közösségbe, nem érzi magát elkülönített, el nem fogadott személyeknek.

A foglalkoztatás feltételeinek vizsgálata során nagy hangsúlyt kell helyezni a megfelelő környezetre, melyben a fogyatékos ember kiterjedhet, munkateljesítményének maximumát tudja nyújtani.

Megítélésem szerint ha a munkáltató és a szabályok egyaránt arra koncentrálnak, hogy aktivizálják a fogyatékos ember erőforrásait, segítenek abban, hogy az egyéni igényeknek megfelelő feltételek között dolgozhasson, a fogyatékos emberek jóval nagyobb létszámban jelenhetnek meg a munkaerőpiacon.

16. fejezet

A TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉSRŐL ÁLTALÁBAN

A teljesítmény adott körülmények között adott feltételek mellett elért eredmény.

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

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

A teljesítmény különböző értelmezési szintjei

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

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

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

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

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

A teljesítményértékelés másik aspektusa a szervezet teljesítményének értékelése, amelynek a célélérési képesség és a hatékony erőforrás felhasználás a mérési módszere.

A szervezet teljesítménye két tényezőtől tevődik össze

- ☞ eredményesség
- ☞ hatékonyság.

Eredményesség:

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

Hatékonyság:

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

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

16.1. Az egyéni teljesítmény

16.1.1. Minőségi meghatározás

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

16.1.2. Mennyiségi meghatározás

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

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

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

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

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

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

A vezető szempontjából is fontos és szükséges a teljesítménymenedzselés, hiszen a munkavállaló probléma-felvetései alapján határozhatja meg a változást akár a feladatban, akár a folyamatban, akár a feltételekben.

16.2. A szolgáltatást nyújtó szervezet teljesítményének minőségi és mennyiségi meghatározása

16.2.1. Minőségi meghatározás

- ☞ Mennyire ismerik a célcsoport igényeit, szükségleteit.
- ☞ Igazodik-e a szolgáltatás a szükségletekhez.
- ☞ A szolgáltatás mennyire fedi a szükségleteket.
- ☞ Egyértelműen meghatározott, megfelelően szabályozott-e a feladat, amit a cél érdekében meg kell valósítani.
- ☞ A szolgáltatáshoz használt eszközök, módszerek, megoldások megfelelően szolgálják-e a célok elérését.
- ☞ A szervezeti feltételek biztosítják-e a cél elérését (létszám, minőség, pénz, információ, technikai eszközök, szervezeti felépítés, szervezeti kultúra).
- ☞ Jól felépítettek-e a hatáskörök, jó-e a munkamegosztás.
- ☞ Jól meghatározottak-e a felelősségi viszonyok, a munkafolyamatok ésszerűen kialakítottak és szabályozottak-e.
- ☞ A folyamatok eredményesek-e.
- ☞ A feladat által elért cél eredményességével elégedett-e a vevő.
- ☞ Az erőforrások mértéke arányos-e a feladattal.
- ☞ Megfelelőek-e a partnerségi viszonyok.
- ☞ Eljut-e az információ az érdekeltekhez a szolgáltatásról.
- ☞ Felkelti-e az érdeklődésüket az információ.
- ☞ Elegendő-e az információ a szolgáltatásról.
- ☞ Van-e lehetőség a véleménykialakításra.
- ☞ Van-e panasz /reklamáció lehetőség.

A világos és egyértelmű cél meghatározásának alapja a közös jövőkép és stratégia, amely egységes célrendszert feltételez.

Ennek összetevői

- ☞ a vevői elégedettség, igényfelmérés, igény befolyásolás, igény-kielégítés;
- ☞ a szervezeti jó hírnév,
- ☞ a folyamatok jó megvalósítása,
- ☞ a hatékony idő és költséggazdálkodás;
- ☞ a biztonságos pénzügyi feltételek megteremtése, megtartása;
- ☞ a feladatmegvalósításban résztvevők tanulásának, fejlődésének biztosítása;
- ☞ innovatív képességeiknek a felszínre hozása és hasznosítása,
- ☞ az információ áramlás és a különböző kommunikációs csatornák alkalmazásának biztosítása.

16.2.2. Mennyiségi meghatározás

- ☞ Milyen a szükséglettel rendelkezők és a szolgáltatást igénybevevők aránya (potenciális és kiszolgált).
- ☞ Milyen arányban fedi le a szolgáltatás az igényeket.
- ☞ Milyen arányban fedi le a szolgáltatás az egyéni igényeket.
- ☞ Milyen az elégedett és elégedetlen igénybevevők aránya.
- ☞ Milyen a szolgáltatást ismerők és igénybevevők aránya.
- ☞ Panaszok száma és kezelt panaszok aránya.
- ☞ Mennyi a kielégítetlen igény/lezáratlan ügy aránya a kezelthez viszonyítva.

16.3. A szolgáltatást nyújtó szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása a megrendelő szemszögéből

16.3.1. Minőségi meghatározás

- ☞ A feladat megvalósításának folyamata lefedi a megrendelői elvárásokat.
- ☞ A munkafolyamatok nyomon követhetőek
- ☞ Megfelelő, egyértelmű, ellenőrizhető, nyomon követhető a nyilvántartás, a dokumentáció.
- ☞ A jelentési kötelezettségeket határidőre teljesítik.
- ☞ Az adatszolgáltatás hiteles és valós.
- ☞ A forrásfelhasználás célszerű.
- ☞ A teljesítésszerződés szerinti.
- ☞ Az eredményesség szerződés szerinti.

16.3.2. Mennyiségi meghatározás

- ☞ Cél a vállalt kötelezettségek 100 %-os teljesítése.
- ☞ Még elégséges a 75 %-os teljesítés.

16.4. A szolgáltatást nyújtó szervezetek minőségi és mennyiségi meghatározása az ügyfél szemszögéből

16.4.1. Minőségi meghatározás

- ☞ Igazodik-e a szolgáltatás az ügyfelek igényeihez.
- ☞ Igazodik-e a szolgáltatás az ügyfelek elvárásaihoz.
- ☞ Felszínre kerülnek-e az ügyfelek elgondolásai a szolgáltatási folyamat során.
- ☞ Érzékelik-e a problémáit.
- ☞ Az érzékelés pontos és célorientált-e.
- ☞ Megfelelőek-e a megoldási javaslatok.
- ☞ A megtervezett eredmény szükségletek szerinti-e.
- ☞ A szolgáltatási standardok azonosak-e az ügyfél elvárásaival.
- ☞ A folyamatban való részvétel ideje, gyakorisága optimális-e.
- ☞ Van-e lehetősége az ügyfélnek a kilépésre.
- ☞ Van-e lehetősége az ügyfélnek a reklamációra.
- ☞ Van-e lehetősége az ügyfélnek a szolgáltatást nyújtó személy megválasztására.
- ☞ Van-e beleszólása az ügyfélnek a folyamatok meghatározásában.
- ☞ Van-e lehetősége az ügyfélnek a szolgálat újbóli igénybevételére.
- ☞ Megfelelően kezelik-e személyes adatait.
- ☞ Megkapja-e az igény szerinti teljes körű információt.
- ☞ A szolgáltató tiszteletben tartja-e emberi méltóságát.
- ☞ A szolgáltató elfogadja-e döntését, értékrendjét, társadalmi háttérét és tulajdonságait.
- ☞ Milyen gyors az ügyintézés, a válaszdő.
- ☞ Mennyit kell várakoznia az ügyfélnek.
- ☞ Megfelelő eligazítást kapott az önálló ügyintézéshez.
- ☞ A szolgáltatás helyszíne megfelel-e az állapotának, az akadálymentesség követelményének.

Az ügyfél akkor elégedett, ha a lehető legrövidebb időn belül, a lehető legkisebb erőfeszítéssel, a legkedvezőbb feltételek mellett eléri azokat a célokat, amit elképzelt. Amennyiben a cél eléréséhez hosszabb idő kell, szüksége van olyan közegre, motivációra, amely aktivizálja erőforrásait és felszínre hozza fejleszthető, hasznosítható készségeit, képességeit.

A munkaerő-piaci szolgáltatások során szükség van a munkavállalást akadályozó tényezők feltárására és azok felszámolására. Ezért a szolgáltatási formákat úgy kell meghatározni, hogy azok az akadályozó tényezőkre megoldási lehetőséget biztosítsanak.

A problémakörök öt nagy csoportra oszthatók

1. Információhiány miatt keresik meg a szolgálatot. A kellő információk birtokában az ügyfél képes akár az önálló munkahelykeresésre is.
2. A munkavállalási szándék adott, de elvárásait, elképzeléseit nem tudja jól artikulálni, esetleg szociális, egészségügyi vagy egyéb munkavállalást akadályozó tényezőit nem tudja önállóan felszámolni. Ebben az esetben a munkatanácsadás ad az ügyfél számára megoldási lehetőséget.
3. Nincs határozott pályakép, elképzelés a vállalható munkáról. Ebben az esetben pályatanácsadás szükséges, amely elősegíti a pályaválasztást, pályaképet vagy lehetőséget nyújt a képzési orientációra.
4. Van pályaelképzelés, de nincs meg az álláskereséshez szükséges technika, ismeret, készség. Ebben az esetben az álláskeresési tanácsadás szükséges, ahol elsajátíthatóak azok az ismeretek és készségek, melyek segítségével az álláskeresés akár önállóan is megvalósítható.
5. Akadályozó tényező lehet a mentális és/vagy pszichés állapot. Ennek leküzdésére a pszichológiai tanácsadás keretében van mód, ahol a problémafeltárást követően lehetőség van annak kezelésére.

16.4.2. Mennyiségi meghatározás

A végigvitt feladatmegvalósulás és a megszakad eljárások aránya a teljesítés mennyiségi mutatója.

A megszakadt szolgáltatások oka többféle lehet, pozitív és negatív egyaránt

- ☞ A feleken kívülálló okok közé sorolható az állapotromlás, hosszantartó gyógykezelés, állapotváltozás. Ezek mindegyike a célcsoportra jellemző ok.
- ☞ Az ügyfél elégedetlen volt a szolgáltatással.
- ☞ A szolgáltató szakította meg az együttműködést. Az ügyfél aktivitásának hiánya, vagy aktuális fizikai, mentális, pszichés állapota nem alkalmas a tanácsadási folyamatban való részvételre (alkohol-, drog abuzus, stb).
- ☞ Az ügyfél önállóan elhelyezkedett, önerőből megoldotta a problémáját

A kilépés a folyamat bármely fázisban lehetséges, de a teljesítés szempontjából csak az a kilépés értékelhetetlen, amely a kapcsolatfelvétel során valósul meg azért, mert

- ☞ Az ügyfél nem a szolgálat célcsoportja (pl. öregségi nyugdíjas, nem célcsoport tagja).
- ☞ Az ügyfél nem fogadja el a szerződéskötéshez szükséges feltételeket (pl. nem mutatja be a szükséges dokumentumokat), nem írja alá a szerződést
- ☞ A kapcsolat megszakadhat a munkatárs nem megfelelő szakmai/emberi hozzáállása miatt (ez egyéni teljesítmény probléma).
- ☞ Az ügyfél nem megalapozott indíttatása miatt (tulajdonképpen nem is akar dolgozni).

16.5. Összegzés

Az időtényező is igen meghatározó, nem mindegy, hogy a folyamat maga mennyi ideig tart, közben milyen hosszantartóak a megszakítások. A kapcsolattartás folyamatosságának, az információkkal való ellátás gyakoriságának is meghatározó szerepe van.

A szolgáltatás eszköztárát úgy kell megválasztani, hogy az az ügyfélkör igényeit és problémáinak megoldását a lehető legszélesebb körűen lefedje. Ez egyrészt a szolgáltatások körének komplex meglétével, másrészt a partnerszervezetek lehetőségeinek igénybevételével valósulhat meg. Nagyon fontos, hogy az igény megismerése és a problémafeltárás a lehető legrövidebb időn belül megvalósuljon.

Ezt kell követnie a tervekészítésnek és folyamat-meghatározásnak és a mellérendelt időhatárokból történő megállapodásnak. A folyamatot úgy kell meghatározni, hogy az egyén érdeklődése, aktivitása a belépés szintjén maradjon, ne veszítsen lendületéből, tenni akarásából, de az egyeztetett feladat-meghatározás megoldásához kellő idő álljon rendelkezésre. A gyakorlati tapasztalat, hogy egy-egy szolgáltatási fázisban való tartózkodás gyakorisága ne haladja meg a háromszori, négyszeri alkalmat, alkalmanként egy-egy órát, az eredményesség szempontjából ez az optimális. A találkozások között eltelt idő egy hétnél ne legyen több.

16.6. Teljesítménymérés

„A mérés egy adott tapasztalati viszonyrendszer leképezése, egy számszerű viszonyrendszerben.”

(Lázár László, 2002)

A mennyiségi mutatók természetes mértékegységben (pl. fő) fejezhetőek ki. A minőségi mutatók többsége szubjektív (hibamentesség, pontosság, stb.).

A mért eredmények mellé rendelt döntések és értékek szerint értékelhető az eredmény.

Az alapítványi szolgáltatás esetében ennek számos, időnként egymással ellentmondó aspektusa van.

Másképpen ítéli meg, értékeli a tevékenységet a menedzsment, a munkatársak, a kuratórium (belső érintettek), az ügyfelek, támogatók, pénzosztók és egyéb külső partnerek (külső érintettek).

A szervezetnek kell felállítani azokat a prioritásokat és feltételcsomagokat, amelyek a szervezet hosszú távú fennmaradását, és sikeres működését meg teremtik, ennek egyenes következményeként a kulcsérintettek körét.

Az alapítvány esetében ez is nehezen meghatározható, mivel szolgáltatásai a fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberekre irányul, így tevékenységének elsődleges meghatározója kellene, hogy legyen az ő elégedettségük.

Ehhez képest az Alapítvány tevékenységét, az azon belüli hangsúlyokat mégis a finanszírozók által elvárt feltételek határozzák meg, mivel a szolgáltatások ingyenessége (ügyfél részére), törvényben előírt feltételek, egyéb bevételi források sem realizálhatók a szolgáltatás által (pl. ha a munkaadók fizetnének a tanácsadásért, vagy a munkaerő felkészítéséért, az igényeikhez illesztett munkaerő közvetítésért), így a szolgáltatás folyamatának elemei a finanszírozó fél eredményességi elvárásait követik.

A dilemma a szolgáltatás részéről az, hogy alapelveit követve tegye lehetővé ügyfelei számára, hogy szolgáltatási választéka által elérje, vagy megközelítse képességeinek, készségeinek adottságainak lehető legmagasabb szintjét, vagy a finanszírozó szerződéses elvárásainak eleget téve vonjon be „x” főt, helyezzen el „y” főt.

A feltételek időnként kioltják egymást, mert a finanszírozás feltételei a gyors és nagylétszámú elhelyezést értékelik, és erre adnak támogatást, addig a halmozottan hátrányos helyzetű emberek többségének a valahonnan-valahová történő eljuttatása (néha ez igen kismértékű), a szakember számára fontos és jelentős eredmény – csak nem mérhető, számokkal nem kifejezhető –, ezért nem finanszírozható.

IRODALOMJEGYZÉK

1. ÁFSZ: Foglalkozási rehabilitációs kisokos; Dr. Szabó Gyula, Mischinger Gábor: Építésmérnöki Kar Rehabilitációs Szakmérnöki képzés jegyzetei a BME Ergonómiai és Pszichológiai tanszék; BME, Budapest 2005
2. Angyal Ádám: A teljesítmény mérése; Budapest 1999
3. Aronson; Elliot: A társas lény; KJK, Budapest 1987
4. Bagdy E. - Pressing L. - Bugán A. - Zétényi T.: Elmélet és Alkalmazás; Akadémia Kiadó, Budapest 1986
5. Bakacsi Gyula: Stratégiai emberi erőforrás menedzsment; KJK, Budapest 1999
6. Bodnár Viktória: Mi a különbség a teljesítménymérés és értékelés között (előadás); Budapest 2005
7. Dr. Gere Ilona: Foglalkoztatási rehabilitáció fejlesztési lehetőségei (tanulmány); Budapest 2005
8. Dr. Gere Ilona: Foglalkoztatási stratégia a tartósan akadályozott emberek integrációjának érdekében (tanulmány); Budapest 2005
9. Dr. Gere Ilona: Kapcsolatépítés fogyatékos ügyfelekkel; Szociális és Családügyi Minisztérium, 1998
10. Dr. Kullmann Lajos: Életminőségről (újságcikk)
11. Dr. Linder Sándor – Dihen Lajosné – Dr. Henkey István: Humán controlling; Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest 2003
12. Dr. Szilágyi Klára, A tanácsadás módszerei I.-II.; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996
13. Dr. Szilágyi Klára: A személyiség értékelésének lehetőségei a tanácsadási folyamatban; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996
14. Dr. Szilágyi Klára: A tanácsadási elméletek; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996
15. Dr. Szilágyi Klára: Az egyéni tanácsadás; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996
16. Dr. Szilágyi Klára: Munka-pályatanácsadás, mint professzió; Kollégium Kft., Budapest 2000
17. Dr. Szilágyi Klára: Pályaorientáció módszertani kézikönyv; Budapest 2002
18. Dr. Szilágyi Klára-Dr. Völgyesy Pál: Pályaorientáció; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996
19. Dr. Völgyesy Pál: A pályaválasztási tanácsadás történetének áttekintése hazánkban; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996
20. Dr. Völgyesy Pál: Pályaismeret; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1995
21. Dr. Zám Mária: Kitarottság, vagy integráció-felzárkózás esélyei az európai piacon (kutatás); Nonprofit Egyesület, Budapest 2004
22. Egészségügyi Világszervezet: A funkcióképesség, fogyatékoság és egészség nemzetközi osztályozása; FNO, 2004
23. Equal: E/22 Equal program lyoni nemzetközi fejlesztési partnerség konferencia
24. Európa Tanács: 3. sz. határozat; Dolgozni akarok; Resap 2001
25. Európai Bizottság: Aktív munkaerőpiaci programok fogyatékos emberek számára, 2004
26. Európai Tanács Információs és Dokumentációs Központ: A fogyatékkal élő személyek társadalmi integrációja; Válogatás az Európa Tanács dokumentumaiból, 2003

27. Fodor Ágnes: Tanácsok és információk látássérültekről (tanulmány)
28. Foglalkozási Információ Kézikönyve: OMK, Budapest 1994
29. Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: A fogyatékos emberek munkaerőpiacra jutásának elősegítése (pályázati bevezető)
30. Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: Előterjesztés a kormány részére a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény módosításának koncepciója; 2004
31. Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: Foglalkozások Egészségi Tényezői; Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium, Budapest 1998
32. Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium: Helyzetkép a foglalkoztatásról, iskolázottságról és a képzettségről, a munkaerőpiaci helyzet várható alakulásáról; 2003. december
33. Fogyatékos emberekkel kapcsolatos főbb irányvonalak, irányelvek az európai foglalkoztatási stratégiában (EMCO/11/290605)
34. Klein Sándor: Munkapszichológia; SHL könyvek, 2003
35. Klein Sándor: Munkapszichológia; SHL könyvek, 2003
36. Klein Sándor: Vezetés és szervezetpszichológia; SHL könyvek, 2003
37. Kormányzóvivői tájékoztató: Életen át tartó tanulás-versenyképes munkaerő; 2004. február 19.
38. KSH: Népszámlálás 2001/12. A fogyatékos emberek helyzete; Budapest 2003
39. Litavec Anna - dr. Tapolczai Gergely – Csömör Károly: Információk siket és nagyothalló emberekről (tanulmány)
40. MEOSZ kiadvány: Standard Rules (magyar fordítás)
41. Muchielli, R: Pszichológiai tanácsadás a pályaválasztásban (Módszertani füzetek); Országos Pedagógiai Intézet, Budapest 1981
42. Munkalélektani Koordináló Tanács: módszertani sorozata
43. Németh Gy. - Papp I.: Szolgáltatásmenedzsment; Aula Könyvkiadó, Budapest 1995
44. Nemzeti Foglalkoztatási Akcióterv; 2004
45. Nemzeti Szakképzési Intézet: Kézikönyv a speciális központi programok kidolgozásához és alkalmazásához; 2003
46. Nemzetközi Munkaügyi Hivatal: A befogadó és sokszínű munkahelyért (háttéranyag az ILO képzése a társadalmi felelősségvállalás témakörében); 2006
47. Nemzetközi Munkaügyi Hivatal: A fogyatékosokkal kapcsolatos munkahelyi gyakorlat (szakértői értekezlet); Genf 2001
48. Pataki Ferenc: A Nékosz-legenda; Osiris Kiadó, Budapest
49. Révész Éva: A teljesítmény értelmezése és értékelése a nonprofit szervezetekben (szakdolgozat); Kezelés-szervezés tanszék, 2001
50. Ronald G. Ehrenberg – Robert S. Smith: Korszerű munkagazdaságtan; Panem Kiadó, 2003
51. Rudas János: Delfi örökösei; Gondolat – Kairosz, 1997
52. Siegrist, Marco: Csoportos önépítés: módszerek és gyakorlatok a munkanélküliek továbbképzésében: kézikönyv andragógusok, tanácsadók és tanfolyamvezetők számára; GATE GTK Tanárképző Intézet, Gödöllő 1996

53. Simon Baron – Cohen – Patrick Bolton: Autizmus; Osiris 2000
54. Standard Rules: ENSZ MEOSZ (magyar fordítás tartalmi idézet)
55. Szegedi M.- Cs. Bagdy E.: Ideg és Elmeógyógyászati Intézet; Klinikai Pszichológiai Laboratórium, 1969
56. Személyzeti/emberi erőforrás menedzsment; Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, 1997
57. Társadalmi megújulás operatív program (2007 – 2013) egyeztetési változat 2006. okt. 16. érdekvérvényesítés
58. Tóthné Szikora Gizella: Humán erőforrások gazdaságtana; 2004
59. Vezetői tudás; Humán Erőforrás Kft., 2006
60. Wágner Károly: Egyenlő (túlélési) esélyek (menekülés, kiürítés tervezés), (újságcikk)
61. Zalabai Péterné – Vizvárdi András: Az Élő Otthon (Ötletek és javaslatok lakókörnyezetünk akadálymentes kialakításához); 2003
62. Zalabai Péterné- Vizvárdi András: Hasznos információk a foglalkozási rehabilitációról munkaadóknak; Kézirat, 2006
63. Zalabai Péterné: Fogyatékos emberek a munkaerőpiacon (Diplomamunka); BMGE Építészmérnöki Kar, Rehabilitációs Szakmérnöki Kar
64. Zalabai Péterné: Önrendelkező Életvitel; Személyi Segítők kézikönyve, 1997