

ALTERNATÍV MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁS

EGYSÉGES SZOLGÁLTATÁS-MÓDSZERTAN



SZÉCHENYI TERV



Fogyatékos Személyek
Esélyegyenlőségéért
Közhasznú Nonprofit Kft.

Szerzők:

Deák Éva
Füzessy Józsefné
Daróczy- Hajas Klaudia
Hajas György
Jásper Éva
Kóródi Edit
Pántya Erika
Török Réka
Valiczko Éva
Végh Katalin
Zalabai Péterné

Szakmai lektorálást végezte:

Bela Szilvia
Dávid Andrea
Fehér Ildikó

A kiadvány a TÁMOP 5.3.8-11/A1-2012-0001 kódszámú
„Rehabilitáció - Érték - Változás (RÉV): Megváltozott munka-
képességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése
érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési
modellprogram” kiemelt projekt keretében készült a Fogyatékos
Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.
megbízásából.
2014.

Második bővített kiadás
Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit
Kft.

Cím: H- 1071 Budapest, Damjanich utca 4.

Telefon: (+36 1) 450 3230

www.fszk.hu

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0849-04
Intézményi Akkreditációs Lajstromszám: AL-2057

Tartalomjegyzék

Előszó	5
I. A foglalkozási rehabilitációs rendszer bemutatása Magyarországon	7
I.1. Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások Magyarországon	11
II. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás célcsoportjának bemutatása	16
II.1. A megváltozott munkaképességű emberek	16
II.1.1. Afogyatékos emberek	17
II.1.2. Egészségkárosodott személyek	20
II.2. A munkáltatók	21
III. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei, a szolgáltatás folyamata	25
III.1. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás	25
III.2. A szolgáltatást végző szakembere	25
III.3. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás tárgyi és technikai feltételei	30
III.4. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás dokumentációja	31
III.5. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás elemei	33
IV. Munkaerő-piaci szolgáltatások	34
IV.1. Munkaerő-piaci szolgáltatások az ügyfelek részére	34
IV.1.1. Kapcsolatfelvétel és tájékoztatás, szolgáltatási szerződés kötése	35
IV.1.2. Felmérés	43
IV.1.3. Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése	53
IV.1.4. Felkészítés a munkavállalásra	55
IV.1.5. Munkaközvetítés	74
IV.1.6. Betanulás és a munkahelyi beilleszkedés támogatása	77
IV.1.7. Az ügyfél utókövetése	83

IV. Munkaerő-piaci szolgáltatások	88
IV.2. Munkaerő-piaci szolgáltatások munkáltatók részére	88
IV.2.1. Kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás	89
IV.2.2. A munkáltató általános felmérése	95
IV.2.3. A konkrét munkahely ügyfél-specifikus felmérése ...	101
IV.2.4. A konkrét munkahely (környezet, munkatársak) felkészítése a foglalkoztatásra	104
IV.2.5. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, utókövetés	110
V. Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás az ügyfél és a munkáltató elégedettségének mérése	112
V.1. Az ügyfél és a munkáltató elégedettségmérésének a célja	112
V.1.1. Az ügyfél és a munkáltató elégedettségmérésének tevékenységei	112
V.1.2. A szolgáltatás időtartama és gyakorisága	113
V.1.3. Szakemberigény	113
V.1.4. Dokumentáció	113
VI. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás partnerszervezetei	114
VI.1. A partnerség előnyei:	115
VI.2. A partnerség nehezítő tényezői:	115
VI.3. Szempontok a partnerség kialakításakor:	116
VI.4. A partnerség lehetséges résztvevői köre (a teljesség igénye nélkül):	116
VI.5. A partnerszervezetek együttműködésének lehetséges tartalma:	117
VII. Fogalomtár	118
VIII. Irodalomjegyzék, hasznos linkek	123
IX. Melléklet dokumentációminták	127

Előszó

A Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhazsnú Nonprofit Kft. által irányított TÁMOP-5.3.8-11/A1-2012-0001 kódszámú, „Rehabilitáció – Érték – Változás (RÉV): Megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének elősegítése érdekében történő rendszerszintű képzési és szolgáltatásfejlesztési modellprogram” keretén belül azt a feladatot vállaltuk, hogy a Magyarországon működő öt, célzottan a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára kifejlesztett munkaerő-piaci módszertan – *4M Program, Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás (KMP), Látássérültek Foglalkozási Rehabilitációja (LSR/LFR), Munkaasszisztensi Szolgálat, Támogatott Foglalkoztatási Szolgáltatás (TF)* – leghatékonyabb elemeit egységesítjük, és a célcsoport számára megfelelő, a szakemberek számára jól használható módszertant alakítunk ki.

Néhány célcsoport, például hallássérült és pszichiátriai problémákkal élő emberek számára jelenleg még nem létezik országosan hozzáférhető, kidolgozott specifikus munkaerő-piaci szolgáltatás módszertan, ezért ezeknek a célcsoportoknak az ellátása nem kerülhetett be a jelen módszertanba. Ugyanezen projektben, a fejlesztési részben kidolgozásra kerül még a hiányzó célcsoportok speciális szükségleteire reagáló munkaerő-piaci szolgáltatás.

Az egységes szolgáltatás-módszertan kidolgozásában a következő szakemberek vettek részt: Deák Éva, Füzesy Józsefné, Daróczy-Hajas Klaudia, Hajas György (4M módszertan), Jásper Éva (Támogatott Foglalkoztatás módszer),

Kóródi Edit, Pántya Erika (Munkaasszisztensi Szolgálat módszer), Török Réka (Látássérültek Foglalkozási Rehabilitációja), Valiczko Éva, Végh Katalin, Zalabai Péterné (Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás)

Az egységes szolgáltatás-módszertan kialakításának szakmai koordinációját és lektorálását a Fogyatékos Személyek Esély-

egyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft. részéről a következő szakemberek végezték: Bela Szilvia, Dávid Andrea, Fehér Ildikó.

A módszertani könyv felépítése

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás a foglalkozási rehabilitációs rendszer részeként működik, ezért fontosnak tartjuk ennek ismertetését.

Ezt követően bemutatásra kerül a szolgáltatás célcsoportja, beleértve a megváltozott munkaképességű személyeket és a munkáltatókat.

A könnyebb érthetőség kedvéért a könyvben külön fejezetben jelennek meg az ügyfelekkel és munkáltatókkal végzendő munka lépései, a részükre szóló munkaerő-piaci szolgáltatások. A két folyamat a gyakorlatban egymással szoros összefüggésben, párhuzamosan zajlik.

A szolgáltatást bemutató fejezetekben kifejtésre kerül az adott szolgáltatási elem célja és tevékenységei, célcsoport-specifikus elemei, időtartama, szakemberigénye, dokumentációja, valamint elvárt eredménye. Az ügyfélfolyamat tevékenységének bemutatásakor jelöljük a kötelező és az opcionális szolgáltatási elemeket is.

A munkáltatói folyamatnál nem különítünk el kötelező és opcionális elemeket.

A szolgáltatás lépéseinek ismertetése után, átfogó képet adunk az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató partnerszervezeteiről.

Az utolsó részben pedig a szolgáltatás értékelése, a legfontosabb szakkifejezések magyarázatát tartalmazó fogalomtár, irodalomjegyzék és a dokumentációs adatlapok találhatóak.

A kézikönyv nem tekinthető „receptkönyvnek”, az ügyfelek egyedi igénye miatt szükséges a szakember megfelelő szakmai felkészültsége és a leírt módszertan személyre szóló alkalmazása. Az egységes alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás elsajátítását a könyvhöz tartozó gyakorlatorientált tréningfüzet használata és a képzés elvégzése teszi lehetővé.

I. A foglalkozási rehabilitációs rendszer bemutatása Magyarországon

A foglalkozási rehabilitáció fogalma az elmúlt évtizedekben sok tekintetben átalakult.

A szakemberek mára a folyamatjelleg hangsúlyozásában értenek egyet, az orvosi, szociális és foglalkoztatási szempontok egymásra épülése és összehangolása kiemelt érdek.

Az Európai Unióhoz való csatlakozás, a munkáltatók szemléletében az esélyegyenlőség szempontjának megjelenése, a foglalkozási rehabilitációs szakma erősödése egyaránt abba az irányba hatnak, hogy a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának mára sikerült a szegregált megoldások kizárólagosságából elmozdulnia, és a nyílt munkaerő-piaci megoldások felé előrelépnie.

Az Európai Unió gyakorlatában az 1990-es évektől volt érzékelhető a szemléletváltás. A tagállamok felismerték, hogy az ellátórendszerek túlterheltsége, a foglalkoztatottak számának csökkenése, a gazdasági körülmények változása olyan megoldásokat követelnek, amelyek a passzív eszközök helyett az integrált megoldásokban tudnak megvalósulni (Dr. Gere, Szellő 2007)¹.

A WHO becslése alapján a világ népességének 10 százaléka valamilyen fogyatékossgal él. Európán belül 40-50 százalékuk van foglalkoztatva, a gazdasági aktivitásuk 50 százalék körüli (Dr. Gere, Szellő 2007).

A megoldások megtalálásában jellemzően három területen kívánnak az európai stratégiák elmozdulást elérni.

¹ – Dr. Gere Ilona, Szellő János (szerk.) 2007. Foglalkozási rehabilitáció jegyzet, Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, Budapest

A hátrányokkal küzdő személyek foglalkoztathatóságának növelése terén előtérbe került a komplex hátránykezelés fogalma, hiszen a foglalkoztatást akadályozó körülmények gyakran halmozottan jelennek meg (alacsony iskolai végzettség, etnikai hovatartozás, bevándorló státusz, családi körülmények, regionális egyenlőtlenségek stb.), ezért egy-egy probléma, körülmény különálló kezelése nem elegendő a megoldáshoz.

A másik kiemelt terület a munkahelyek befogadóbbá tétele. Ehhez fontos, hogy lebonthatók legyenek a közvetlen tapasztalatok hiányából eredő előítéletek és sztereotípiák, melyek befolyásolják a foglalkoztatási hajlandóságot. Az eszközök között olyan szolgáltatások szerepelnek, melyek vonzóvá tehetik a munkáltatók számára a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását, mint például az érzékenyítő, felkészítő képzések, munkaköri megfelelés támogatása mindkét oldalon, alkalmasságvizsgálatok, munkahelyi környezet adaptálásának támogatása, bekapcsolódás a betanításba, munkafolyamatok kipróbálása, informálás, mediálás stb.

A törekvések között szerepel továbbá az állami foglalkoztatási szolgálatok szerepének ártértékelése. Elsősorban a központosított működés helyett a helyi megoldások lehetőségének megteremtése kiemelt szempont, mely több lehetőséget nyújt a személyre szabott megoldások elérésére a saját szolgáltatások és helyi partnerek bevonása révén egyaránt. A szolgálatok és más szervek funkcióinak összehangolásán keresztül fontos célkitűzés a segélycsapdák megszüntetése, amelyek gátolják a munkavállalási hajlandóságot (Dr. Gere, Szellő 2007).

Ezekén kívül visszatérő kérdés az Európai Unióban a kvótarendszer (Magyarországon rehabilitációs hozzájárulás) létjogosultságának kérdése, az aktív eszközök bevonásának növelése, és a foglalkoztathatóság növelése érdekében a felkészítő, fejlesztő képzések területén a közoktatási rendszerek szerepe.

Magyarországon a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása a rendszerváltás előtt a teljes foglalkoz-

tatás elve mellett megoldott volt, de az esélyegyenlőség nem kapott megfelelő figyelmet. A személyre szabott rehabilitáció vagy az integrált foglalkoztatás megvalósítására nem történtek kezdeményezések, az egyes fogyatékossgal, egészségi problémákkal élő emberek ügye a családon belül maradt, társadalmi színtere nem volt a kérdésnek (Dr. Gere, Szellő 2007).

A rendszerváltást követően az egyik leghangsúlyosabb változást az jelentette, hogy a foglalkozási rehabilitáció az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (továbbiakban ÁFSZ) feladata lett, ezzel hangsúlyozva a feladat fontosságát (Dr. Gere, Szellő 2007). Ezt azóta további koncepcionális változtatások, jogszabályalkotás, módosítások követték. Az állami beavatkozások a komplex foglalkozási rehabilitáció kialakítását célozták, és több szintű intézkedéseket határoztak meg. Hatottak a minősítési rendszerekre, a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaira, a foglalkoztatás során elérhető támogatásokra és kedvezményekre.

1998-ban nyílt lehetőség a Munkaerő-piaci Alap rehabilitációs alaprészenek decentralizált felhasználására. Ebben az évben a rehabilitációs hozzájárulás kvótáját leszállították 20 főre, és az arányát felemelték 5 százalékra, a kötelezettséget pedig szektorsemlegessé tették. A rehabilitációs foglalkoztatást és az ehhez kapcsolódó szolgáltatások nyújtását a jogszabály elismerte közhasznú tevékenységként, így az ÁFSZ-nek lehetősége nyílt a civil szektorból szolgáltatások vásárlására. Törvény született a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról, illetve megalakult az Országos Fogyatékgügyi Tanács, amely a Kormány tanácsadó szervévé vált (Szellő, 2009)².

A komplex rehabilitációt segítő új szabályok esetében az egyik legfontosabb változás a tranzitfoglalkoztatás megvalósítására megalkotott rendelkezések köre. A rehabilitációs

2 – Szellő János, 2009. *A foglalkozási rehabilitáció elmélete és gyakorlata*
Jegyzet Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai
Kar, Budapest

ellátást legfeljebb 3 évre lehet megállapítani. Ez alatt az idő alatt az akkreditált foglalkoztató csökkenő intenzitással vehet igénybe támogatásokat, a munkavállaló rehabilitációs célú foglalkoztatáson kívül szolgáltatásokba kapcsolódhat be, a munkavállaló és az akkreditált munkáltató pedig szolgáltatók közreműködését kérheti a nyílt munkaerő-piaci álláshelyek feltárásában és az integráció előkészítésében.

A komplex rehabilitációs rendszer célcsoportjának meghatározása többször változott az elmúlt évek során. A legutolsó változásokat megelőzően a rehabilitáció célcsoportja elsősorban az a III. csoportos rokkantsági kategóriába tartozó megváltozott munkaképességű személy volt, akiknek a rehabilitációját a Bizottság javasolta.

A jelenleg hatályos jogszabályok³ alapján a minősítésbe új elemként került be, hogy a minősítés egészségügyi, szociális és foglalkoztatási besorolása együttesen alkot kódolt csoportokat, amelyek azután meghatározzák ez elérhető ellátásokat és aktív eszközöket:

- A: rehabilitáció nélkül foglalkoztatható (60% feletti egészségi állapot).
- B1: foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható (50–60% közötti egészségi állapot).
- B2: egészségi állapota alapján rehabilitálható, azonban külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt (50–60% közötti egészségi állapot).
- C1: tartós foglalkozási rehabilitációt igénylő személy (30–50% közötti egészségi állapot).
- C2: egészségi állapota alapján tartós rehabilitációt igényel, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt (30–50% közötti egészségi állapot).

3 – 7/2012. (II.14.) NEFMI rendelet a komplex minősítés szakmai szabályairól

- D: csak folyamatos támogatással foglalkoztatható megváltozott munkaképességű munkavállaló (30% alatti egészségi állapot).
- E: egészségkárosodása jelentős, önellátásra részben vagy egyáltalán nem képes.

A nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatók esetében új elemként jelent meg a szociális hozzájárulási adó csökkentését lehetővé tevő Rehabilitációs kártya felhasználása, illetve továbbra is lehetőségük van a rehabilitációs hozzájárulás arányos csökkentésére megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása esetén, függetlenül azok rehabilitációs szempontú besorolásától.

A változások ellenére ma Magyarországon a foglalkozási rehabilitáció kereteit a helyi érdekérvényesítő képesség és civil szféra gyengesége, valamint a megfelelő intézmények és szakemberek hiánya miatt összességében elsősorban az államháztartási szempontok és nem szakmapolitikai szempontok határozzák meg.

I.1. Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások Magyarországon

Az Európai Unióban a személyi szolgáltatásokat döntően a civil szervezetek végzik, ezért a tagállamok komoly erőfeszítéseket tesznek e hálózat fejlesztése érdekében. A civilek felkészültsége, egy adott probléma komplex kezelésének képessége elvileg lehetővé teszi azt a személyre szóló segítséget, amelyet az állami szervezet sokirányú leterheltsége, esetenként túlszabályozott, túladminisztrált működése miatt csak mérsékelten tud teljesíteni.

Az elmúlt években a megváltozott munkaképességű személyek összetételében bekövetkezett változások, a különféle hátrányok kezelésének kényszere miatt a hazai munkaügyi szervezetben és civil szerveződéseknel is megkezdődött az elhelyezkedést hatékonyan segítő, személyes igényekre épülő szolgáltatási formák kialakítása. A foglalkozási rehabilitáció intézményrendszerének kiépítése során pedig az általános és tematikus tanácsadások, a támogatott foglalkozások

és képzési lehetőségek szélesítése mellett kialakult a „munkába segítés” direkt formája, amely a munkáltató és a megváltozott munkaképességű munkavállaló egymásra találását és a tartós munkában való maradását segíti.

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások működtetésére legalkalmasabb (vagy alkalmassá tehető) szervezetek a civil szféra képviselői. A civil szervezetek alkalmat adnak különböző társadalmi csoportok speciális igényeinek megfelelő szolgáltatások kifejlesztésére, biztosítására.

Jelenleg Magyarországon a megváltozott munkaképességű, fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációja érdekében öt munkaerő-piaci-szolgáltatás típus⁴ található meg a civil szervezetek működtetésében, amelyek a következők:

- Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás (KMP /KEFISZ);
- Látássérültek Foglalkozási Rehabilitációja (LSR / LFR);
- Megoldás Munkáltatóknak és Megváltozott Munkaképességű Munkavállalóknak (4M Program);
- Munkaasszisztensi Szolgálat (MA Szolgálat);
- Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás (TF).

A Motiváció Alapítvány által kialakított Komplex Emberköz-pontú Foglalkozás-rehabilitációs és Információs Szolgáltatás (KEFISZ), amely a 2000-es évek elejétől – gyakorlatilag változatlan tartalommal – Komplex Munkaerő-piaci Szolgáltatás (KMP) néven van jelen a megváltozott munkaképességű emberek számára kialakított alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások között.

A KMP célja a „komplex, egyéni szükségletekhez és munkaerő-piaci igényekhez igazodó, széles körű 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.

⁴ – *Megváltozott munkaképességű embereknek nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások módszertanai Magyarországon, tanulmány – Revita Alapítvány, 2013.*

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium megbízásából 2007ben a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány pályázati programot hirdetett meg, melynek célja az volt, hogy egyfelől megvalósuljon a látássérült emberek számára biztosított (komplex) rehabilitáció módszertani leírása és fejlesztése, másfelől kialakításra kerüljenek regionális rehabilitációs központok. A programban négy szervezet vett részt, a feldolgozott módszertani anyag az ő tapasztalataikat öszszegzi. A résztvevő szervezetek a következők voltak: Kiemelten Közhasznú Fehér Bot Alapítvány, Salva Vita Alapítvány, Szempont Alapítvány és Vakok Állami Intézete. (Jelenleg a modellt a Szempont Alapítványon kívül további 6 szervezet alkalmazza az országban.)

A Látássérültek Foglalkozási Rehabilitációja modell célja, hogy a látássérült ember a nyílt munkaerő-piacon váljon foglalkoztatottá. Egyben lehetősége legyen olyan munkát vállalni, amely képességeinek, tudásának és lehetőségeinek a legteljesebb mértékben megfelel.

A 4M Program indítását a magyar szociális és munkaügyi szervezet (SzCsM, FMM) és a brit Munkaés Nyugdíjügyi Minisztérium kezdeményezte 1999-ben, kísérleti jelleggel 2002-ben indult a program Zala megyében az akkori Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium (jelenleg EMMI), valamint a brit Munkaés Nyugdíjügyi Minisztérium közös támogatásával.

Az akkori két kísérleti helyszín Nagykanizsa és Zalaszentgrót volt. Azóta a hálózat évről évre bővül, így a szolgáltatás jelenleg 14 megyében, 14 megvalósító szervezet által, 22 szolgáltatóirodában, 53 fős humán erőforrás-kapacitással érhető el országos szinten.

A 4M szolgáltatás alapvető és közvetlen célja „az egészségkárosodott személyek részére, az egyéni igények, képességek és lehetőségek figyelembe vételével, segítség nyújtása a nyílt munkaerőpiacon való tartós elhelyezkedésükben”.

A szombathelyi Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft. munkatársai 1998-ban egy Leonardo-program keretében, ír és osztrák modellek alapján kezdték meg a Munkaasszisztensi Szolgálat (korábbi megnevezése: Integrált Foglalkoztatást Segítő Szolgálat) kidolgozását. A szolgáltatás 1999-ben indult el (és működött végig) 3 helyszínen (Szombathely, Sárvár, Körmend), 6 munkaasszisztens munkatárs részvételével, megyei ellátási területtel.

A Munkaasszisztensi Szolgálat célja a fogyatékos, megváltozott munkaképességű emberek képességeinek felmérése, fejlesztése; társadalmi reintegrációjának és a foglalkoztathatóságának segítése az elsődleges munkaerőpiacon.

Az 1998-ban induló program ma már kidolgozott módszertannal, dokumentációval, szakmai tapasztalattal rendelkezik, és mind prioritásaiban, mind célkitűzéseiben illeszkedik az Európai Unióban elvárt feltételrendszeréhez. Bár az elmúlt években folyamatos módszertani fejlesztésre került sor, finanszírozási okok miatt 2012 áprilisától nem működik ez a típusú munkaerő-piaci szolgáltatás.

A Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás (Supported Employment) rendszerét az Amerikai Egyesült Államokban dolgozták ki az 1970-es évek végén. A módszert több ország is átvette, majd a nemzeti szervezetek 1990-ben alapították meg a Támogatott Foglalkoztatás Európai Egyesületét (European Union of Supported Employment / EUSE), amely az Európai Fogyatékosági Fórumon keresztül gyakorol hatást az európai foglalkoztatáspolitikai irányelvek, Nemzeti Akciótervek alakítására. Az amerikai módszer hazai viszonyokra való adaptálására 1996-ban került sor a Salva Vita Alapítvány által.

A Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás az értelmi fogyatékos, illetve autizmussal élő emberek munkába állítását célozza meg Magyarországon. A szolgáltatás célja és egyben kimenete minden esetben az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedése – a gyakorlatban a modellprogramba való bekerülés alapvető szempontja is az, hogy egy adott pillanatban alkalmassá tehető-e az ügyfél nyílt munkaerő-piacra történő kilépésre.

Magyarországon 2013-ban a fenti módszerek (KMP /KEFISZ, LSR / LFR, 4M, TF) alapján biztosított munkaerő-piaci szolgáltatások 34 szervezeten keresztül érhetőek el a megváltozott munkaképességű, fogyatékos személyek részére. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásokat a Zala Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központján keresztül az Emberi Erőforrások Minisztériuma finanszírozza.

II. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás célcsoportjának bemutatása

A foglalkozási rehabilitációban érintett szereplők a megváltozott munkaképességű álláskereső és munkavállalók, a munkáltatók, az állam, illetve az állami és nem állami szolgáltatók. A rehabilitációban érintett emberek meghatározására különböző csoportosítások ismeretesek a szakirodalomban. Jelen módszertan leírásakor a megváltozott munkaképesség fogalmát használjuk, mely alatt azokat a fogyatékosággal élő és egészségkárosodott személyeket értjük, akik magukat álláskeresőnek tekintik, vagy a foglalkoztatásuk pillanatnyilag akkreditált foglalkoztatónál valósul meg, és szeretnének a nyílt munkaerő-piacra belépni. A módszertan alapján működő szolgáltatást igénybe veheti minden olyan megváltozott munkaképességű ügyfél, aki rendelkezik az állapotát igazoló dokumentummal.

II.1. A megváltozott munkaképességű emberek^{5 6}

A megváltozott munkaképességű emberek csoportja rendkívül szerteágazó, több – egymástól jól elkülöníthető – csoportot foglal magába. Ezen belül két fontos csoport különíthető el: a fogyatékos embereké és az egészségkárosodott személyké.

5 – 2011. évi CXCI. törvény a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról

6 – 327/2011. (XII.29) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű személyek ellátásaival kapcsolatos eljárási szabályokról

II.1.1. A fogyatékos emberek

A fogyatékos emberek csoportjába tartoznak mindazok, akiknek végleges, az egész életükre kiható testi, értelmi, érzékszervi, kommunikációs, pszicho-szociális károsodása, korlátozottsága, sérülése van, amely tartós hátrányt jelent számára a társadalmi részvétel aktív gyakorlásában, és hátrányai kompenzálásában segédeszközre, speciálisan kialakított környezetre, segítő személyre van szüksége.

A fogyatékoság következményeként az egyén mindennapi tevékenységeinek végzésében akadályozottá, korlátozottá válik.

A funkcióképesség, fogyatékoság és az egészség nemzetközi osztályozása (FNO) elsősorban az egyén egészségéhez kapcsolódó állapotait rögzíti, melynek eredményeként meghatározható a fogyatékoság mértéke és nagysága.

Az FNO vizsgálja a test funkcióképességét és akadályozottságát, a testi struktúrákat és annak változásait, melyek befolyásolják az egyén képességeit és teljesítményét, mindezek szoros kölcsönhatásban vannak a személyes és környezeti tényezőkkel. A fogyatékoság visszafordíthatatlan, végleges állapot, amely egészségügyi eszközökkel nem gyógyítható, de javítható, szinten tartható pl. segédeszközökkel, gyógy-pedagógiai, pszichoterápiás módszerekkel, fejlesztésekkel. A fogyatékosághoz társulhatnak egyéb betegségek is.

A jelenleg érvényes szabályozás értelmében fogyatékos személynek minősülnek a mozgás-, a látás-, a hallás-, az értelmi és a halmozottan sérült emberek, az autizmus spektrumzavarral és a pszichoszociális fogyatékosággal élők.

A fogyatékos személyekhez sorolhatóak még a beszéd-fogyatékos (pl. az aphasia), illetve a tanulásban akadályozott személyek is. (Ők a köznevelés rendszerébensajátos nevelési igényű tanulók (SNI), de nem egyértelmű a fogyatékosági csoportba sorolásuk).

Az alábbiakban felsoroljuk a különböző fogyatékos csoportok főbb jellemzőit:⁷

Mozgássérült személyek

A mozgássérült személyeket két nagy csoportra oszthatjuk fel:

- Testi fogyatékos személyek – ahol valamilyen hiányállapot áll a mozgás sérülésének hátterében (pl. végtagok, ujjak).
- Mozcásfogyatékos személyek – ép anatómiai felépítés mellett is sérült a mozgás képessége, amely a centrális vagy a perifériás idegrendszer sérülésére vezethető vissza.

Az állapot súlyossága szorosan összefügg az eszközigeny-nyel, a fizikai és infokommunikációs környezeti igényekkel, pl. egy elektromos kerekcséket használó egyén környezeti igénye sokkal szélesebb körű, mint egy botot használó mozgássérült személyé.

A mozgássérült személyeknek jellemzően szüksége van a különböző szociális szolgáltatásokra is (szállítás, személyi segítség).

Látássérült személyek

A látássérülés súlyossága alapján három csoportot különítünk el:

- A gyengénlátók, akiknek látásmaradványa 33%-nál kevesebb és 10%-nál több.
- Az aliglátók, akik látásmaradványa 10% alatti.
- A vakok, akiknek nincs látásmaradványuk.

7 – Néhány célcsoport, például hallássérült és pszichiátriai problémákkal élő emberek számára jelenleg még nem létezik országosan hozzáférhető, kidolgozott specifikus munkaerő-piaci szolgáltatás módszertan, ezért ezeknek a célcsoportoknak az ellátása nem kerülhetett be ebbe a módszertanba. Ugyanezen projektben, a fejlesztési részben kidolgozásra kerül még a hiányzó célcsoportok speciális szükségleteire reagáló munkaerő-piaci szolgáltatás.

Esetükben is az állapotuk súlyossága határozza meg a fizikai és infokommunikációs környezeti igényüket. Amíg a gyengén látó személyek esetében elegendő segítség a kontrasztosság megerősítése és a nagyító eszközök használata, addig a vak embereknek elengedhetetlen a vezetősáv, a fehér bot, a hangos információ, esetleg a Braille-írás, a személyi segítség vagy a vakvezető kutya.

A segítség helyes módszerének kiválasztásánál figyelembe kell venni a fogyatékoság kialakulásának idejét (kora gyermek-kori vagy későbbi), illetve az oktatás formáját (látó típusú oktatást kapott az érintett / sík írást-olvasást tanult /speciális oktatásban vett részt / Braille-írást tanult a közoktatásban).

Értelmi fogyatékos személyek

Az értelmi fogyatékoság a központi idegrendszer fejlődését befolyásoló örökletes és környezeti hatások eredményeképpen alakul ki, amelynek következtében az általános értelmi képesség az adott népesség átlagától az első évektől kezdve számottevően elmarad, és amely miatt az önálló életvezetés jelentősen akadályozott.

A sérülés súlyosságától függően 3 csoportba soroljuk őket: Enyhe fokban értelmi sérült, tanulásukban akadályozott: 50–69 IQ

Az iskolai oktatást követően is segítségre szorulnak. Felnőttkorukban társadalmi beilleszkedésre képesek, sok esetben családot alapítanak, dolgoznak, leggyakrabban betanított, illetve segédmunkásként. Intellektuális, gondolkodást igénylő feladatokban fáradékonyak, a problémákat jellemzően nem látják át, a helyes döntéshozatal számukra nehezített. Személyre szóló segítséget többnyire a munkavállalásban, jogi kérdésekben, szerződések megértésében és megkötésében, gazdasági kérdésekben igényelnek.

Értelmi fejlődésükben akadályozottak: 20–49 IQ

Jellemző a mentális kognitív képességek az átlagtól való számottevő elmaradása, a fejlődési tempó jelentős meglassulása. Egyszerű munkavégzésre, önkiszolgálásra, szociális magatartásra megtaníthatók. Önálló életvezetésük akadályozott, felnőttként is állandó felügyeletet, támogatást igényelnek.

nyelnek. Általában családot nem alapítanak, vagy családban, vagy Szociális Foglalkoztató Intézetekben, Szakosított Otthonokban és kiscsoportos lakóotthonokban élnek.

Súlyos értelmi fogyatékoság állapota: 19 IQ alatt

Önellátóak soha nem lesznek, állandó ápolásra és felügyeletre szoruló emberek. Állapotukban a rendszeres fejlesztő foglalkozás biztosítja a megfelelő ingergazdag környezetet, amelynek a másodlagos károsodások, a hospitalizáció és az elért fejlődési szintről való visszaesés megakadályozása a célja.

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatóknál az első két csoportba tartozó ügyfelek jelennek meg.

Autizmussal élő személyek

Az autizmussal élő ember problémájának lényege a sajátos minőségi zavar a kommunikáció, a szociális fejlődés és viselkedés terén, valamint a képzeleti működés zavarát kísérő eltérő, beszűkült, repetitív, sztereotip érdeklődés és tevékenység. Az autizmus viselkedéses megjelenése nagyon változatos, bármilyen értelmi vagy nyelvi képességgel, szociális vagy családi háttérrel együtt is jelentkezhetsz. Az autizmussal élő emberek esetében három terület fejlődése és működése sérül. Ezek a kommunikáció, a társas viselkedés, valamint a rugalmas viselkedésszervezés.

II.1.2. Egészségkárosodott személyek

Az egészségkárosodott személyek csoportjába azok a személyek tartoznak, akiknek különböző fiziológiai, fizikai funkciói rövidebb-hosszabb ideig rendellenesen működnek, és ezért állandó vagy időszakos orvosi ellátásban részesülnek a rendellenességek gyógyítása, javítása vagy szinten tartása érdekében.

Az egészségkárosodás körébe tartozik minden olyan betegség, amely egészségügyi eszközökkel tökéletesen meg nem gyógyítható, de szinten tartható rövidebb-hosszabb ideig tartó egészségügyi beavatkozásokkal, illetve romló állapot esetén a romlás lassítható.

Az egészségkárosodott személyek esetén a betegségük jellemzőinek figyelembevételével valósulhat meg a foglalkoztatásuk. Más és más sajátosságokat szükséges figyelembe venni például egy gégemetszett, egy asztmás, egy vizeleltartási problémával küzdő, egy epilepsziás, egy transzplantált vagy egy dialízisre szoruló személy esetén.

Az egyén munkavégző képességét meghatározó tényezők:

- a betegség súlyossága;
- a betegség jellege (akut, krónikus, fertőző, progrediáló);
- a beteg pszichés állapota (depresszió, apátia, szorongásos stb.);
- a beteg értelmi képessége (dementiák, koponya- és agysérültek);
- az esetleges társuló fogyatékoság;
- a beteg fizikai állapota (terhelhetőség);
- egyéb kognitív képességek állapota (figyelem, memória, tanulékonyság, térlátás stb.).

II.2. A munkáltatók

A munkaerő-piaci szolgáltatás alaptézise, **hogy a munkáltatók épp úgy ügyfeleink, mint a támogatott munkavállalók**, ezért tartjuk fontosnak mint célcsoportot őket is bemutatni ebben a fejezetben.

A munkáltatók, mint a munkaerő-piac szereplői, a munkaerő-keresletet jelenítik meg. Meghatározott időszakban bizonyos számú és összetételű munkaerőt foglalkoztatnak. A munkáltatók – akárcsak a megváltozott munkaképességű ügyfelek – rendkívül sokfélék lehetnek, s ennek megfelelően egyedi bánásmódot, személyre szabott támogatást igényelnek.

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

A munkaerőpiacon három nagy csoportját különböztetjük meg a munkáltatóknak: az üzleti szféra, az állami szféra és a nonprofit szféra szereplőit.

Az üzleti szférában elmondható, hogy a munkáltató lehet egyben tulajdonos és vezető is, vagy csak menedzser. Ez elsősorban a cég nagyságától függ.

Családi vagy kisvállalkozások esetében a kapcsolat kiépítése tulajdonképpen bármelyik szinten elkezdődhet, akár a tulajdonossal, akár valamelyik munkatárssal felvehetjük a kapcsolatot, az információ rendszerint gyorsan körbeér, és a döntések is gyakran közösen születnek.

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

A munkaerőpiac sajátos szereplői a multinacionális vállalatok fiók/leányvállalatai. Esetükben a tulajdonosok szinte beazonosíthatatlanok, hiszen külföldön találhatóak. Sok multinacionális cég leányvállalatánál tapasztalható egyfajta nyitottság a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására, mivel a külföldi anyacégektől érkezik a leányvállalatokhoz ezzel kapcsolatos elvárás. Ez megkönnyítheti a kapcsolatfelvételt ezekkel a cégekkel. Ugyanakkor a kapcsolatfelvétel során számíthatunk rá, hogy többszörös szűrőn kell keresztül menni. Előfordulhat, hogy nem könnyű beazonosítani azt a személyt, aki illetékes az ügyünkben. Ha megtaláljuk, akkor is számíthatunk rá, hogy az egyes döntéseket még több más személynek is jóvá kell hagynia, ami sok esetben meglehetősen időigényes.

Hasonlóan időigényes és bonyolult engedélyezési folyamatok várhatóak a közszféra szereplői esetében. A kormányzati szervek, állami vagy önkormányzati tulajdonú intézmények, illetve maguk az önkormányzati/járási hivatalok nemcsak hatóságként és a munkaerőpiac, a foglalkoztatás szabályozójaként, hanem munkáltatóként is megjelennek a munkaerőpiacon. Magyarországon ma még kevésbé van hagyománya a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásának

a közszférában, ezért a munkaerő-piaci szolgáltatóknak egyik fontos feladata, hogy megismertessék tevékenységüket és ügyfeleiket ezzel a szférával is. A kapcsolatfelvételt az adott intézmény vezetőjének felkeresésével érdemes elkezdni.

A nonprofit szféra (alapítványok, egyesületek, szociális szervezetek stb.) jellemzően nyitott a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására, ezért mindenképpen érdemes ezeket a szervezeteket is számításba venni a munkáltatók között. A szolgáltatás bemutatását ebben az esetben is a szervezet vezetőjénél érdemes kezdeni.

A hazai munkaerőpiac speciális szereplői az akkreditált munkáltatók. Őket nem teljesen nevezhetjük a nyílt munkaerőpiac szereplőinek, mert nagy számban alkalmaznak megváltozott munkaképességű embereket, akiket a későbbiekben jó eséllyel lehet kivezetni a nyílt munkaerőpiacra. A nyílt munkaerőpiacra még nem készen álló ügyfeleket pedig bizalommal küldhetjük hozzájuk. Ezért fontosnak tartjuk, hogy a szolgáltatók részletesebben is megismerjék ezt a foglalkoztatási formát.

A munkáltatók akkreditációját (bér-, költségtámogatás) a 327/2012. (XI. 16.) Korm. rendelet és a 38/2012. (XI. 16.) EMMI rendelet alapján, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) végzi. Az eljárás lényegi eleme a tanúsítvány megszerzése, célja a foglalkoztatás-központú rehabilitáció, a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásának, társadalmi reintegrációjuknak elősegítése, a kieső jövedelem miatti keresetpótlás.

Az akkreditációs eljárás keretében a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkaadók foglalkoztatási szempontú értékelésére, a megváltozott munkaképességű munkavállaló megfelelő alkalmazási feltételeinek minősítésére kerül sor. Az akkreditáció alapja a kérelemben megjelölt telephelyek, fióktelepek minősítése.

A jogszabályok hatálya nem terjed ki a közigazgatási szervek, illetve az állami és helyi önkormányzati költségvetési szervek által alkalmazott megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására, valamint a szociális intézményen belüli foglalkoztatásra.

A megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjának célja annak tanúsítása, hogy az akkreditációs tanúsítványban meghatározott székelyen, telephelyen, illetőleg fióktelepen a munkáltató:

- rendelkezik azokkal a személyi és tárgyi feltételekkel, amelyek biztosítják az egészségkárosodással élő és fogyatékos személyek egészségi állapotának és fogyatékságának megfelelő munkahelyi környezetben megvalósuló foglalkoztatását, és
- tevékenységével elősegíti a munkavállalók képességeivel elérhető legmagasabb szintű foglalkoztatás megvalósítását.⁸

III. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei, a szolgáltatás folyamata

Ebben a részben az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásokra vonatkozó általános megállapításokat tesszük meg.

III.1. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásokat jelentős mértékben meghatározza a szervezet környezete. Szakmai körökben, partnerek, ügyfelek és a munkáltatók szemszögéből egy szervezet könnyebben válik beazonosíthatóvá, ha elsősorban a munkaerő-piaci szolgáltatás megvalósítása érdekében szerveződött.

Ugyanakkor számottevő előnye van annak, ha a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtó szervezet más jellegű szolgáltatást is tud ajánlani a megváltozott munkaképességű célcsoport számára (pl. nappali ellátás, támogató szolgálat, akkreditált foglalkoztatás stb.). Ebben az esetben a szervezet keretein belüli koordináció révén tudja megoldani pl. az ügyfél munkahelyre szállítását, vagy pl. autizmussal élő személy esetén a szociális készségek fejlesztését.

III.2. A szolgáltatást végző szakemberek

Az alternatív munkaerő-piaci szolgálat két irányban végez szolgáltatást: a megváltozott munkaképességű embereknek, valamint a munkáltatók számára. Ennek megfelelően a teljes szolgáltatási folyamatban résztvevő szakemberek a *foglalkozási tanácsadó* és a *munkáltatói kapcsolattartó*. A két feladatot ugyanaz a személy is elvégezheti, ebben az esetben a foglalkozási tanácsadó megnevezést javasoljuk.

A szolgáltatásban dolgozó szakembereknek felsőfokú végzettséggel kell rendelkezniük. Alapfeltétel a szaktudás a segítő kapcsolatban, amelyre rugalmasan ráépíthető a megváltozott munkaképességű személyekkel kapcsolatos speciális szaktudás is.

A foglalkozási tanácsadó az ügyfél esetenmenedzsere, a munkáltatói kapcsolattartó pedig a munkáltatók és az ügyfelek közvetítője az elhelyezkedési folyamatban.

Külső, belső kapcsolattartás, munkamegosztás

A szolgáltatások nyújtását a foglalkozási tanácsadó és a munkáltatói kapcsolattartó párhuzamosan is végezheti, ezért szükséges a szakemberek folyamatos kooperációja, a feladatok és kompetenciák egymás közötti tisztázása, adminisztrálása az egyes helyzeteknek, szükségleteknek megfelelően. Vannak olyan szolgáltatási elemek, ahol szükséges lenne mindkét szakember egyidejű jelenléte, de az alacsony finanszírozás miatt jellemzően egy szakembernek kell ellátni a feladatot.

A foglalkozási tanácsadó esetgazdaként:

- tájékoztatja a célcsoportot; együttműködési megállapodást készít elő, ír alá, és elvégzi, koordinálja az ügyfél felmérését;
- összefogja az ügyfeleihez kapcsolódó szolgáltatás teljes folyamatát;
- kapcsolatot tart fenn a megváltozott munkaképességű álláskeresővel (szükség esetén a családjával), a folyamatához kapcsolódó külső segítőkkel (családsegítő, utógondozó stb.), a munkáltatói kapcsolattartóval;
- találkozókat szervez az ügyfelével közvetlen vagy elhelyezkedése érdekében közvetett szolgáltatásokba bevont szakemberekkel (teammegbeszélés stb.);
- a megváltozott munkaképességű személy elhelyezése érdekében feltárt munkahelyen a munkáltatói kapcsolattartó közreműködésével elvégzi a munkakörelemzést, szakmailag koordinálja a konkrét munkahely felkészítését a foglalkoztatásra, munkaközvetítést végez;
- segíti a megváltozott munkaképességű személy munkahelyi beilleszkedését, utókövetést végez;
- a nyújtott szolgáltatásokat dokumentálja.

A munkáltatói kapcsolattartó a szolgáltatás menedzsereként:

- érzékenyíti a helyi munkaerőpiac szereplőit a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása érdekében;
- feltárja a lehetőségeket a munkaerőpiacon, az információkat megosztja a foglalkozási tanácsadóval;
- segítséget nyújt a foglalkozási tanácsadó számára az állásinterjú megszervezésében, a munkakörillesztésben;
- bekapcsolódik, közreműködik a konkrét munkahely foglalkoztatásra való felkészítésébe, az utókövetés során nyújtott szolgáltatásokba;
- munkáltatói profilt⁹ készít;
- segítséget nyújt a munkáltatóknak a megváltozott munkaképességű személyek alkalmazásához kapcsolódó törvényi háttér értelmezésében;
- folyamatosan kapcsolatot tart a munkáltatókkal munkaerőigény feltárása érdekében;
- az elhelyezést követően folyamatosan kapcsolatban van a munkáltató képviselőivel: elégedettséget mér, tapasztalatokat gyűjt a foglalkoztatásról;
- a munkáltatókkal történő kapcsolattartásról, szolgáltatásokról dokumentációt vezet.

Az alábbiak azt szemléltetik, hogy milyen előnye, illetve hátránya van annak, ha a szolgáltatás teljes folyamatát a foglalkozási tanácsadó végzi, valamint azt is, ha két szakember (foglalkozási tanácsadó és a munkáltatói kapcsolattartó) között kerülnek megosztásra a feladatok.

9 – A munkáltatói profil: A munkáltató általános felmérése során feltárt információk strukturált összegzését nevezzük munkáltatói profilnak, 1. Munkáltató általános felmérése fejezet.

Előnyök abban az esetben, ha a szolgáltatás teljes folyamataért a foglalkozási tanácsadó felelős:

- a megváltozott munkaképességű személy bizalma megerősödik a tanácsadóban, mely elősegíti a hosszú távú együttműködést, és minden esetben hozzá fordul kérdéseivel, problémáival;
- a tanácsadó minden információval rendelkezik, a kapcsolattrendszert működtetni tudja az elhelyezés érdekében;
- a munkáltatói tárgyalások során az ügyfélről szerzett személyes tapasztalata révén hiteles és részletes információt tud nyújtani;
- a munkáltatók számára nem okoz nehézséget annak eldöntése, hogy milyen problémával melyik szakembert keresse a szolgálatnál.

Hátrányok:

- túlzott kötődés alakulhat ki az ügyfél részéről, amely hátráltatja az elhelyezkedés utáni önállósodást;
- szervezeten belül kevésbé lesz olyan személy, akivel egyeztetni tudna a foglalkozási tanácsadó, ha kétségei merülnének fel a szolgáltatás bármely lépése során;
- a munkáltatók meggyőzése, a tárgyalás hatékonysága érdekében szükséges, hogy a szakember magas szintű tárgyalókészséggel, tapasztalattal rendelkezzen;
- folyamatosan munkáltatói találkozókra kell részt venni, ennek következtében időbeli problémák merülhetnek fel (pl. a munkáltatói fórumok időpontjai és a betanítás intenzív szakasza egybeesnek).

Előnyök abban az esetben, ha a szolgáltatás folyamatában foglalkozási tanácsadó és munkáltatói kapcsolattartó is részt vesz:

- a szakemberek egy időben tudnak dolgozni a saját területükön, így csökkenthető az egy megváltozott munkaképességű személy elhelyezésére fordított szolgáltatási idő;
- az egyirányú tevékenység folytán, saját szakterületén mindkét szakember célzottabban fejleszthető;
- a munkáltatók nyitottabban fogadják az elsődlegesen munkáltatókkal dolgozó (érvés érdekeltségrendszerüket, kultúrájukat, nyelvezetüket behatóan ismerő) szakembert;

- jellemzően más-más habitust, speciális szaktudást kíván a megváltozott munkaképességű álláskeresőkkal és a munkáltatókkal való együttműködés.

Hátrányok:

- az elhelyezés során felmerülő nehézségek miatt a szakemberek között folyamatos konzultációra van szükség, amely megnövelheti az elhelyezésre fordított szolgáltatási időt;
- a szakemberek nem rendelkeznek elég információval egymás munkájáról, napi nehézségeikről, amely gyakran sok időt és energiát igénylő konzultációk révén hidalható át.

A fentiek ismeretében az Alternatív Munkaerő-piaci Szolgáltatást végző szervezetnek el kell döntenie – a finanszírozás/támogatás függvényében – hogy a szolgáltatási folyamatban két különböző szakember, tehát foglalkozási tanácsadó és munkáltatói kapcsolattartó vagy egy szakember, foglalkozási tanácsadó vesz részt.

A szakemberek munkáját segítő tevékenység: szupervízió, teammegbeszélés

Szupervízió

A szolgáltatást nyújtó szakembereknek munkájuk során kezelniük kell saját előítéleteiket, a szerep-összeférhetetlenségeket, értelmezniük kell az adott helyzeteket, problémákat, konfliktusokat, adott esetben a konfliktusok kezelésében szerepet kell vállalniuk. Együtt kell működniük más szakemberekkel oly módon, hogy be tudják tartani szakmai kompetenciahatáraikat, és a szakmai titoktartás szabályai szerint tudják kezelni a birtokukba jutott információkat. Annak érdekében, hogy mindezen feladatokat minél magasabb szakmai színvonalon tudják végezni a szakemberek, a folyamatos szakmai szupervízió biztosítása szükséges.

A szupervízor külső szakértőként, külső megfigyelőként – szervezeti érintettség nélkül – lát rá a foglalkozási tanácsadók és/vagy a munkáltatói kapcsolattartók által, szupervízióba behozott problémákra, és segíti a pszichológiai összefüggések feltárását, megértését.

A szupervízió eredményeképpen a szolgáltatást végző szakemberek segítséget kapnak ahhoz, hogy:

- értelmezni tudják a munkájuk során szerzett szakmai tapasztalatokat
- folyamatosan fejlődjön a problémamegoldó készségük, és az esetkezelésekkel összefüggő helyzetfelismerésük
- a stresszt fel tudják dolgozni, és így a kiégést megelőzők.

Mindezekre azért van szüksége a foglalkozási tanácsadóknak és a munkáltatói kapcsolattartóknak, hogy tiszteletben tudják tartani a szolgáltatást igénybe vevő megváltozott munkaképességű személyek értékeit, autonómiáját, identitását.

Teammegbeszélések

A segítő szakmában ismert együttműködési mód a teammegbeszélés, az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatónál is hatékony munkamódszer lehet. A megbeszélés a mindennapi élet szervezését és az ügyfelekkel folytatott aktuális esetvitelt segíti. A teammegbeszélést javasolt heti rendszerességgel bevezetni a szolgáltatás folyamatában.

A teammegbeszélésen az alábbi témákat érdemes érinteni:

- napi munkaszervezés, koordináció
- szolgáltatási protokoll kialakítása, fejlesztése
- aktuális esetek, teendők átbeszélése
- minden egyéb téma, ami érinti a szolgáltatást.

III.3. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás tárgyi és technikai feltételei

A szolgáltatás színvonalát nagymértékben befolyásolják a rendelkezésre álló tárgyi és technikai feltételek, ezért is szükséges ezen feltételek meghatározása.

Az ügyfelekkel, az ügyfelek családtagjaival, szakemberekkel, munkáltatókkal történő személyes beszélgetésekre, a tanácsadói tevékenység céljára olyan módon szeparált helyiség biztosítása szükséges, hogy a tanácsadó és az ügyfél közötti, bizalmas adatokat is érinthető kommunikáció valósulhasson meg, az elvárt célcsoport-specifikus akadálymentesség figyelembevételével.

Ideális, ha a szolgáltatás helyszínén fogadóhelyiség áll rendelkezésre. A csoportos foglalkozások esetén, a csoportlétszámnak megfelelő, bútorozott csoportszoba biztosítása szükséges. Napi munkavégzéshez fénymásoló, számítógép, telefon, internet, nyomtató, szkennер és zárható szekrény szükséges az iratok, dokumentációk tárolására; továbbá honlap működtetése javasolt, ahol információt adhatunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatások igénybevételének módjáról. Javasoljuk, hogy a szakemberek és az ügyfelek részére külön-külön számítógép álljon rendelkezésre teljes konfigurációval, operációs rendszerrel és jogtisztá szoftve-
rekkel.

III.4. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás dokumentációja

A szolgáltatás teljes folyamatát, az ügyfelek és a munkáltatók részére biztosított szolgáltatásokat dokumentálnia kell a foglalkozási tanácsadónak és a munkáltatói kapcsolattartónak.

Az egyes szolgáltatási elemhez tartozó adatlapok, formanyomtatványok keretet adnak a tanácsadói munkának. Az adott szolgáltatási elemnél hivatkozunk a használandó dokumentumokra, melyek a mellékletben találhatóak meg.

A mellékletben található adatlapok alapot biztosítanak arra, hogy a szakemberek dokumentálni tudják a teljes szolgáltatási folyamatot. Az adatlapok szabadon bővíthetők, formázhatók, ahogy azt a gyakorlat indokoltta és szükségessé teszi. Az ügyfelekre és a munkáltatókra vonatkozó szolgáltatásokat az ügyfélnaplóban, illetve a munkáltatói naplóban szükséges vezetni.

Fontos, hogy az ügyfelekkel és munkáltatókkal folytatott munka eseményeit naprakészen vezessük, mert előfordulhat, hogy valamelyik kollégánknak váratlanul át kell vennie tőlünk a feladatokat, vagy az is megtörténhet, hogy az ügyfél, munkáltató eltűnik a látóterünkéből, később pedig visszajelentkezik a szolgáltatásba. Emellett pedig a szakmai munkát

is támogatja, ha átgondoljuk és írásban összegezzük a történeteket. Meg kell említeni továbbá, hogy a dokumentáció az alapja a szolgáltatás monitorozásának és ellenőrzésének, így a finanszírozó és a szakmai támogatást biztosító szervezet szempontjából is elengedhetetlen a dokumentáció pontos, teljes körű és naprakész vezetése.

Az ügyféldossziába kerülnek az egyes szolgáltatási elemek dokumentumai, valamint az ügyfél személyes papírai (iskolai végzettséget igazoló papírok, orvosi papírok stb.).

A RÉV projekt (TÁMOP-5.3.8.-11/A1-2012-0001) keretén belül egységes adatgyűjtő rendszer kerül kifejlesztésre, melyben a munkaerő-piaci szolgáltatás teljes folyamatát kell rögzíteni az alapadatok és a munkavállalást befolyásoló tényezők nyilvántartása mellett.

Az ügyfelek nyilvántartásának fontos szempontja az ügyfélstátusz követése, mely – alapesetben – három kategóriába sorolható:

- aktív ügyfél,
- passzív ügyfél,
- lezárt ügyfél.

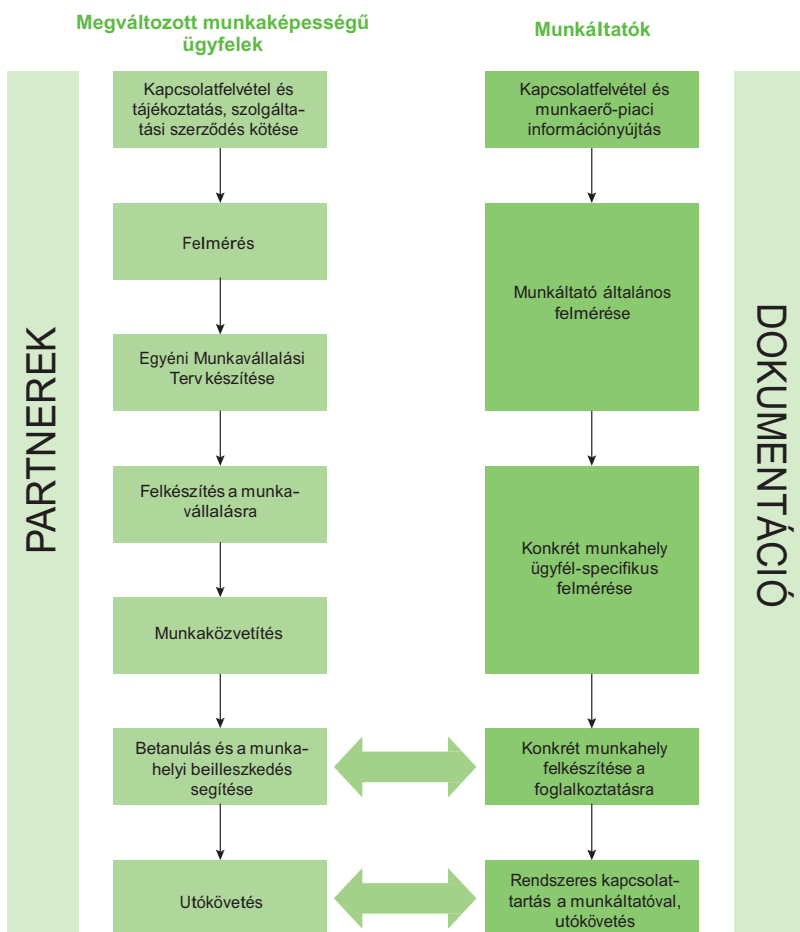
Az ügyfélstátusz nyomon követésére alkalmas lesz az elektronikus nyilvántartó rendszer, amely jellegéből eredően könnyen kezelhetővé, átláthatóvá teszi a jelzést, a bekövetkezett változások kezelését. Azonban elektronikus nyilvántartás hiányában is figyelni szükséges az ügyfélstátuszt.

III.5. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás elemei

A teljes szolgáltatás során párhuzamosan dolgozunk az ügyfelekkel és a munkáltatókkal. A két folyamat nem különül el egymástól, folyamatos, egyedi összehangolást igényel.

IV. Munkaerő-piaci szolgáltatások

IV.1. Munkaerő-piaci szolgáltatások az ügyfelek részére



A következőkben a könnyebb érthetőség kedvéért lépésről lépésre mutatjuk be az egységes alternatív munkaerő-piaci szolgáltatást, először az ügyfelekre, majd a munkáltatókra vonatkozóan.

A szolgáltatási elemek (kapcsolatfelvételtől az utókövetésig) kötelezőek, egymásra épülnek, egymást kell követniük, ezért sorrendjük nem cserélhető fel.

A szolgáltatásnyújtás során vannak olyan elemek, amelyek kizárólag az ügyfél személyes jelenlétében történhetnek, de emellett olyan szolgáltatási elemekről is beszélhetünk, amelyek az ügyfél jelenléte nélkül is elvégezhetők – netán kifejezetten arra van szükség, hogy a tanácsadó/szakmai team az ügyfél nélkül előkészítő munkát végezzen.

Az alábbi összefoglaló táblázat bemutatja a kötelező tevékenységekből eredő kontakt tanácsadási alkalmakat. Ezek során az ügyfél és a tanácsadó egyidejűleg jelen van.

Szolgáltatási elemek	Kapcsolódó tevékenységek	A kontakt órák/alkalmak minimum száma
Kapcsolatfelvétel és tájékoztatás, szolgáltatási szerződés kötése	személyes találkozó az ügyféllel	1 óra
Felmérés	személyes interjú	1 óra

Szolgáltatási elemek	Kapcsolódó tevékenységek	A kontakt órák/alkalmak minimum száma
Egyéni Munkavállalási Terv készítése	EMT átbeszélése	1 óra
Felkészítés a munkavállalásra	egyéni felkészítés	1 alkalom
Munkaközvetítés	motivációs levél és önéletrajz elkészítése	1 alkalom
Betanulás és a munkahelyi beilleszkedés segítése	-	3 nap
Utókövetés	munkahelyi egyéni utókövetés	3 alkalom

IV.1.1. Kapcsolatfelvétel és tájékoztatás, szolgáltatási szerződés kötése

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatóknak hírt kell adniuk szolgáltatásukról, és el kell juttatniuk a szolgáltatással kapcsolatos információkat a megváltozott munkaképességű emberek számára. Ezt a feladatot a kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás során végzik el.

IV.1.1.1. A kapcsolatfelvétel és tájékoztatás célja

A kapcsolatfelvételnél, tájékoztatásnál két alapvető célja van. Az egyik az, hogy a megváltozott munkaképességű emberek és családjaik tudomást szerezzenek arról, hogy lakóövezetükben létezik és igénybe vehető számukra speciális igényeiket is figyelembe vevő munkaerő-piaci szolgáltatás. A kapcsolatfelvétel, tájékoztatás másik célja pedig az, hogy a foglalkozási szakember olyan alapvető információkat szerez-

zen az ügyfélről, amelyek birtokában el tudja dönteni, hogy az álláskereső valószínűsíthetően az adott szolgáltatás ügyfélkörébe tartozik-e (l. 1. sz. táblázat).

Ha úgy látjuk, hogy a jelentkező ügyfél számára nem megfelelő az általunk nyújtott szolgáltatás (pl. nem a célcsoportunkba tartozik a jelentkező), akkor – amennyiben erre lehetőségünk van – irányítsuk át egy számára megfelelő szolgáltatóhoz, intézményhez vagy partnerszervezethez.

IV.1.1.2. A kapcsolatfelvétel és tájékoztatás tevékenységei

Kötelező elemek	Opcionális elemek
Az ügyfelek tájékoztatása, információnyújtás a szolgáltatásról	Előzetes adatgyűjtő kérdőív kiküldése
Személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel	
Személyes találkozó az ügyféllel	

A kapcsolatfelvétel kötelező elemei

A. Az ügyfelek tájékoztatása, információnyújtás a szolgáltatásról

Az ügyfelek tájékoztatása különböző csatornákon keresztül valósulhat meg:

- Tájékoztató szóróanyagok, plakátok elhelyezésével.
- Alternatív munkaerő-piaci szolgáltató és hasonló profilú társszervezetek weblapján keresztül, illetve egyéb, kapcsolódó honlapokon.
- A helyi és országos szintű média felhasználásával.
- Fogadóórák biztosításával különböző helyszíneken (iskolák, önkormányzat, művelődési ház, érdekvédelmi szervezet stb.).
- Tájékoztató előadások tartásával.

- Rendezvényeken, konferenciákon, állásbörzéken való részvétel által.
- Személyes tapasztalati információk által (ismerős, volt ügyfél).
- A munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtó szervezet egyéb szolgáltatásai által.

A tájékoztatáshoz érdemes igénybe vennünk azon intézmények által nyújtott lehetőségeket, melyeket potenciális ügyfeleink rendszeresen felkeresnek, illetve amelyekkel kapcsolatban állnak.

Ezek a következők lehetnek:

- Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv;
- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal;
- Járási Munkaügyi Kirendeltségek;
- Többségi általános és középiskolák, ahol fogyatékossgal vagy tartós betegséggel élő gyermekeket nevelnek;
- Készségfejlesztő speciális szakiskolák;
- Speciális iskolák;
- Érdekvédelmi szervezetek;
- Fogyatékos, megváltozott munkaképességű, tartósan beteg emberekkel foglalkozó civil szervezetek;
- Családsegítő Központok;
- Egészségügyi intézmények (házi orvosok, védőnői hálózat, pszichiátriai ellátó hálózat stb.);
- Egyéb diagnosztizáló intézmények;
- Szülői szervezetek;
- Fogyatékos/megváltozott munkaképességű/tartósan beteg emberek számára alapés szakellátást nyújtó intézmények, szervezetek;
- Támogató Szolgálatot működtető intézmények, szervezetek;
- Hasonló munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtó szervezetek stb.

Tájékoztatásunk minden esetben a következőket tartalmazza:

- A szolgáltatást nyújtó szervezet rövid bemutatása: nevünk, küldetésünk.
- Az általunk nyújtott szolgáltatás célcsoportjának pontos meghatározása.

- Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás lépéseinek rövid ismertetése.
- A dilemmák és tisztázó kérdések megvitatása, megválaszolása.
- A szolgáltatásba történő jelentkezés módja.
- Elérhetőségünk közzététele.

Ha a tájékoztatás eredményes volt, akkor a következő lépés a személyes kapcsolatfelvétel. A hatékony munkaszervezés érdekében javasoljuk az ügyfél-bevonás rendszerének kialakítását. (Ez azért nagyon fontos, mert a foglalkozási tanácsadók munkaidejük jelentős részét külső helyszínen töltik.)

A gyakorlatban jelenleg két modell létezik, amelyet érdemes fontolóra venni. Az egyik modell szerint az ügyfélbevonás csak egy-egy megadott napon történik, pl. hétfő, kedd, csütörtök 8–16 óráig. Ennek előnye, hogy a többi napon a munkatársak intenzíven tudnak dolgozni a szolgáltatásba már belépett ügyfelekkel. Hátránya azonban, hogy az új ügyfelek számára korlátozott a jelentkezési lehetőség.

A másik modell szerint a munkatársak között megosztva, minden nap van felvétel. Ennek előnye, hogy a jelentkező ügyfelek könnyen be tudnak lépni a szolgáltatásba, hátránya pedig az, hogy komoly munkaszervezéssel lehet csak biztosítani a többi ügyfél ellátását.

B. Személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel

- Abban az esetben, ha a tájékoztatást követően az ügyfél és/ vagy családja személyesen vagy telefonon jelentkez, a következő lépéseket követjük:
- Felvesszük az alapadatokat a kapcsolatfelvételi adatla segítségével. (2. sz. melléklet)
- Röviden tisztázzuk, milyen hivatalos papírokkal kell rendelkezni a szolgáltatás igénybevételéhez.
- Amennyiben az ügyfélnek vagy családtagjának kérdése van a szolgáltatással kapcsolatban, azokat röviden válaszoljuk meg.

- A beszélgetés végén állapodjunk meg az ügyféllel a személyes találkozó időpontjában. Ha pedig a sok jelentkező miatt várólistánk van, akkor tájékoztassuk az ügyfelet a lehetséges várakozási időről, illetve arról, hogy milyen módon vesszük fel vele a kapcsolatot, ha sorra kerül.
- Kérjük meg az ügyfelet, hogy a személyes találkozóra hozza magával az egészségi állapotára vonatkozó, illetve pszichológiai, pedagógiai szakvéleményeket, az iskolai végzettséget igazoló bizonyítványokat, előző munkahelyével kapcsolatos dokumentumokat (amennyiben van), és az illetékes munkaügyi kirendeltségen történt regisztrációval kapcsolatos iratokat (amennyiben regisztrációja megtörtént).

Az alábbi táblázatban célcsoportonkénti bontásban találhatók azoknak a hivatalos dokumentumoknak a megnevezése, amelyek elfogadható igazolások a célcsoportba tartozáshoz.

1. sz. táblázat

Célcsoport-megnevezés	Igazoló dokumentum
Értelmi sérült emberek	• OOSZI* /ORSZI**/NRSZH*** szakvélemény • speciális szakiskolai bizonyítvány • speciális tantervű általános iskolai bizonyítvány • Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság szakvéleménye • RSZSZ**** ellátás megállapítására vonatkozó határozata. • Rehabilitációs kártya jogosultságról igazolás

OOSZI* Országos Orvosszakértői Intézet

ORSZI** Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet

NRSZH*** Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal

RSZSZ**** Megyei Kormányhivatal Rehabilitációs Szakigazgatási Szerve

95/2012. (V.15.) Kormányrendelet az NRSZH-ról, valamint a szakmai irányítása alá tartozó rehabilitációs szakigazgatási szervek feladatát hatásköréről

Célcsoport-megnevezés	Igazoló dokumentum
Mozgássérült emberek	• OOSZI/ORSZI/NRSZH szakvéleménye a súlyos fogyatékoság minősítéséről (mozgásszervi BNO kódnál feltüntetett vezető diagnózisra tekintettel az egészségkárosodás mértéke legalább 40%) • a Magyar Államkincstár fogyatékosági támogatás megállapításáról szóló határozata • RSZSZ ellátás megállapítására vonatkozó határozata • Rehabilitációs kártya jogosultságról igazolás.
Látássérült emberek	• OOSZI/ORSZI/NRSZH szakvéleménye a súlyos fogyatékoság minősítéséről • a Magyar Államkincstár fogyatékosági támogatás megállapításáról szóló határozata • vakok személyi járadékáról szóló határozata. • RSZSZ ellátás megállapítására vonatkozó határozata • Rehabilitációs kártya jogosultságról igazolás.
Egészségkárosodott emberek	• OOSZI/ORSZI/NRSZH szakvéleménye • RSZSZ ellátás megállapítására vonatkozó határozata • Rehabilitációs kártya jogosultságról igazolás.

- Abban az esetben, ha a bejelentkező nem tartozik ügyfélkörünkbe, igény esetén felajánljuk részére olyan szervezetek elérhetőségének a megadását, akik segíteni tudnak problémája megoldásában.
- Tájékoztatjuk, hogy az ügyfél postacímére vagy e-mail címére elküldjük az Előzetes adatgyűjtő kérdőívet (3. sz. melléklet), és arra kérjük, hogy a kérdőívet kitöltve,

a személyes találkozó időpontja előtt juttassa vissza. Az előzetes adatgyűjtő kérdőív alkalmazása opcionális elem, abban az esetben javasoljuk, ha nagy létszámban jelentkeznek ügyfelek, és meg akarjuk gyorsítani a folyamatot, illetve ha úgy gondoljuk, szükséges az ügyfelek motivációjának szűrése.

C. Személyes találkozó az ügyféllel

- A megbeszélés során a foglalkozási tanácsadó röviden tisztázza, hogy az ügyfél milyen célból kereste fel a szolgáltatást, honnan értesült róla, és milyen előzetes elvárásai vannak. Ez itt valóban csak rövid tájékozódásra szolgál, még nem az ügyfél felmérésének része.
- A tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet a szolgáltatás elemeiről, tartalmáról, az ügyfél, illetve a tanácsadó várható feladatairól, kötelezettségeiről, melyek a szolgáltatási szerződésben rögzítésre kerülnek.
- A tájékoztató beszélgetés során fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy sikeres munkába állítása érdekében szükség lehet arra, hogy a szakemberek másoktól – őt jól ismerő emberektől – is tájékozódjanak a munkakészségeiről, valamint tanulmányozzák korábbi szakvéleményeit.
- Amennyiben az ügyfél és a szolgáltató megállapodnak az ügyfél bevonásában, akkor megtörténhet a szolgáltatási szerződés aláírása (7. sz. melléklet).
- Ha az ügyfélnek időre van szüksége a szolgáltatási szerződés átgondolására, akkor vigye haza, és 1 héten belül értesítse a tanácsadót, hogy részt kíván-e venni a szolgáltatásban.

A beszélgetésen történeteket az ügyfél-eseménynaplóban (1. sz. melléklet) rögzítjük.

Ha megegyezés születik az ügyfél bevonásáról, Ügyféldosz-sziét (l. bővebben a Dokumentációt tárgyaló IV.1.1.7. fejezetben) kell nyitni, mely az összes további dokumentumot is tartalmazza. Emellett meg kell kezdeni az ügyfél elektronikus nyilvántartását is.

A kapcsolatfelvétel opcionális eleme

A. Előzetes adatgyűjtő kérdőív (3. sz. melléklet) kiküldése (l. fent)

IV.1.1.3. Célcsoport-specifikumok

- A tájékoztatás és információnyújtás során fontos szempont, hogy minden ügyfél számára akadálymentes környezetet válasszunk, alakítsunk ki. Ez jelenti a fizikai, valamint az infokommunikációs környezet akadálymentesítését¹⁰ Célszerű már az első személyes kapcsolatfelvétel során rákérdezni a speciális igényekre, hogy megfelelően felkészülhessünk ügyfelünk fogadására.
- Fontos figyelembe venni az ügyfelek esetleges megértési nehézségeit, ezért ellenőrző kérdésekkel mindig győződjünk meg arról, hogy a résztvevők pontosan megértették az elhangzottakat.
- A tájékoztató anyagoknál, látássérült személyek esetében szükséges lehet vakbarát verziók elkészítése is.
- Értelmi sérült személyek számára javasolt az ún. könnyen érthető nyelvezet használata.
- Értelmi sérült és autizmussal élő személyek esetében szükséges lehet a szülők bevonása is a szolgáltatási folyamatban.
- Értelmi sérült és autizmussal élő személyek esetében a tájékoztatás során otthoni kitöltésre (előzetes információgyűjtés céljából) átadásra kerülhet kérdőív, amely segíti a későbbi adatgyűjtést, az ügyfél megismerését. (4. sz. melléklet Kérdőív önállóan élő értelmi sérült/autizmussal élő ügyfelek számára, 5. sz. melléklet Kérdőív szülőkkel élő értelmi sérült és autizmussal élő ügyfelek számára, 6. sz. melléklet Kérdőív sérült, autizmussal élő ügyfelek szülei számára)
- Látássérült személyeket csak akkor vonjunk be a szolgáltatásba, ha elemi rehabilitációt végző szervezetet vagy szakembert is be tudunk vonni a szolgáltatásba.¹¹

10 – http://fszk.hu/api/szakmai_anyagok/segedlet_v6_2009_ebook.pdf

11 – Dávid Andrea, Dr. Gadó Márta, Csákvári Judit: Látássérült emberek elemi és foglalkozási rehabilitációja – Útmutató látássérült emberek rehabilitációjával foglalkozó szakemberek számára. FSZK, 2008.

- Ha a látássérült személy vakvezető kutyával érkezik, akkor róla is gondoskodni kell.

IV.1.1.4. Módszertani eszközök

- Előadások, workshopok szervezése
- Médiaszervezés
- Telefonos interjú
- Személyes interjú, tanácsadás

IV.1.1.5. A szolgáltatás időtartama

- Az információnyújtás, tájékoztatás folyamatos, alkalmazkodva az aktuális lehetőségekhez és szükségletekhez.
- A személyes találkozó javasolt időtartama 1 óra, szükség esetén több alkalom is lehet.

IV.1.1.6. Szakemberigény

Foglalkozási tanácsadó

IV.1.1.7. Dokumentáció

- Ügyfél-eseménynapló (1. sz. melléklet)
- Kapcsolatfelvételi adatlap (2. sz. melléklet)
- Előzetes kérdőív, ha úgy döntünk, hogy szükséges (3. sz. melléklet; 4., 5., 6. sz. melléklet – értelmi sérült, autizmussal élő ügyfelek esetében)
- Szolgáltatási szerződés (7. sz. melléklet)
- Elektronikus nyilvántartásba vétel

IV.1.1.8. Elvárt eredmény

- Az ügyfél bekerül a szolgáltatási folyamatba.
- Megtörténik a szolgáltatási szerződés aláírása.
- Szükség esetén megtörténik az ügyfél továbbirányítása.

IV.1.2. Felmérés

A kapcsolatfelvétel során megtörténik a szolgáltatási szerződés aláírása. Ezután elkezdhetjük az ügyfél átfogó munkaerő-piaci felmérését.

IV.1.2.1. A felmérés célja

A felmérés célja, hogy átfogó képet kapjunk az ügyfélképzettségéről, munkavállalással kapcsolatos elképzeléseiről, múltjáról, eddigi tapasztalatairól, képességeiről, erősségeiről, nehézségeiről, támogató környezetéről, valamint állapothoz kapcsolódó korlátozó tényezők jellegzetességeiről.

IV.1.2.2. A felmérés tevékenységei

Kötelező elemek	Opcionális elemek
Előzetes dokumentumelemzés	Konzultáció az ügyféllel foglalkozó szakemberekkel
Személyes interjú az ügyféllel	Előző munkahelyek felkeresése
Célcsoport-specifikus felmérési elemek: Értelmi sérült, autizmussal élő ügyfeleknél. • Szülői interjú • Az ügyfél felmérése struktúrált feladathelyzetben • Intelligenciateszt • Munkapróba Látássérült személyek esetében • Funkcionális látásvizsgálat • Rehabilitációs próba	Információszerzés az iskoláktól
	Családlátogatás
	Munkapróba

A felmérés során kell megállapítanunk, hogy a szolgáltatásunkba jelentkező ügyfél számára megfelelő-e a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés, és ha igen, várhatóan milyen típusú segítségre lesz szüksége a továbbiakban.

A felmérés kötelező elemei

Minden ügyfél számára kötelező szolgáltatási elem az előzetes dokumentumelemzés, valamint legalább egy személyes interjú.

A. Előzetes dokumentumelemzés

A szolgáltatási szerződés aláírását követően, a rendelkezésünkre álló szakvélemények, diagnózisok átolvasása, elemzése a lehetséges munkavállalás fényében. Előzetesen is fontos információkat kaphatunk az ügyfél erősségeiről, nehézségeiről, esetleg speciális problémáiról, melyeket a felmérés során mindenképpen fel kell tárni.

B. Személyes interjú az ügyféllel

Az interjú során az alábbi területeket feltétlenül érinteni kell.

a) Az ügyfél diagnózisa, fogyatékoságából, illetve egészségkárosodásából fakadó speciális szükségletek

A felmérés során szükséges, hogy tisztázzuk ügyfelünk hol tart a megváltozott munkaképességével, fogyatékoságával, egészségi problémájával kapcsolatos pszichés feldolgozás folyamatában, mely tényezők érintik a munkavállalását. Fontos feltérképeznünk az adott betegség, fogyatékoság jellegét, súlyosságát, prognózisát. A legtöbb ügyfélnél ezek a szempontok átbeszélhetők egy interjú során. A tanácsadónak nem szükséges egészségügyi ismeretekkel rendelkeznie, mert az ügyfelek többnyire pontosan el tudják mondani, hogy az egészségi állapotuk milyen területeken befolyásolja a munkavégzést. Abban az esetben, ha az ügyfél e vonatkozásban nem tud kellő információval szolgálni, akkor érdemes az ügyféllel történő előzetes egyeztetés után, hozzájárulása esetén orvósával felvenni a kapcsolatot. Amennyiben a szolgáltatás finanszírozása lehetővé teszi, többletinformációt adhat az ügyfél foglalkoztathatósági vizsgálatra való irányítása is, melyet foglalkozás-egészségügyi szakorvos végez.

b) Iskolai karrier, munkatapasztalat feltérképezése

Ezeknek a területeknek a vizsgálata nagyon fontos, mert ezen keresztül alkothatunk képet az ügyfél motivációjáról, megküzdési stratégiáiról, konfliktuskezelési stratégiáiról, illetve esetleges elakadásairól. A megfelelően differenciált kép kialakításához szükség lehet az ügyfélinterjú felvételén kívül információszerzésre az iskolától és előző munkahelyekről.

c) *Tanulási és munkakészségek, munkamotiváció*

A felmérésnek ez a területe azért fontos, hogy lássuk a hozzánk jelentkező ügyfél milyen készségeit tudja mobilizálni, és mennyire elkötelezett a munkavállalás iránt. A munkamotiváció az egyik legfontosabb tényező, melyre szolgáltatásunk során építeni tudunk. Hiánya, gyengesége esetén fel kell tárnunk, milyen okok húzódnak meg a háttérben. Ha például az ügyfél nagyon fél a munkavállalástól, és ezért tűnik motiválatlannak, akkor munkaerő-piaci információnyújtással, munkahelyi tapasztalatszerzéssel, támogató beszélgetésekkel megerősíthetjük és felkelthetjük motivációját. Ellenkező esetben nagy eséllyel prognosztizálható az ügyfél szolgáltatásból való kimaradása vagy hosszú távon sikertelen foglalkoztatása. Az interjúk során megtudhatjuk az ügyfél elképzeléseit leendő munkaköréről, munkatársairól, valamint főnökéről. Ennek alapján ki tudunk alakítani egy képet az ügyfél realitásérzékéről. Olyan ügyfelek esetében, akik fogyatékoságuk vagy betegségük miatt nehezebben tudják kifejezni magukat, esetleg évek óta nem dolgoztak, nem tudják meghatározni a számukra megfelelő munkaköröket, vagy képzettségüknek megfelelő munkakörben már nem tudnak elhelyezkedni, mindenképpen javasoljuk az ügyfél megfigyelését munkavégzés közben. Ennek megfelelő formája lehet az ún. munkapróba, melynek részletesebb leírása a célcsoport-specifikus résznél található.

d) *Családi háttér, szociális környezet feltérképezése (szükség esetén)*

Munkavállalás szempontjából rendkívül fontos, hogy az ügyfél támogató háttérrel rendelkezzen, éppen ezért fel kell mérni a családi környezet munkavállalást befolyásoló támogató vagy gátló tényezőit. A mai gazdasági helyzetben gyakran előfordul, hogy az ügyfélnek nincs elég élelme, vagy nem rendelkezik megfelelő lakhatással. Ezeket a szociális nehézségeket partnerés segítő szervezetek bevonásával mindenképpen tisztázni kell, mert ezen alapszükségletek hiánya szinte ellehetetleníti a munkavállalást.

C. Célcsoport-specifikus, kötelező felmérési tevékenységek

Értelmi sérült/ autizmussal élő ügyfelek esetében

a) Szülői interjú

Értelmi sérült és autizmussal élő ügyfelek esetében javasoljuk, hogy a felmérés első lépése a szülői interjú legyen. Az interjú célja, a munkára jelentkező, autizmussal élő vagy értelmi sérült felnőtt álláskeresőket direkt felmérése, munkagyakorlata során nehezebben feltérképezhető, a munkavállalást is befolyásoló kérdésekben információt gyűjtsön. Fókuszban a jelen állapot áll, de a releváns, múltbéli eseményekre vonatkozó információkat is rögzíteni kell. Az interjú félig-strukturált, kérdező alapú.¹²

b) Az ügyfél felmérése strukturált feladathelyzetben

A feladatokat úgy alakítottuk ki, hogy mind a munkakészségekről, mind pedig a szociális és kommunikációs készségekről megfelelő információt gyűjthessünk. A feladatok érintik az alapvető olvasási, számolási, írási készségeket, a térkép, a naptár és a számítógép alapszintű ismeretét, az instrukciók megértését és követését, az önálló, folyamatos munkavégzési készségeket, valamint néhány feladattal az autizmusban érintett területeket (szociális megértés, érzelmek felismerése) célozzuk meg. A feladatok megoldása során a vizsgálat vezetőjének arra kell törekednie, hogy az ügyfél minél önállóbban oldja meg a feladatokat.

c) Intelligenciateszt

Az intelligenciateszt segítségével képet kapunk az ügyfél általános értelmi képességeiről, amelyek jelentősen befolyásolhatják munkavállalását. Az intelligenciamérést a Wechsler Intelligenciateszttel (WAIS-IV) célszerű elvégezni. (Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, átmenetileg a teszt korábbi változata (MAWI) is megfelelő.) Az eredmények értelmezésénél nem csak a számszerű adatokat, hanem relatív erősségeket és gyengeségeket, a teljesítményprofil is figyelembe kell venni. A teszt elvégzéséhez és értékeléséhez pszichológusi végzettség szükséges. A pszichológust konzulensként kell bevonni a folyamatba,

12 – Jászper Éva – Kanizsai Nagy Ildikó: *Autizmus Specifikus Támogatott Foglalkoztatás, Az ügyfél felmérés (54.old.)*

és tőle a teszt eredményeiről írásos véleményt kell kérni (amelyet az összefoglaló véleménybe be kell építeni). Ha nincs a szolgáltató szervezetnél pszichológus, akkor ez a szolgáltatás a munkaügyi kirendeltségektől, munkaügyi központoktól, illetve a kerületi ideggondozóktól is kérhető.

d) *Munkapróba*

A munkapróba a felmérés olyan eleme, mely során *valódi nyílt munkaerő-piaci környezetben, gyakorlati helyzetben* *szerezhetünk információt ügyfelünkről.*

A munkapróba célja, hogy olyan készségeket, illetve viselkedésformákat figyeljünk meg, melyeket más felmérési módszerekkel nem tudunk felderíteni.¹³

A munkapróba során nemcsak ügyfelünk munkavégző képességéről szerezhetünk pontosabb információkat, hanem személyiségéről és munkatársi kapcsolatairól is.

A munkapróba legfőbb módszertani eszköze a megfigyelés. A munkapróba során, a tanácsadó elkíséri ügyfelét egy nyílt munkaerő-piaci munkahelyre, ahol 2–4 órát együtt dolgoznak. A munkapróba előtt a tanácsadó részletesen ismerteti ügyfelével a munkapróba célját, helyszínét, időpontját és az elvégzendő feladatok körét. Igen lényeges szempont, hogy ebben a helyzetben az ügyfél megfigyelése „természetes” környezetben zajlik, vagyis nem kap erre a helyzetre kialakított specifikus segítséget. Természetesen, ha az ügyfél napi szinten rendszeresen használ specifikus támogatást, attól nem szabad megfosztani.

A munkapróba során az alábbi három területre fokozottan kell figyelmet fordítani.

- Önkiszolgálás, önállóság (pl. személyes higiéné, öltözködési szokások, étkezési szokások, problémafelismerés, szociális viselkedés, pl. közlekedési eszközökön).
- Kommunikációs viselkedés, munkahelyi társas kapcsolatok értelmezése (pl. főnök-beosztott viszony, belső szokások, humor értékelése).
- Konkrét munkavégzéshez kapcsolódó információk (pl. az ügyfél mennyire érti meg a feladatot; hogyan fog a megoldáshoz; feladatkezdés és befejezés jellegzetességei)

13 – Jászper Éva – Kanizsai Nagy Ildikó: *Autizmus Specifikus Támogatott Foglalkoztatás, Munkapróba* (63.old.)

(magabiztos, megerősítést vár, tétova stb.); munkához való hozzáállás; munkavégzés közben milyen a figyelve, tempója, munkamódja; mit tesz, ha nehézségek merülnek fel; utasítások teljesítése; üzenetközlés, önellenőrzés; kritika elfogadása; feladattudat, üres járatok kitöltése stb.

A munkapróba helyszíneinek kiválasztásánál javasolt az ügyfél egyéni szükségleteit és elképzeléseit figyelembe venni. A munkapróbát biztosító munkáltatókkal minden esetben együttműködési megállapodást kell kötni. (9. sz. melléklet)

Látássérült ügyfelek

a) Funkcionális látásvizsgálat

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

A funkcionális látásvizsgálat két részből áll: a kikérdezésből és a tesztek felvételéből. A vélemény és javaslat a kétő eredményének összevetéséből alakul ki, vagyis hogy a látássérült személy képes-e mindazokat a feladatokat ellátni, amelyeket meglevő látása lehetővé tesz számára. A kikérdezés négy funkcionális területet térképez fel:

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

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

A látási funkciók tesztelése Hyvarinen-teszt segítségével: közeli és távoli vízus teszt, kontrasztérzékenységi teszt, színlátásvizsgálat, fényadaptáció vizsgálata. A látótér-problémákról praktikus próbával próbálunk képet kapni, amennyiben pedig teljes körű látótérvizsgálatot tartunk szükségesnek, akkor szemészorvost kérünk fel az elvégzésére.

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

b) Rehabilitációs próba

A rehabilitációs próba célja a látássérült ügyfelek tájékozási és közlekedési szintjének megismerése, meghatározása. Az eredmények alapján további célokat lehet kitűzni a rehabilitáció folyamatában. Ezt a szolgáltatást képzett tájékozozás és közlekedéstanár végzi.

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

A rehabilitációs próba két kialakított útvonalon zajlik:

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

A tréner bemutatja az útvonalat az ügyfél számára. Kérésre a szakember többször elismétli az útvonalat, és egyeztet az ügyféllel, hogy segítségkérés esetén milyen jelzést használjon, ha problémája adódna az útvonal során. Az ügyfél önállóan teszi meg az utat, a tréner csak vészhelyzet esetén, és csak a személy által adott jelre lép közbe.

A tréner lehetőleg minél távolabb követi az ügyfelet. A próba során megfigyelteket a tréner az előre kialakított dokumentumon rögzíti, majd az út során tapasztaltakat közösen megbeszéli az ügyféllel.

A felmérés opcionális elemei

- A. Konzultáció az ügyféllel foglalkozó szakemberekkel (orvos, pszichológus, gyógytornász stb.): ez akkor hatékony eszköz, ha az ügyfél nem rendelkezik megfelelő információkkal állapotára vonatkozóan.
- B. Előző munkahelyek felkeresése: ennek alkalmazását akkor javasoljuk, ha pl. az ügyfél gyakran váltott munkahelyet, és nem tisztázott, hogy milyen okból történt ez.
- C. Információszerzés az iskolától: pályakezdő fiatal esetében hasznos információkat tudhatunk meg a képességeire, motivációjára, kitartására, viselkedésére vonatkozóan. Ha a felmérés során ezekről a területekről nem sikerül tiszta képet alkotnunk, akkor mindenképpen keressük fel az iskolát.
- D. Családlátogatás: erre olyan esetekben lehet szükség, ha az ügyfél munkavállalását komolyan befolyásolják családi körülményei, kapcsolatai, és ezek teljes körűen nem állapíthatók meg a kétszemélyes ügyfélinterjú során.

A felmérés eredményeként minden résztvevő szakember (pl. pszichológus, autizmus szakember, tiflopedagógus, szociális munkás) együttműködésével összegzés – ún. munkavállalói profil (10. sz. melléklet) – készül.

A felmérésnek két lehetséges kimenete van:

- javasoljuk szolgáltatásunk igénybevételével a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedést,
- partnerszervezetek bevonásával próbáljunk más alternatívát javasolni – például akkreditált munkahelyen való elhelyezkedés, kapcsolódó szolgáltatásban való részvétel, képzésben való részvétel – az ügyfél számára. Ebben az esetben a felmérést kötelezően lezáró beszélgetés zárja, mely során a tanácsadó összefoglalja a felmérés eredményét.

A munkavállalói profilt a felkészítés során szerzett új információk, tapasztalatok alapján frissíteni kell.

IV.1.2.3. A szolgáltatás időtartama

A kötelező személyes interjú ideje 60 perc.

A felmérést követően 1 hét múlva el kell készíteni a munkavállalói profilt, felmérést összegző dokumentumot (10. sz. melléklet).

A felmérés időtartama speciális esetben maximum 1 hónapra kitolódhat, ha az ügyfél mélyebb szintű, többalkalmas felmérése szükséges.

IV.1.2.4. Speciális tárgyi, technikai eszközök, feltételek

- Az ügyfelek által támasztott speciális szükségletek szerint infokommunikációs és augmentatív kommunikációs eszközök biztosítása szükséges a szolgáltatásnyújtás során.
- Diagnosztikai eljárások, műszeres vizsgáló eljárások, papíralapú vagy elektronikus eszközök (kérdőívek, tesztek) rendelkezésre állása.
- Speciális számítógépes programok tesztfelvételhez.

IV.1.2.5. Dokumentáció

- Ügyfél-eseménynapló (1. sz. melléklet)
- Személyes interjú (8. sz. melléklet)
- Együttműködési megállapodás munkapróbára vonatkozóan a munkáltatóval (9. sz. melléklet)
- Munkavállalói profil (felmérést összegző dokumentum). (10. sz. melléklet)

IV.1.2.6. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Speciális vizsgálatok esetén (pl. intelligencia- és képességvizsgálatok, diagnosztikai eljárások, tesztek) a megfelelő szakképesítés megléte szükséges, például:
 - Pszichológiai állapotfelmérés – pszichológus;
 - IQ-mérés – pszichológus;
 - Jelnyelvi tolmács;
 - Autizmussal élő emberek felmérése – autizmus szakember;
 - Tájékozódás és közlekedéstanár.

Ha nem állnak rendelkezésünkre a szakemberek, akkor partnerszervezetekkel együttműködve kell biztosítani a speciális felmérési elemeket.

IV.1.2.7. Elvárt eredmény

- Döntés születik arról, hogy az ügyfél számára milyen foglalkoztatási formát javasolunk (nyílt munkaerő-piaci vagy védett), illetve a foglalkoztatás előtt indokolt-e az ügyfél képzésbe irányítása.
- Elkészül a munkavállalói profil, felmérést összegző dokumentum (10. sz. melléklet).

IV.1.3. Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése

IV.1.3.1. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítésének célja
Az Egyéni Munkavállalási Tervnek az a célja, hogy a felmérés eredménye alapján, az ügyfél egyetértésével megszülessen egy cselekvési terv, amely hozzájárulhat az ügyfél sikeres – a nyílt munkaerőpiacon történő –, hosszan tartó elhelyezkedéséhez.

IV.1.3.2. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítésének tevékenységei

Kötelező elemek
Az Egyéni Munkavállalási Tervre vonatkozó javaslat elkészítése
Az Egyéni Munkavállalási Terv megbeszélése az ügyféllel

Az Egyéni Munkavállalási Tervben (11. sz. melléklet) meghatározzuk a betölthető munkaköröket és az ügyfélhez kapcsolódó specifikus szükségleteket. Ezekhez rendeljük a legfontosabb célokat, fejlesztendő területeket és a megoldandó nehézségeket, valamint a foglalkoztatás biztosítását gátló körülmények feltárását. Ezt követően a kapcsolódó szolgáltatási elem, feladat, ezek tervezett tartalma, helyszíne, határideje, és a felelős szakember kerül rögzítésre. Majd a megvalósulást követően, az elvégzett tevékenység eredményét is rögzítjük.

Az Egyéni Munkavállalási Terv a szolgáltatási szerződés mellékelete, bár időben később készül el.

A. Az Egyéni Munkavállalási Tervre vonatkozó javaslat elkészítése

Az Egyéni Munkavállalási Tervet a foglalkozási tanácsadó és a felmérésben résztvevő többi szakember a felmérés tapasztalatai és az azt összegző dokumentum, a munkavállalói profil alapján készíti elő.

A tanácsadó az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzíti az ügyfélprofil alapján meghatározott, az ügyfél által betölthető munkaköröket, az elhelyezkedéshez kapcsolódó ügyfél-specifikus szükségleteket, majd ezekből kiindulva azokat a célokat, szolgáltatási tartalmakat, melyek biztosítják annak megvalósulását. Konkrét célokat nevez meg, ezekhez reális határidőket tűz ki.

A szolgáltatási elemek prioritásuk sorrendjében kerülnek be az Egyéni Munkavállalási Tervbe.

*B. Az Egyéni Munkavállalási Terv megbeszélése az ügyféllel
A felmérés eredményét, illetve az Egyéni Munkavállalási Tervet a foglalkozási tanácsadó ismerteti az ügyféllel.*

Fontos, hogy az ügyfél értse az egyes szolgáltatási elemek jelentőségét, célját, saját szerepét, felelősségét az egyes elemek megvalósulása kapcsán, valamint reflektálhasson az elhangzottakra. A szolgáltatást nyújtó szakembernek reális képet kell közvetíteni a nyílt munkaerő-piac elvárásairól és működéséről az ügyfél felé, nem elriasztva, de alátámasztva a szolgáltatási elemek indokoltságát.

Fontos, hogy a megbeszélés végére egy konszenzuson alapuló munkavállalási terv alakuljon ki, mert az ügyfél és szakember ezen a ponton köteleződik el a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra való felkészülés feladatára.

Az ügyfél a tervben szereplő tevékenységek, szolgáltatási elemek tervezetét aláírja, ezzel jelezve, hogy minden szolgáltatási elemmel egyetért és elfogadja azokat; valamint ha a szolgáltatás egyéb/külső helyszínen valósul meg, azt is igénybe veszi.

A sikeres felkészülésért minden szereplő felelős. Egyes feladatok az ügyfélre és tanácsadóra ugyanúgy vonatkoznak, pl. a megbeszélte időpontok betartása. Más feladatok pedig eltérhetnek, pl. a hivatalos papírok rendezésénél a foglalkozási tanácsadó megtudja pontosan mit, hogyan, hol kell intézni, az ügyfél pedig az iránymutatás alapján beszerzi hivatalos papírjait. Más esetben külső szakember szolgáltatását is igénybe kell venni, pl. látássérült személyek esetén útvo-nal-betartítás.

IV.1.3.3. Célcsoport-specifikum

Értelmi sérült, valamint autizmussal élő személyek esetében szükséges lehet a szülők bevonása is. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítésekor érdemes a szülők kompetenciahatárait és feladatait is meghatározni. Például a szülő feladata, hogy a gyermeke időben el tudjon indulni otthonról.

IV.1.3.4. A szolgáltatás időtartama

- Maximum 120 perc az egyéni munkavállalási terv előkészítésére.
- Maximum 2x60 perc az egyéni munkavállalási terv átbeszélésére.

IV.1.3.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Szükség esetén bevonható más, a felmérésben résztvevő szakember

IV.1.3.6. Dokumentáció

Egyéni Munkavállalási Terv (11. sz. melléklet)

IV.1.4. Felkészítés a munkavállalásra

A megváltozott munkaképességű emberekre jellemző, hogy nem mindig rendelkeznek reális elképzeléssel a munkaerőpiacról, gyakran nincs megfelelő munkatapasztalatuk, ezért a sikeres elhelyezkedésük és hosszú távú helytállásuk érdekében szükséges célorientált felkészítésük.

IV.1.4.1. A munkavállalásra való felkészítés célja

A munkavállalásra való felkészítés célja, hogy az ügyfél felkészüljön a nyílt munkaerő-piac elvárásaira. A felkészítésnek az Egyéni Munkavállalási Terv alapján meghatározott tevékenységek, feladatok mentén kell történnie.

IV.1.4.2. A felkészítés kötelező és opcionális tevékenységei

Az Egyéni Munkavállalási Tervben meghatározott tevékenységeket kell minden ügyfél esetében kötelező elemként alapul venni a felkészítés során.

Kötelező elemek
Hivatalos ügyintézés
Egészségügyi vizsgálatok
Munkavállalási alapkészségek /viselkedésformák/ motiváció kialakítása, erősítése
Az ügyfél problémájának kommunikálása a munkáltató felé
Célcsoport-specifikus beavatkozások

A. Hivatalos ügyintézés

A munkavállalás szerves része a hivatalos iratok rendezése, beszerzése. A legtöbb ügyfélnél rendben vannak a munkavállaláshoz szükséges iratok, velük ezen a téren a továbbiakban nincs dolgunk.

Azoknál azonban, akik nem rendelkeznek megfelelő iratokkal, vizsgáljuk meg, hogy az ügyfél képes-e önállóan beszerezni a papírjait, és ha úgy látjuk, segítségre van szüksége az ügyintézéshez, akkor ezt ajánljuk fel.

A munkavállaláshoz jellemzően szükséges iratok a következők: személyi igazolvány, lakcímkártya, tájkaártya, adókártya, igazolások az előző munkahelytől, esetlegesen a munkaügyi központ által az ellátásról kiadott igazolások, iskolai bizonyítványok és a megváltozott munkaképességet igazoló dokumentumok. Adódhat olyan eset, amikor a szolgáltatónak a rehabilitációs kártya kiváltásában vagy folyószámla nyitásában kell segítséget nyújtani ügyfele részére.

B. Egészségügyi vizsgálatok (ha szükséges)

Ezzel a területtel csak abban az esetben kell foglalkozni, ha az egészségügyi probléma/állapot az elhelyezkedést vagy munkavégzést döntően befolyásolja. Ilyen eset akkor fordulhat elő, ha az ügyfél nem áll állandó orvosi felügyelet alatt, és meglátásunk szerint romlik az állapota (vagy a munkavállalást befolyásoló feltáratlan, kezeletlen betegsége van). Ha bizonytalanok vagyunk benne, hogy az ügyfél egészségi állapotától függően milyen munkaköröket tölthet be, érdemes foglalkozás-egészségügyi vizsgálatra elküldeni.

C. Munkavállalási alapkészségek /viselkedésformák/ motiváció kialakítása, erősítése

Az ügyfelek fejlesztésének számtalan területe lehet az egyéni szükségletekre reagálva. A fejezetet követő 1. sz. táblázat ezeket foglalja össze. A következőkben csak a leggyakoribb fejlesztési területekről esik szó.

a) Megjelenés

Ügyfeleink körében találkozhatunk ápolatlansággal, elhanyagolt külsővel, igénytelenséggel, alapvető higiéniai hiányosságokkal vagy például nem adekvát, de elfogadható öltözködéssel. Különös figyelemmel kell foglalkoznunk a halmozottan hátrányos helyzetű családokból érkező ügyfelekkel, ahol nem támaszkodhatunk e tekintetben a család erőforrásaira, azonban a változás elengedhetetlen. Ebben az esetben szükség lehet más segítő szervezetek bevonására is.

b) Önálló közlekedés

A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedésnek egyik alapkritériuma, hogy ügyfelünk valamilyen módon képes legyen eljutni a munkahelyére. Ezen a területen sokféle előkészületre lehet szükség. Az ügyféllel együtt meg kell keresni azokat a lehetőségeket, amelyek segítségével meg tudja oldani a közlekedést lakhelye és munkahelye között (pl. támogató szolgálat vagy látássérült ügyfél esetében mozgástréner igénybevétele stb.).

c) *Érdeklődés, tevékenységek, szakmák (pályaorientációs szakasz)*

Sok esetben előfordulhat, hogy az ügyfél munkavállalási elképzelései nagyon szűk körűek, elavultak, nem rendelkezik megfelelő ismeretekkel, információval a munkaerő-piacról. Ebben az esetben segíteni kell az ügyfeleket, hogy a megfelelő információk birtokában reálisan tudjanak munkatípust, munkahelyet választani.

Nagyon sok módszer, információs anyag és tematikus honlap létezik, amely az életpálya-építéssel, szakmaismeret bővítésével foglalkozik. Az egyik legismertebb és legátfogóbb információs tartalom a Nemzeti Pályaorientációs Portálon található, melynek elérhetősége: eletpalya.munka.hu

d) *Munkahelyi társas viselkedés, kommunikáció, munkatársi kapcsolatok, hierarchia*

Célja a felmérés alapján kiemelkedő szociális és kommunikációs nehézségek kezelése, hangsúlyozottan olyan mértékben, amennyire ez feltétlenül szükséges a munkahelyi beilleszkedéshez. Az ügyfélnek képesnek kell lennie arra, hogy munkahelyén betartsa mind a munkavégzésre, mind a szociális viselkedésre vonatkozó írott és „íratlan” szabályokat (pl. szociális hierarchia ismerete, annak megfelelő szociális viselkedés, munkaidő, szünetek rendjének megtartására stb.). Ez autizmussal élő ügyfelek esetében kiemelkedően fontos, de olyan ügyfelek esetében is szükséges, akik régóta inaktívak.

e) *Munkatevékenységgel kapcsolatos munkáltatói elvárások*

Az ügyfélnek a felkészítés végére képessé kell válnia általában a munkatevékenység megfelelő minőségű elvégzésére, a feladat megszervezésére, az elvárások megértésére, a hibák kijavítására. Idetartozik a balesetvédelmi szabályok ismerete és azok betartása, valamint az értékvédelem és vállalati lojalitás.

f) *Jogok és kötelességek*

A munkáltatói és munkavállalói jogokkal és kötelességekkel kapcsolatos alapfogalmak (pl. munkaszerződés, munkaköri leírás, próbaidő, felmondási idő stb.) tisztázása a felkészítés során mindenképpen szükséges. Különösen fontos ez azoknál az ügyfeleknél, akik még soha nem dol-

goztak, vagy hosszabb ideje kiszorultak a munkaerőpiacról. Az ügyfeleket leggyakrabban érdeklő kérdés, hogy ellátás mellett vállalhatnak-e munkát, és azt milyen feltételekkel végezhetik.

g) Álláskeresési technikák – önéletrajzírás, motivációs levél, telefonálás potenciális munkahelyre, felvételi interjún való megjelenés

Az álláskeresési technikák oktatásának legfőbb célja, hogy az ügyfelek felkészüljenek az önálló álláskeresésre. Ehhez a munkaerő-piaci szolgáltató egyéni vagy csoportos formában nyújthat segítséget. Kapcsolódó szolgáltatás lehet az ügyfelek számára biztosított számítógép, internet, telefon, nyomtató, esetleg faxkészülék ingyenes használatának lehetővé tétele. Az önéletrajzot a felkészítés szakaszában írja meg ügyfelünk, amelyhez a foglalkozási tanácsadó minden szükséges segítséget megad számára. A munkavállaláshoz manapság szinte elengedhetetlen a jól megírt önéletrajz. Alapkövetelmény, hogy számítógépen készítsük el, és ha szükségesnek látjuk, érdemes fényképet is beleszerkeszteni. Az önéletrajz tartalmazza a személyes adatokat: az ügyfél nevét, születési adatait, lakcímét, telefonszámát, vagyis az elérhetőségét. Ezt általában az iskolai végzettség(ek) és a munkatapasztalatok feltüntetése követi. Nagyon fontos rész az erősségek, illetve az érdeklődési területek felsorolása, ahol röviden meg kell fogalmazni a munkahellyel szemben támasztott elvárásokat is. Az áttekinthetőség érdekében érdemes időrendbe szedni a felsorolásokat. Az álláskeresés elkerülhetetlen és döntő lépése az állásinterjún való megjelenés. A felkészítés során tisztázni kell az interjú technikai körülményeit (helye, ideje, hossza), a legfontosabb szabályokat, azt, hogy milyen információt kell átadni a munkáltatónak, illetve milyen kérdéseket lehet feltenni. Sok esetben szükség van ezek írásos rögzítésére, valamint nagyon hasznos védett helyzetben szimulálni és gyakorolni az interjút.

D. Az ügyfél problémájának kommunikálása a munkáltató felé Egyértelművé kell tennünk ügyfelünk és szükség esetén családja számára, hogy amennyiben az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatást igénybe veszik, nem kerülhető el,

hogy a munkáltatót tájékoztassuk az ügyfél problémájáról. Fontos, hogy megértsék, hogy csak abban az esetben tudunk megfelelő munkahelyi támogatást nyújtani, ha a munkáltató és a közvetlen munkatársak is tisztában vannak a sérültségükből, betegségükből fakadó nehézségekkel és erősségekkel. Ugyanakkor biztosítani kell őket arról, hogy mindez a személyiségi jogok tiszteletben tartásával és az elérhető maximális diszkréció mellett történik.

IV.1.4.3 Az ügyfél felkészítésének módszerei

A felkészítése két lehetséges módon történhet: egyéni és csoportos formában.

Egyéni felkészítés:

Az egyéni felkészítés történhet irodai helyzetben az ügyfél, a foglalkozási tanácsadó és más szükséges szakemberek bevonásával. Itt nyugodt körülmények között van mód az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatok feldolgozására, gyakorlására. Kifejezetten ide tartozik például az önéletrajz és a motivációs levél megírása, állásinterjúra való felkészülés, személyes higiéné kialakítása (ha szükséges), szociális-kommunikációs szabályok gyakorlása stb.

Az egyéni felkészítés ugyanakkor külső helyszínen is megvalósulhat, például egy nyílt munkaerő-piaci munkahelyen, ahol az ügyfél munkatapasztalatot szerezhet – erre ad lehetőséget a munkapróba módszere, melyről a következőkben írunk-, vagy egy hivatalban, ahol az ügyfél a foglalkozási tanácsadó segítségével hivatalos ügyeit intézi.

Munkapróba

A munkapróba az ügyfelek nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra történő felkészítésének speciális, hatékony, gyakorlatorientált módszere. A tartós munkanélküliség, a munkatapasztalat hiánya, illetve a megváltozott munkaképesség ténye indokolttá teszi, hogy az ügyfelek normál munkahelyi környezetben, valós munkakörökben és munkahelyzetekben próbálhassák ki, fejleszthessék munkavégző képességüket, készüljenek fel a munkavállalásra.

A felkészítés szakaszában a munkapróba kiemelt célja, hogy: segítse az adott ügyfél számára legmegfelelőbb munkatípusok, optimális munkakörülmények és paraméterek meghatározását;

lehetőséget teremtsen a munkavégzésre történő gyakorlati felkészülésre (munkatartás, terhelhetőség, munkafegyelem, koncentráció képesség, pontosság, önellenőrzés, stb.)

Az optimális munkakörök meghatározásához jellemzően több munkáltatónál, több munkatípus kipróbálására, munkakörönként 1-1 alkalommal szervezünk munkapróbás lehetőséget. Gyakorlatszerzés, felkészülés esetén jellemzően egy munkahelyen több alkalommal, növekvő igénybevétel, óraszám és terhelés mellett történik a munkapróba.

Munkapróba során a tanácsadó feladatai:

- az adott ügyfél számára optimális munkalehetőség/ek kiválasztása;
- a munkapróba alkalmainak megszervezése;
- az ügyfél kísérése a munkapróba teljes időtartama alatt
- munkahelyi támogatás, megfigyelés, fejlesztés (szükség esetén útvonalbetanítás);
- értékelés, célállások (kritériumok, jellemzők) meghatározása.

A munkapróbás helyszínekkal minden esetben együttműködési megállapodást kell kötni.

A munkapróba alkalmazásának munkaidőigénye (szervezés, kísérés) jelentős, azonban az egyik leghatékonyabb felkészítő eszköz, valamint megteremti annak lehetőségét, hogy hitelesen, eredményesen tudja a tanácsadó az ügyfelét közvetíteni, képviselni a munkáltatók előtt.

Csoportos felkészítés:

A csoportfoglalkozások előnyei közé tartozik a résztvevők közötti ismeretátadás, gyakorlás lehetősége, ahol a résztvevő nem csak a saját helyzetével szembesül. A csoportban lehetősége nyílik mások személyes problémáinak, problémamegoldási stratégiáinak megismerésére, és a sajátjával történő összehasonlításra. Elsajátíthatja a szabályok, elvárások, ke-

retek és korlátok szabályzó erejét, a toleranciát, az empátiát, a mások véleményének tiszteletben tartását, az együttgondolkodást és az együttlét örömét.

A csoportos felkészítés technikai jellemzői:

- Csoport létszám: max. 12 fő (ezt az ügyfelek szükségletei, problémái mentén kell meghatározni).
- Javasoljuk, hogy a csoportba hasonló értelmi szinten lévő embereket válogassunk be. Eltérő fogyatékkal rendelkező csoporttagok esetében fontos, hogy mindenki számára elvégezhető feladatokkal dolgozzunk.
- Javasoljuk, hogy egyszerre kettőnél több fogyatékosági csoportba tartozó ügyfélkörrel ne dolgozzunk együtt, mert nagyon nehezzé válik a csoportmunka.
- Ülések gyakorisága, ideje: általában 3 vagy 5 nap, naponta maximum 6 óra lehetőleg rendszeresen, egymást követő napokon. Egy foglalkozási óra időtartama maximum 45 perc.
- Csoportvezetők: min. 2 szakember (foglalkozási tanácsadó és tréner/gyógyypedagógus/pszichológus stb.), akik mindketten képzettek jelen módszertan alkalmazásában is (a résztvevők egyéni szükségleteihez alkalmazkodva a két tréner mellett be lehet/kell vonni gyógyypedagógust, jelnyelvi tolmácsot stb.).

A csoportülések során alkalmazható technikák, módszerek:

- szituációs gyakorlatok (modellálni lehet az egyszerű helyzetektől az egyéni probléma felvetésig bármilyen szituációt, fontos, hogy példaértékű, akár „betanulandó” mondatok hangozhatnak el);
- videotechnikák;
- csoportos ülések témaköreinek gyűjteménye, gyakorlati hasznosíthatóság szempontjai alapján;
- munkahelyi és szociális szabályok.

IV.1.4.4. Célcsoport-specifikus elemek

A felkészítésnél fokozottan figyelniünk kell az ügyfél fogyatékoságából és egészségi állapotából adódó speciális szükségleteire.

Mozgássérült személyek esetén:

A munkavégzést segítő egyéni szükségletekhez igazodó munkaeszközök meghatározása (pl. bal kézzel, hanggal, fejpálcával működtethető eszközök).

A munkavégzés feltételeit biztosító kiegészítő eszközök meghatározása (pl. lábszámoly, ülőpárna, kéztámasz).

A Guruló műhelyhálózat¹⁴ az ország minden régiójában elérhető. A műhelyekben dolgozó szakemberek felkészültek a kisebb javítások elvégzésétől a segédeszközök egyénre szabott átalakításáig. Az átalakításokat megelőző felmérésekben orvos és mozgásterapeuta is részt vesz.

A Műhelyhálózat szolgáltatásai:

- segédeszközök javítása, karbantartása
- segédeszközök átalakítása
- FNO felmérés
- tanácsadás
- életvitelt segítő eszközök bérlete

Javasolt az együttműködés a (felmérés és) felkészítés különböző szakaszaiban, valamint a személyre szabottan akadálymentesített munkakörülmények kialakítása során a Guruló műhelyek szakembereivel.

Látássérült személyek esetén:

Az önálló életvitelben akadályozott látássérült személyek esetén elemi rehabilitáció biztosítása (pl. útvonalak betanítása). Az elemi rehabilitációban ajánlott segédeszközök használatát munkakipróbálás során tudja a tanácsadó megfigyelni és optimalizálni azokat az egyéni szükségleteknek megfelelően. Továbbá a segédeszközök alkalmazásának begyakorlására is e fázisban kerül sor azért, hogy magabiztos eszközhasználat alakuljon ki a foglalkoztatás megkezdéséig.

Értelmi sérült személyek esetén:

Könnyen érthető, egyszerű, egyértelműen megfogalmazott írásos anyag, amely kiegészül képpel, piktogramokkal, szükség esetén rajzos folyamatábrákkal.

14 – www.gurulo.hu/muhelyhalozat

Az értelmileg sérült személyek esetében a munkatapasztalat-szerzés, valódi nyílt munkaerő-piaci munkahelyen, az egyik leglényegesebb munkavállalásra felkészítő elem a munkahely elvárásainak megismerésén túl¹⁵.

Autizmussal élő személyek esetén:

A felkészítés során meg kell határozni azokat az autizmusspecifikus segédeszközöket, amelyeket az ügyfél elhelyezése során használnunk kell.¹⁶

Az egyéni felkészítés egyik formája az ő esetükben is a munkatapasztalat-szerzés.¹⁷

IV.1.4.5. A szolgáltatás időtartama, gyakorisága

A felkészítés időtartama egyénfüggő. Az egyén helyzetének mérlegelése mellett javasoljuk, hogy a felkészítés időtartam minimum 1 alkalom, maximum 3 hónap legyen.

Az egyéni foglalkozások javasolt ideje alkalmanként 60 perc. Ez alól kivétel az értelmi sérült és autizmussal élő ügyfeleknél kötelezően alkalmazandó munkatapasztalat-szerzés (terepgyakorlat).

A csoportos foglalkozások javasolt időtartama 3 vagy 5 nap, naponta maximum 6 óra. Egy foglalkozási óra időtartama maximum 45 perc.

A foglalkozások ütemezése: lehetőleg rendszeresen, egymást követő napokon.

15 – Csányi Zsuzsanna – Jásper Éva – Sípos Anna Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás Módszertani kézikönyv, Salva Vita Alapítvány

16 – Jásper Éva – Kanizsai Nagy Ildikó: Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás/ Az autizmus specifikus támogatás alapelvei, módszerei 26. oldal

17 – Jásper Éva – Kanizsai Nagy Ildikó: Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás/Felkészítés/Terepgyakorlat 82. oldal

IV.1.4.6. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Pszichológus
- Tréner
- Gyógypedagógus
- illetve bármilyen, az egyéni szükségletekhez kapcsolódó szakember, szolgáltató (pl. jogász)

IV.1.4.7. Dokumentáció

- A felkészítés történéseit az ügyfél-eseménynaplóban kell rögzíteni. (1. sz. melléklet)
- A csoportfoglalkozásokon jelenléti ívet kell készíteni.

IV.1.4.8. Elvárt eredmény

Az ügyfél sikeresen felkészül a nyílt munkaerő-piac kihívásaira.

1. sz. táblázat

I. Önismeret és a társas kapcsolatok			
	Milyen esetben javasoljuk?	Célja	Javaslat
A reális öndefiníció kialakítása	Ha azt tapasztaljuk, hogy az ügyfél énképe, önértékelése nem reális nem tudja helyesen megítélni saját képességeit fogvatékos-ságának, betegségének elfogadása nehézséget okoz számára	A fogvatékossággal, betegséggel való együtt-élés elfogadása és elfogadtatása. A betegséggel, megváltozott munkaképesség-gel kapcsolatos érzelmi reakciók – a tagadás problémakörének feltárása.	Módszer: egyéni felkészítés, csoportos felkészítés Szakember: pszichológus, mentálhigiénés szakember Tematika: az adott szakem-ber által összeál-lított
Konfliktuske-zelés	Ha az ügyfél munkahelyi társas kapcsolataiban jellem-zőek a konfliktusok, és eze-ket nem képes hatékonyan kezelni.	Saját élmény alapján megtapasztaltatni az ügyféllel a más emberek viselkedésének hátterében álló lelki működésbeli sajátos-ságokat, mely által jobban megérti a konfliktus kialakulásának okát úgy mások, mint a saját esetében. Olyan, azonnal használható ismeretek, mód-szer birtokába juttatni az ügyfelet, amelyek alkalmazásával hatékonyabban képes a min-dennapi munka során kezelni konfliktusait, kommunikációját, és amelyek által konfliktus-kezelési technikája tudatosabbá, adekvátabbá válik.	Módszer: egyéni felkészítés, csoportos felké-szítés Szakember: pszichológus, mentálhigiénés szakember Tematika: az adott szakem-ber által összeál-lított

I. Önismeret és a társas kapcsolatok			
	Milyen esetben javasoljuk?	Célja	Javaslat
Stresszkezelés	Ha úgy tapasztaljuk, hogy az ügyfél nem képes kezelni a munkahelyi stresszt, vagy az átveze tés folyamatát fokozott stresszhelyzetként éli meg.	Az ügyfél a stressz természetének megismerésével olyan egyéni stresszkezelési módokat, technikákat sajátítson el, amellyel kezelhetővé válik a szorongás és kétségbeesés, a düh és a harag, elkerülhetővé válik a stressz és a burn out állapot.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> pszichológus, mentálhigiénés szakember <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított
Kriziskezelés	Ha az ügyfél részéről döntésképtelenséget, érzelmi zaklatottságot érzékelünk, féltelmet, szorongást vált ki belőle az adott helyzet, nincs jövőképe, kapkodó, tanácstalan, úgy érzi, nem tud mit kezdeni a kialakult helyzettel.	A krízisállapotok kialakulásának okai, a beavatkozás konkrét gyakorlati lehetőségeinek megismerése. Az ügyfél megtanulja alkalmazni a felhangolt állapotok csillapításának technikáit. A gyakorlatban sikeresen alkalmazható megküzdési stratégiákat sajátít el.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> pszichológus, mentálhigiénés szakember <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított

I. Önismeret és a társas kapcsolatok			
	Milyen esetben javasoljuk?	Célja	Javaslat
Kommunikációs ismeretek	Ha azt tapasztaljuk, hogy az ügyfél kommunikációja nem hatékony, társas kapcsolataiban emiatt nem tud megfelelni működni és nem képes érvényesíteni érdekeit.	A kommunikációs stílus és az eredményesség összefüggésének tudatosítása. A társas kapcsolatok létesítése, és fenntartása törvényszerűségeinek megismertetése. Hatékony munkahelyi kommunikáció elsajátítása. Az asszertív viselkedés fogalma, technikájának elsajátítása. A kommunikációs technikák szituációs feladatokban történő gyakoroltatása.	<i>Módszer:</i> lehetőség szerint csoportos felkészítés keretében, hogy gyakorolhatóak legyenek az egyes kommunikációs viselkedési módok <i>Szakember:</i> pszichológus, mentálhigiénés szakember, munkaerőpiaci tréner <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása			
A munkaerőpiac működése	Ha az ügyfél a nyílt munkaerőpiac működésével kapcsolatban negatív előítéleteket és negatív automatikus gondolatokat fogalmaz meg.	Reális munkaerő-piaci kép kialakítása. A munkaerőpiacról való negatív gondolkodási sémák korrigálása.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> munkaerő-piaci tanácsadó, tréner <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított
A reális célállás, pályakép kialakítása	Ha az ügyfél nem képes saját képességei, erősségei, munkatapasza- talata és végzettsége alapján megfogalmazni reális munkaköröket ön maga számára. Ha azt fogalmazza meg, hogy „bármilyen” munka jó neki. Ha irreális munkaköröket, elvárásokat fogalmaz meg.	A munkaerőpiacon használható egyéni készségek, képességek, erősségek beazonosítása. Reális célállások megfogalmazása. Munkaerő-piaci lehetőségek feltárása. Reális pályakép kialakítása. Egyéni karrierterv elkészítése.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> munkaerő-piaci tanácsadó, tréner <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított
Munkapróba	A munkapróba tartalmának, módszerének rövid bemutatását a felmérés és a felkészítés fejezet tartalmazza.		

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása			
Álláskeresési technikák oktatása	Ha az ügyfél nem rendelkezik ismeretekkel a spontán álláskeresésről és annak módjairól (a reális célállás alapján munkáltatók kiválasztása, önéletrajzírás, motivációs levél, telefonos munkáltatói megkeresés, bemutatkozó beszélgetés, felvételi interjú és az arra történő felkészülés).	A hatékony álláskeresési technikák megismertetése. Az álláskeresési technikák gyakoroltatása szituációs feladatokban.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> munkaerő-piaci tanácsadó, tréner <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított
Munkajogi alapismeretek átadása	Ha az ügyfél nem ismeri a munkajogi fogalmakat, illetve a munkavállalásra vonatkozó aktuálisan érvényben lévő jogokkal, kötelelességekkel.	A munkavállaláshoz kapcsolódó jogi fogalmak megismertetése, értelmmezése. Foglalkoztatási formák megismerése. A munkaviszony létesítésének feltételei. Munkáltatói és munkavállalói jogok és kötelezettségek.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> munkajogász <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása				
A csoportos munkavégzés alapvető munkahelyi normái	Ha az ügyfél fél az új munkahelyi közösségbe történő beilleszkedéstől, szorongást okoz számára, hogy új közegbe kerül. Ha úgy tapasztaljuk, hogy jelenlegi munkahelyén is problémát okoz számára az alkalmazkodás, a kapcsolatok kialakítása, fenntartása, munkahelyi normák betartása.	Munkahelyi normák, kritériumok beazonosítása. Munkahelyi hierarchia – főnök-beosztott viszony kezelésének megismerése, magatartásminták gyakorlása. Munkatársi kapcsolatok kialakítása, fenntartása. Helyes magatartásformák kialakítása modellezéssel és gyakorlással.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés, csoportos felkészítés <i>Szakember:</i> pszichológus, mentálhigiénés szakember, munkaerő-piaci tanácsadó, tréner <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított	
A munka és a magánélet összehangolása	Ha úgy tapasztaljuk, hogy az ügyfélnek gondot okoz összehangolni a munkavégzést és a magánéletét. Ha az ügyfélnek gondot okoz az önálló közlekedés, és a hozzátartozók segítségét igényli.	Családi felelősségek, viszonyok. Időgazdálkodás, családi munkamegosztás. Szerepegyeztetések. Önálló közlekedés kialakítása.	<i>Módszer:</i> egyéni felkészítés <i>Szakember:</i> mentálhigiénés szakember munkaerő-piaci tanácsadó, tréner <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított	

III. Alap- és szakmai ismeretek, kompetenciák			
Hiányzó alapismeretek pótlása	Ha az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedéséhez szükséges a hiányzó alapismeretek pótlása.	Alacsony iskolai végzettségű ügyfelek esetében az írás, olvasás, számolás, szövegértés, általános ismeretek, készségek fejlesztése.	<i>Módszer:</i> képzés <i>Szakember:</i> a képző intézmény oktatója <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított
Hiányzó szakmai ismeretek pótlása	Ha az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedéséhez szükséges az új szakmai végzettség megszerzése.	Új munkakör betöltéséhez szükséges szakmai végzettség megszerzése.	<i>Módszer:</i> képzés <i>Szakember:</i> a képző intézmény oktatója <i>Tematika:</i> az adott szakember által összeállított

IV.1.5. Munkaközvetítés

A sikeres felkészítést követően történik az egyénre szabott munkahelyfeltárás, vagy a már feltárt munkakörökhöz kapcsolódó munkáltatói és munkavállalói elvárások, elképzelések illesztése.

IV.1.5.1. A munkaközvetítés célja

A munkaközvetítés célja, a munkavállalásra felkészített munkavállaló és a munkavállaló fogadására kész munkáltató közvetlen találkozásának elősegítése, valamint a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létrehozása.

Erre a munkaerő-piaci szolgáltatáselemre akkor kerülhet sor, ha ügyfelünk számára olyan munkahelyet, munkakört találunk, amely a munkahely és a munkakör általános felmérése alapján, illetve az adott ügyfél adottságait, lehetőségeit tekintve, valamint a leendő munkáltató elképzeléseit figyelembe véve megfelelő lesz.

IV.1.5.2. A munkaközvetítés tevékenységei

Kötelező elemek	Opcionális elemek
A munkavállalói és a munkáltatói profil illesztése	A foglalkozási tanácsadó aktív részvétele az állásinterjún
Motivációs levél és önéletrajz elkészítése és elküldése az ügyféllel együtt	Próbamunka
Állásinterjú	Közreműködés a munkaszerződés megkötésében

A. A munkavállalói és a munkáltatói igények, elvárások illesztése

A különböző felmérések, és felkészítések eredményeként létrejövő, a munkavállaló egyéni igényeit, adottságait, szükségleteit és céljait tartalmazó munkavállalói profil egyeztetése a foglalkoztatást kínáló munkáltató profiljában szereplő munkakörökkel, a munkahely általános fizikai és szociális jel-

lemzőivel. A profilok vizsgálata leegyszerűsítve három eredményt hozhat:

- a munkakör az ügyfél számára tökéletesen megfelelő;
- a munkakör az ügyfél számára megoldható átalakítással megfelelő;
- a munkakör az ügyfél számára nem megfelelő.

A profilok illesztését a foglalkozási tanácsadó el tudja végezni, azonban a speciális igények nyomán felmerülő munkakör-átalakítást jellemzően további szakemberek bevonásával kell elvégezni (egyénre szabott akadálymentesítésre javaslattétel).

A munkaközvetítés sikerességét a két profil nagyfokú egyezősége biztosítja. A profilok illesztését informatikai alkalmazás is támogathatja – jellemzően ez ritka az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatók körében –, vagy a tanácsadó áttekintheti ügyfélkörét a papíralapú dokumentáció vizsgálatával.

B. Motivációs levél és önéletrajz elkészítése és elküldése az ügyféllel együtt

Segítsünk az ügyfélnek, hogy az adott munkahelynek és munkakörnek megfelelő önéletrajzot, motivációs levelet írjon. Az önéletrajzban azokat az elemeket kell kihangsúlyozni, amelyek kapcsolódnak a megpályázní kívánt munkakörhöz. Ma már bevett forma, hogy a munkáltatók motivációs levelet is kérnek. Ez a levél akkor sikeres, ha az ügyfél jól meg tudja fogalmazni, miért szeretné éppen a kitűzött állást elvállalni, és mi az, amiért magát ajánlja erre a pozícióra.

C. Állásinterjú

A foglalkozási tanácsadó további feladata a munkavállalók informálása, felkészítése az adott munkakör betöltésére, az állásinterjúra való célzott felkészülésre. A munkáltatóval és a munkavállalóval történő megbeszélések során az állásinterjú időpontjának, helyszínének ismeretében közvetíti az ügyfél és munkáltató között.

A munkaközvetítés opcionális elemei:

- A. *A foglalkozási tanácsadó aktív részvétele az állásinterjún:*
Szükség esetén a foglalkozási tanácsadó is részt vesz a felvételi interjún. Feladata, hogy támogató háttérrel biz-

tosítson ügyfele számára, és segítse a munkáltató és az álláskereső közötti kommunikációt. Nagyon fontos, hogy csak olyan mértékbe vonódjunk be az állásinterjú folyamatába, amennyire ez szükséges. Segítsük az ügyfelet vagy a munkáltatót, ha elakad, de ne válaszoljunk helyette, ne vegyük át az irányítást.

B. Próbamunka:

Lehetnek olyan ügyfelek és munkáltatók is, akiknek igénye van arra, hogy mielőtt elköteleződnek, legyen alkalomuk kipróbálni az adott munkakört, illetve megismerni az álláskereső munkateljesítményét. Ez, a felvételi folyamat részeként, beépíthető a munkaközvetítésbe.

C. Közreműködés a munkaszerződés megkötésében:

Ha az ügyfél szükségletei megkívánják, a tanácsadó segítséget kell adjon a munkaszerződés szövegének értelmezésében, esetleg felolvasásában.

IV.1.5.3. Módszertani eszközök

- Dokumentumelemzés
- Egyéni tanácsadás
- Közvetítés a munkáltató és munkavállaló kommunikációjába
- Szituációs játékok

IV.1.5.4. Időtartam és gyakoriság

- A munkaközvetítés tevékenységeinek többsége általában az ügyfél személyes jelenléte nélkül történik
- Egyéni tanácsadás: alkalmanként 60 perc

IV.1.5.5. Célcsoport-specifikumok

Értelmi sérült és autizmussal élő személyek esetében kötelező elkísérni az ügyfeleket állásinterjúra, és segíteni a kommunikációjukat, megértésüket.

IV.1.5.6. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Munkáltatói kapcsolattartó
- Kapcsolódó speciális szakember (egyénre szabott akadálymentesítésre javaslattevő az illesztés vizsgálata során; jelnyelvi tolmács az állásinterjún stb.)

IV.1.5.7. Dokumentáció

- Minden esemény az ügyfél-eseménynaplóban kerül rögzítésre (1. sz. melléklet)
- A közvetítés eredményét a munkáltatói igazolás dokumentálja, melyet az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szerez be az ügyfél tájékoztatása mellett a munkáltatótól.

IV.1.5.8. Elvárt eredmény

Az ügyfél sikeres közvetítése – megkötésre kerül a munkaszerződés.

IV.1.6. Betanulás és a munkahelyi beilleszkedés támogatása

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás célja a megváltozott munkaképességű személyek tartós nyílt piaci foglalkoztatásának elősegítése. E szolgáltatási elem nagyban hozzájárul a hosszabb távú, tartós foglalkoztatás eléréséhez, azonban szükségessége és mélysége nagymértékben függ az ügyfél egyéni szükségleteitől.

IV.1.6.1. A betanulás és a munkahelyi beilleszkedés támogatásának célja

A szolgáltatási elem célja, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállaló minden számára szükséges támogatást megkapjon, ami a munkakörébe tartozó feladatok hatékony, eredményes elvégzését, valamint a fizikai és szociális munkakörnyezethez való alkalmazkodását lehetővé teszi. Cél, hogy a megváltozott munkaképességből eredő közvetlen és közvetett hátrányok ellenére a munkáltató minden szempontból megfelelő munkaerőt, valamint a felmerülő problémák megoldásához professzionális és azonnali segítséget kapjon.

IV.1.6.2. A betanulás és a munkahelyi beilleszkedés támogatásának tevékenységei

Kötelező elemek	Opcionális elemek
Megállapodás az ügyfél problémájának kommunikálásáról és a foglalkozási tanácsadó jelenlétéről a munkahelyen	A munkahelyre való balesetmentes eljutás biztosítása
Értelmi sérült és autizmussal élő ügyfelek esetében az opcionális oszlopban felsorolt elemek is kötelezőek	A fizikai környezet megismerése
	A munkaeszközök megismerése
	A szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása
	Bemutatkozás, ismerkedés a munkatársakkal
	Munkahelyi hierarchia megismerése
	A munkahely írott és íratlan szabályainak, szokásainak megismerése, ezek alkalmazásának elsajátítása
	A mentor megismerése, a mentori funkció definiálása
	Természetes segítő felkészítése

A betanulás és munkahelyi beilleszkedés támogatásának kötelező eleme

Megállapodás az ügyfél problémájának kommunikálásáról és a foglalkozási tanácsadó jelenlétéről a munkahelyen:

Ennek a szolgáltatási elemnek egy kötelező része van, melyet minden ügyfél esetében alkalmazni kell: tisztázni kell az ügyféllel, hogy munkahelyén mit, mennyit és milyen formában kommunikáljunk problémáiról, egészségügyi állapotáról kollégáinak. Arról is egyezségekre kell jutnunk, hogy a foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó ajánlása alapján az ügyfél milyen mértékben látja szükségesnek a tanácsadó személyes jelenlétét a munkahelyen.

A munkahelyi beilleszkedés támogatásának többi része opcionális, de értelmi sérült és autizmussal élő ügyfelek esetében kötelező elem.

A munkahelyi betanulás és beilleszkedés támogatásának opcionális elemei

A. A munkahelyre való balesetmentes eljutás biztosítása: Minden ügyfélnek biztosítani kell, hogy képes legyen eljutni a munkahelyére. Elsősorban arra kell törekedni, hogy az önálló közlekedést meg tudja oldani ügyfelünk, de ha ez nem lehetséges, akkor más szolgáltatások (pl. támogató szolgáltat) igénybevételével meg kell szerveznünk a közlekedést. Néhány ügyfél számára nehézséget jelenthet a közlekedés finanszírozása. Ebben az esetben karitatív szervezetek vagy családsegítő központok bevonásával kereshetünk megoldást.

B. A fizikai környezet megismerése:

Cél a munkavégzés helyszínének, illetve az ügyfél által használt egyéb fizikai környezetnek a megismerése.

A munkavégzés első napján az ügyféllel a foglalkozási tanácsadó végigjárja az összes olyan színteret, ahol az ügyfél megfordulhat, tisztázni kell azok funkcióit (pl. konyha, dohányzóhelyiség), technikai eszközök (pl. lift, légkondicionáló), használatát, speciális munkaterületek megjelölését (pl. biztonsági sávok, egyedi jelölések).

C. A munkaeszközök megismerése:

Az ügyfélnek pontosan tudnia kell, hogy a munkahelyi szokások szerint melyik munkaeszközt mire kell használni, hogyan kell alkalmazni, hol a helye, illetve milyen módon kell tisztán tartani stb. Sok esetben szükség lehet arra, hogy ezeket az információkat is egyénre szabottan rögzítsük (pl. a munkaeszköz helyét az arról készült fénykép vagy egyszerűsített rajz segítségével lehet kijelölni).

D. A szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása:

Ez az egyik leginkább hangsúlyos, mégis nehezen definiálható terület. A sikeres munkahelyi integráció nagymértékben függ a munkahelyi közösségbe történő beilleszkedéstől. Ebben az érzékeny időszakban törekedni kell rá, hogy ügyfelünk számára érthetővé és követhetővé tegyük a formális és informális szabályokat. Az emberi kapcsolatok terén nehezebben tájékozódó ügyfelek esetében ezeket érdemes írásban is rögzíteni, szükség esetén rajzokkal, fotókkal, ábrákkal segíteni a megértést.

E. Bemutakozás, ismerkedés a munkatársakkal:

A munkatársakkal való személyes megismerkedés fontos megalapozása a későbbi támogató attitűd kialakulásának. A szakember elsősorban mintát nyújt mind az ügyfél, mind pedig a munkatársak számára a kapcsolattartás megfelelő formáiról, szabályairól.

Első lépésben fontos, hogy ügyfelünk képessé váljon munkatársai azonosítására, és nagy vonalakban azt is átlássa, hogy munkatársainak mi a feladata. Különösen pontosan kell ismernie azoknak a munkatársaknak a tevékenységét, akikkel munkatevékenysége valamely ponton összekapcsolódik. Kiemelt fontosságú a másokkal való – akár egészen apró – munkatársi együttműködés formájának, helyének, idejének, szabályainak részletes megbeszélése, rögzítése. Ezt természetesen az érintett munkatárssal egyeztetve, közösen érdemes kidolgozni.

F. Munkahelyi hierarchia megismerése:

Az előzőekhez kapcsolódóan kiemelt fontosságú a munkatársak közötti formális és informális hierarchia jól érthető leírása ügyfelünk számára. Segítség ilyenkor is a vizuális támogatás. Az ügyfélnek tudnia kell, hogy ki a főnöke, kinek az utasításait kell betartania, illetve, hogy esetleges ellentétes instrukciók esetén mi az irányadó.

G. A munkahely írott és íratlan szabályainak, szokásainak megismerése, ezek alkalmazásának elsajátítása:

Minden munkahelyen meghatározott rendje van a munkatevékenységekkel kapcsolatos időstruktúrának (pl. kávé és ebédszünetek, munkakezdés előtt és után a munkahelyen töltött idő, túlórák stb.). Ezeket ügyfelünk számára is világossá kell tenni, és segíteni ezek betartását.

Más területeken is kialakulnak szokások, hagyományok (pl. ünnepek megtartása, öltözködési szokások, tegezés-magázás, beszédstílus, megengedett beszédtemák, pénz beadása a „közös kasszába”, munkaidőn kívüli közös tevékenységek), amelyeket néhány ügyfelünk önállóan feltehetően nem képes átlátni, felismerni. Ráadásul ezek megismerésére a támogató szakembereknek is csak a betanulás, beilleszkedés szakaszában van lehetőségük. A szakember feladata tehát az, hogy ezeket a hagyományokat feltérképezze, és azokat érthető formában átadja ügyfelének.

H. A mentor megismerése, a mentori funkció definiálása:

Sok megváltozott munkaképességű ügyfelünknek van szüksége mentorra. Mentornak nevezzük azt a munkatársat, aki közvetlenül irányítja ügyfelünk munkavégzését, kiadja és ellenőrzi a feladatokat, és akihez problémáival vagy bármilyen elakadásával fordulhat. Ez sok – de nem minden – esetben a közvetlen munkahelyi vezető.

A beilleszkedés során segíteni kell, hogy az ügyfél és mentor között az együttműködés zökkenőmentes legyen. Előfordulhat, hogy viselkedési mintákat kell nyújtunk a mentor számára, és fokozatosan be kell vonnunk az ügyféllel történő közvetlen munkavégzés folyamatába.

I. Természetes segítő¹⁸ felkészítése:

A mentor mellett nagy hangsúlyt kell fektetni azoknak a közvetlen kollégáknak a „megnyerésére” is, akik elfogadják ügyfelünket, és hosszabb távon segíthetik beilleszkedését. Őket nevezzük természetes segítőnek. Az ügyfelet támogató szakembernek az is feladata, hogy mintát nyújtson a természetes segítő(k)nek az ügyféllel való kapcsolattartás specifikumait

18 – Természetes segítő: azért nevezzük így, mert ők nem tudatosan kiválasztott személyek, akikre rábízunk az ügyfelet, hanem informális módon válnak az ügyfél támogatójává.

illetően, illetve erősítse meg a pozitív, elfogadó attitűdöt. Ügyelni kell ugyanakkor arra is, hogy az ügyfél és a természetes segítő között ne alakuljon ki túlságosan szoros, függő viszony, mert ez hosszú távon megterheli a segítőt, és ennek következtében veszélyezteti a munkavégzést. A kapcsolati távolság szabályozásában is a szakembernek kell támogatnia a természetes segítőt és ügyfelét is.

IV.1.6.3. Célcsoport-specifikumok

Értelmi sérült személyek, autizmussal élő emberek¹⁹

A munkafolyamat elsajátításának segítése. Ennek részletes leírása megtalálható az Autizmus Specifikus Támogatott Foglalkoztatás módszertani könyvben.

Látássérült személyek²⁰

A munkafolyamat elsajátításának segítése. Ennek részletes leírása megtalálható a Látássérült személyek elemi és foglalkozási rehabilitációja című módszertani könyvben.

IV.1.6.4. Módszertani eszközök

- Mintanyújtás
- Megfigyelés
- Konzultáció, tanácsadás

IV.1.6.5. A szolgáltatás időtartama

A betanulás és beilleszkedés időtartama nagyon változó, személyfüggő. Akkor tekinthetjük befejezettnek, ha az ügyfél biztonságosan képes eljutni a munkahelyére, ott önállóan, az elvárt minőségnek megfelelően dolgozik, és biztonsággal képes tájékozódni a munkahely szociális rendszerében anélkül, hogy a támogató szakembereknek aktívan közbe kellene

19 – Jásper Éva – Kanizsai Nagy Ildikó: *Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás/ Az ügyfél munkahelyi beilleszkedésének elősegítése* 89. oldal

20 – Dávid Andrea – Dr. Gadó Márta – Csákvári Judit: *Látássérült személyek elemi és foglalkozási rehabilitációja / Munkahelyi támogatás* 119. oldal

lépniük. Mindezt figyelembe véve a folyamat minimum 3 napot igényel, de sok esetben elhúzódhat hetekig. Az időtartam – egyéni igényektől függően széles spektrumban változhat.

IV.1.6.6. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Autizmus szakember
- Mozgástréner
- Bármilyen specifikus szakember (pl. az adott munkahely, munkakör egyénre szabott akadálymentesítéséhez)

IV.1.6.7. Dokumentáció

A tanácsadó az ügyfél-eseménynaplóban rögzítia folyamatot.
(1. sz. melléklet)

IV.1.6.8. Elvárt eredmény

Az ügyfél sikeresen beilleszkedik a munkahelyére, és munkaszerződése a próbaidő után meghosszabbításra kerül.

IV.1.7. Az ügyfél utókövetése

A beilleszkedés időszakát követi az utókövetés szakasza. Ebbe a szakaszba akkor léphetünk át, ha az ügyfél és a munkáltató is azt jelzi vissza, hogy sikeresen megtörtént a beilleszkedés és a munkafolyamat elsajátítása.

IV.1.7.1. Az ügyfél utókövetésének célja

Az ügyfél utókövetésének a célja a hosszan tartó foglalkoztatás elérése.

IV.1.7.2. Az ügyfél utókövetésének tartalma és tevékenységei

Kötelező elemek	Opcionális elemek
Az ügyfél egyéni utókövetése	Csoportos utókövetés

Az ügyfél utókövetésének kötelező eleme

Az ügyfél egyéni utókövetése:

Ügyfelünknek a beilleszkedést követően is szüksége lehet a támogatásunkra a munkahelyi problémák, szituációk kezelésében, ezért javasolt a betanulás után is felkeresni személyesen az ügyfelet a munkahelyén, így lehetőség nyílik arra, hogy a munkavállaló kollégáival és közvetlen vezetőjével is találkozni tudjon a tanácsadó.

Néhány speciális helyzetben előfordulhat, hogy az ügyfeleknek ismét szüksége lehet a tanácsadó személyes jelenlétére:

- a munkaköréhez kapcsolódó feladatokat nem megfelelően látja el;
- új munkatársa lesz;
- új munkakört kell betanulnia;
- megváltozik a cég telephelye;
- új munkaeszközt kap;
- a közvetlen főnöke változik meg;
- megváltozik a munkavégzés helyszíne;
- új útvonalat kell megtanítani;
- romlik az ügyfél állapota;
- megszűnik az ügyfél munkaviszonya.

A munkaviszony megszűnése több okból is történhet. Ha az ügyfél önhibáján kívül történt, akkor az ügyfél továbbra is jogosult a szolgáltatás igénybevételére, így az ügyfél visszajut az intenzív szolgáltatási szakaszba. Ha ügyfelünk hibájából szűnt meg a munkaviszony (pl. azonnali felmondással járó cselekmény miatt), akkor a munkáltatóval egyeztetve fel kell tárni az okokat, és ez alapján mérlegelni kell, hogy tudjuk-e segíteni az ügyfelet a jövőben.

Az utókövetés és a teljes szolgáltatási folyamatot meghatározó partneri együttműködés – és egyúttal a szolgáltatás komplexitásának – lényege, hogy a megváltozott munkaképességű ügyfelünk vagy a munkáltató a változás bekövetkezése előtt, valamint a probléma felmerülése esetén, értesítse az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatót, aki így meg tudja tenni a szükséges lépéseket. Az utókövetés során többször kérjük a munkáltatót és az ügyfelet, hogy probléma felmerülésekor ők maguk is jelezzék ezt a szolgáltatónak.

A szolgáltató maga is aktív szereplő az utókövetés során. Elvárás a rendszeres személyes konzultáció, információkérés.

Az ügyfelek utókövetésekor van még egy fontos terület, amelyre mindenképpen figyelmet kell fordítanunk. Előfordulhat, hogy a tanácsadó munkahelyet vált, vagy valamilyen más okból kifolyólag át kell adnia ügyfelét egy munkatársának. Ez a váltás érzékenyen érintheti az ügyfelet, fontos, hogy az ügyfél átadása előre jelzett és fokozatos legyen.

Egyéni utókövetés történhet a munkahelyen kívül, a szolgáltatást nyújtó irodájában is személyesen, illetve telefonon vagy e-mailen keresztül.

Az ügyfél utókövetésének opcionális eleme

A. Csoportos utókövetés

A csoportos utókövetés alatt azt értjük, hogy a szolgáltatás során elhelyezkedett ügyfeleink számára rendszeres találkozási lehetőséget biztosítunk. A csoportokat két, csoportvezetésben képzett szakember irányítja.

A csoportfoglalkozásokat kéthetente, meghatározott napon és időpontban javasolt megtartani. Javasoljuk, hogy a csoportlétszám maximum 15 fő legyen.

Az érzelmileg biztonságos légkörben a csoportmunka eszközeit felhasználva az ügyfelek kommunikációs és konfliktuskezelő készségeit fejleszthetjük, valamint segítséget nyújthatunk a konkrét munkahelyi konfliktusok megoldásában.

A csoportnak fontos funkciója: viselkedésminták nyújtása az ügyfelek számára, hiszen megtanulhatják, hogyan kell konfliktushelyzeteket konstruktívan megoldani. Ezen a területen a legjobban bevált módszer, ha a csoportvezetők saját konfliktuskezelő magatartásukkal adnak mintát a csoporttagok számára.

A készségfejlesztés mellett a csoport különféle szabadidős programokat (mozi-, színházlátogatás stb.) is kínálhat.

A kapcsolat lezárása

Az utókövetés befejezésével szükségszerűen felmerül a szolgáltatási folyamat lezárásának kérdése.

Az ügyféllel folytatott munka lezárására a folyamat bármely

pontján szükség lehet. A módszertan szempontjából a felmérés szakasza egy olyan fordulópont, ahol kiderülhet, hogy az általunk nyújtott szolgáltatás megfelel-e az ügyfélnek. Ha a felmérés azt mutatja, hogy az általunk nyújtott ellátás nem megfelelő az ügyfelünknek, akkor a folyamatot le kell zárni. A szolgáltatás előrehaladtával is kiderülhet olyan információ (pl. állapotromlás), amely alapján be kell fejezni vagy fel kell függeszteni az ügyféllel folytatott munkát. A folyamatot lezáró beszélgetésnek mindig nyugodt körülmények között, személyes találkozó keretében kell megvalósulnia. A beszélgetés során fel kell idézni az eddigi történéseket, és világosan meg kell fogalmazni az okokat, amelyek miatt a kapcsolat lezárásra kerül.

Amennyiben csak felfüggesztjük a folyamatot vagy utókövetést lezáró beszélgetésről van szó, tisztázzuk, hogy az ügyfél milyen esetben, kihez fordulhat (pl. ha új munkakörbe akarják helyezni, akkor keresse fel újra foglalkozási tanácsadóját).

IV.1.7.3. Módszertani eszközök

- Egyéni tanácsadás
- Csoportvezetés

IV.1.7.4. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Tréner

IV.1.7.5. A szolgáltatás időtartama és gyakorisága

- Az utókövetés időtartama minimum 6 hónap időtartamot ölel fel.
- Gyakoriság tekintetében a szolgáltatás folyamata eltérő intenzitású a munkavállaló és munkáltató egyéni szükségleteitől függően: átlagosan az első hónapban hetente, a második hónapban kéthetente, a harmadik hónaptól havonta egy alkalom, illetve szükség szerinti gyakorisággal végzendő, de a próbaidő alatt legalább havonta 1 alkalommal (a próbaidő lejártá előtt kb. 1-2 héttel mindenképpen) kötelező a munkahelyen történő egyéni utókövetés (konzultáció) alkalmazása.

IV.1.7.6. Dokumentáció

Minden esemény az ügyfél-eseménynaplóban kerül rögzítésre. (1. sz. melléklet)

IV.1.7.7. Elvárt eredmény

Az ügyfél minimum 4 hónapos, folyamatos foglalkoztatásának biztosítása.

Ezzel a lépéssel befejezzük a módszertani folyamat ügyfelekre vonatkozó, munkaerő-piaci szolgáltatások leírását, most áttérünk a munkáltatók részére biztosított szolgáltatásokra.

IV. Munkaerő-piaci szolgáltatások

IV.2. Munkaerő-piaci szolgáltatások munkáltatók részére

A szolgáltatások által elérendő cél, hogy a megváltozott munkaképességű emberek az elsődleges munkaerőpiacon tartósan munkavállalókká váljanak, az adott munkahely megfeleljen a munkavállaló adottságainak és szükségleteinek, valamint a munkáltató olyan munkaerőhöz és szolgáltatásokhoz jusson, mely minden igényét, elvárását kielégíti. Ellenkező esetben a munkáltató nem lesz érdekelt a hosszú távú foglalkoztatásban.

Fenti cél teljesíthető, ha

- a közvetített ügyfelek felkészültek a munkavállalásra, alkalmasak az adott munkakör ellátására;
- a munkáltató számára a szolgáltató komplex, az ügyfél foglalkoztatása alatt bármikor elérhető, egyéni igényeinek megfelelő szolgáltatást biztosít.

A megváltozott munkaképességű személyek többségének foglalkoztatása számukra optimális munkakörben – mely általában megfelelő szolgáltatásokkal és munkahelyi adaptációval érhető el – teljes értékű munkavégzést garantál. Azonban egyes esetekben a termelékenység vagy a rugalmasság korlátozottsága következtében az ügyfelek versenyképessége, teljesítménye elmaradhat munkatársaiétól. Ilyenkor a munkáltató érdekeltsége abban az esetben nem sérül, ha a foglalkoztatást anyagi érdekeltséget is teremtő támogatás (pl. rehabilitációs kártya, adókedvezmény, bértámogatás) egészíti ki.

Munkáltatók részére biztosított munkaerő-piaci szolgáltatások:

1. Kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás
2. Munkáltató általános felmérése
3. Konkrét munkahely feltérképezése
4. Konkrét munkahely felkészítése a foglalkoztatásra
5. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, utókövetés

Az alábbi összefoglaló táblázat bemutatja a munkáltató számára nyújtott szolgáltatások vonatkozásában a kötelező tevékenységekből eredő személyes jelenlétet igénylő alkalmakat. Ezek során a munkáltató és a tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó egyidejűleg jelen van.

Szolgáltatási elemek	Kapcsolódó tevékenységek	A kontakt alkalmak minimum száma
Kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás	-	1 alkalom
Munkáltató általános felmérése	Átvilágítás A lehetséges munkakörök feltérképezése	1-3 alkalom
Konkrét munkahely feltérképezése	A kiválasztott munkahely/ munkakörnyezet feltérképezése. A kiválasztott munkakör elemzése	
Konkrét munkahely felkészítése a foglalkoztatásra	Információnyújtás	1 alkalom
Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, Utókövetés	Munkahelyi egyéni utókövetés	3 alkalom

IV.2.1. Kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás

A munkáltatók, mint már említettük, ugyanolyan fontos célcsoportja az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásnak, mint a megváltozott munkaképességű ügyfelek. A munkáltatókkal való együttműködés partneri viszony. Nem szánalomból kérjük, hogy ügyfeleinket foglalkoztassák, hanem azért, mert ez számukra előnyös és üzletileg is megalapozott döntés. A munkáltatókkal folytatott munka első lépcsőfoka a kapcsolatfelvétel és a munkaerő-piaci információnyújtás.

IV.2.1.1. A kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás célja

A munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel és a munkaerő-piaci információnyújtás célja, hogy megismertessük a munkáltatókkal az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás által nyújtott lehetőségeket, valamint a munkáltatót megnyerjük az „ügynek”, és nyitottá tegyük a megváltozott munkaképességű személyek fogadására.

IV.2.1.2. A kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás tevékenységei

- Első lépésben tájékozódniunk kell a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről, jellemzőiről, lehetőségeiről.
- Ezután el kell készítenünk egy munkáltatói listát a szolgáltatásunk szempontjából számba vehető munkáltatókról.
- A kiválasztott munkáltatókat fel kell keresni, számukra általános információt kell nyújtanunk a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról, a foglalkoztatás előnyeiről, a jogszabályi környezetről (kötelezettségek és támogatások), valamint az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató által munkáltatóknak kínált szolgáltatásokról.
- Ideális esetben az első személyes találkozás után megállapodás történik a további együttműködési lehetőségekről.

A. A munkáltatók felkeresésének előkészítése

- Fontos, hogy megfelelően felkészüljünk a munkáltatók megkeresésére. Ismerjük meg a térségben működő iparágakat, munkáltatókat, foglalkozási tendenciákat! (Információs forrásként szolgálnak: a munkáltatók szakmai szervezeteinek felmérései, beszámolóí, szakszervezetek által készített felmérések, munkaügyi kirendeltségeken tárolt információk, helyi sajtóhirdetések, cikkek a helyi munkáltatókról, a munkaerő-piaci szolgáltatóknál tárolt információk.)
- Gyűjtsük össze a potenciális munkáltatókat, és készítsünk munkáltatói listát, amely tartalmazza a munkáltató nevét, elérhetőségét, lehetséges kontaktszemély nevét!

- Gyűjtsünk előzetesen információkat a kiválasztott munkáltatókról! Tájékozódjunk a cég honlapjáról (amennyiben van) annak tevékenységéről, méretéről, gazdasági jellemzőiről, az aktuális állásajánlatokról, alapértékeikről, esélyegyenlőségi filozófiájukról stb.
- Készítsünk tájékoztató anyagokat, szórólapokat a szolgáltatásunkról és szervezetünkéről!

B. Kapcsolatba lépés a térség munkáltatóival

A következőkben felsoroljuk azokat a csatornákat, amelyeket felhasználhatunk a munkáltatók megszólítására, felkeresésére:

- *Sajtóban, szórólapokon, interneten, telefonkönyvben reklám és/vagy hirdetés megjelentetése az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról:*
A marketing e típusának előnye, hogy nem igényel sok munkaerőt. Nagyszámú munkáltatót célozhatunk meg vele, és a munkaadók potenciálisan széles köréhez juttathatjuk el az üzenetet. Az írott formában közzétett hirdetés azonban számos hátránnyal is jár: általában nehéz felmérni, milyen hatást tett a munkáltatókra, esetenként komoly költségei ellenére, nem tudjuk folyamatosan ellenőrizni a hatását. További nehézséget jelent a közérdekű reklámanyagokkal és az e-mailen közzétett hirdetésekkel kapcsolatban az úgynevezett „papírkosár effektus”: sokan belefáradtak már a levelesládájukban felszaporodó reklámöszönbe, ezért ezek a reklámok legtöbbször a kukában kötnek ki.
- *Postai úton a munkáltatókhoz a szolgálatról valamint a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról készült szakmai anyagok eljuttatása (prospektus, bemutatkozó levél, szórólap...):*
A munkáltatók számára készülő szakmai kiadványokat javasolt a munkáltatók szemszögéből írni. Ezekben érdemes realisan ismertetni a várható nehézségeket, de az előnyöket, pozitívumokat is. A kiadványban szerepelnie kell a tipikus problémákra vonatkozó egyszerű megoldási módoknak, a szolgáltatás részét képező garanciáknak (pl. probléma esetén mindig elérhető szakember). A kiadványok készítésénél törekedjünk a minél teljesebb és részletesebb tájékoztatásra, ugyanakkor ne feledkezzünk

meg a terjedelem ésszerű korlátairól sem. Igyekezzünk esztétikus, figyelemfelkeltő útmutatókat kiadni, amely azonban nem szoríthatja háttérbe a tartalom, a szakmaiság követelményeit. Egy jól elkészített kiadvány megnyithatja számunkra a munkáltatók ajtaját, és a személyes találkozáshoz is kitűnően előkészíti a talajt.

- *Részvétel munkáltatók számára szervezett fórumokon, rendezvényeken (járási munkaügyi kirendeltségek, munkaügyi központok, vállalkozói központok, programirodák közreműködésével a munkáltatóknak szervezett rendezvények, állásbörzék, CSR piac²¹, képzési vásár):* Fontos kapcsolatfelvételi lehetőség, ha ellátogatunk azokra a fórumokra, ahol a munkáltatók jelen vannak. Ne felejtsünk el szórólapot és névjegykártyát magunkkal vinni!
- *Telefonos, e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvétel:* A telefonos kapcsolatfelvétel azt jelenti, hogy a szolgáltatás munkatársa körbetelefonálja a helyi munkáltatókat, és időpontot kér személyes találkozóra. Előfordulhat, hogy ez „hideg hívás”, azaz az első kapcsolat, amelyet a munkáltatóval létesítünk. A telefonos megkeresés célja nem feltétlenül az, hogy ott és azonnal munkát találjunk. Inkább arra törekedjünk, hogy időpontot kapjunk egy személyes találkozóra, amelynek során a munkáltatóban felmerülő kérdések megfelelően tisztázhatók. A telefonos kapcsolatfelvétel előnye, hogy „előkészíti a talajt” a munkáltatónál, így a szolgáltatás képviselőjének könnyebb bemutatkozni, amikor végül találkozhatnak. Ehhez nagyon hasonlít az e-mailen történő kapcsolatfelvétel, amely költséghatékonyabb, mint a telefonhívás, azonban kevésbé személyes jellegű.
- *Személyes találkozó a munkáltatóval:* Nagyon fontos, hogy az első személyes találkozás során pozitív benyomást tegyünk a munkáltatóra. A sikeres tárgyaláshoz, tapasztalatunk alapján az alábbi témákat mindenképpen érinteni kell.

21 – Ez egy évente megrendezésre kerülő munkaerő-piaci esélyegyenlőséggel kapcsolatos rendezvény. www.csrpiac.hu

A személyes találkozó főbb tartalmi elemei:

- » munkaerő-piaci szolgáltatás bemutatása;
- » a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról általános (jogi szabályozás, igénybe vehető támogatási lehetőségek) információk nyújtása;
- » célcsoport bemutatása;
- » motiválás: kifogások és aggályok kezelése, hiedelmek eloszlatása, információhiányból adódó előítéletek ellensúlyozása, valós problémák feltárása, előnyök hangsúlyozása;
- » a munkáltató szükségleteinek, igényeinek, elvárásainak feltárása;
- » a munkáltató telephelyének megtekintése, tájékozódás a munkalehetőségekről;
- » a munkáltató számára nyújtható lehetséges szolgáltatások bemutatása (ezek részletes leírását l. a következő fejezetekben);
- » a további együttműködési lehetőségekről elvi megállapodás.

Személyes találkozó résztvevői: munkaerő-piaci szolgáltató munkatársa, munkáltató kompetens képviselője.

- *Előadás munkáltatók számára:*

A kapcsolatfelvétel hatékony módja lehet, ha a munkáltatókat meghívjuk egy konferenciára vagy rendezvényre, ahol részletesen hallhatnak a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásának lehetőségeiről. Ezzel az eszközzel csak akkor éljünk, ha kellő számú munkáltatót tudunk aktivizálni. Ellenkező esetben túl nagy energiabefektetést igényel, amely nem térül meg.

A munkáltatóknak tartott előadás javasolt tartalmi elemei:

1. a szolgáltatás elemeinek bemutatása;
2. jó gyakorlatok bemutatása (pl. sikeres elhelyezések, zökkenőmentes beilleszkedés bemutatása);
3. lehetőség biztosítása kérdések feltételére, aggodalmak, ellenvetések megfogalmazására;
4. a munkáltatók meggyőzése: meg kell győznünk a munkáltatókat arról, hogy jó befektetés megváltozott munkaképességű embereket alkalmazni. Ehhez az alábbi érvek felsorolását javasoljuk:

- » segíti az esélyegyenlőség biztosítását, amelyre törvényi előírás kötelezi a munkáltatót;
- » pénzügyi előnyöket jelent a munkáltató számára (pl. rehabilitációs hozzájárulási fizetési kötelezettség csökkentése, rehabilitációs kártya egyszerű igénybevétele);
- » a munkáltatók és munkavállalók társadalmi felelősségvállalásának szükségessége;
- » a munkahelyi sokszínűség előnyei;
- » fogyatékos személyek alkalmazása esetén a munkáltató imázsa javul a külső és belső elismertség révén;
- » az értelmi fogyatékos munkavállalók élen járnak a ledolgozott munkanapok tekintetében;
- » a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítésből a vásárlók, a beszállítók és a nem fogyatékos munkavállalók is profitálnak;
- » a felkeresett munkáltató akadálymentesítési ismeretei hiányosságából adódó ellenállásának leküzdése érdekében ismertethető, hogy milyen környezeti igénye van munkahely szempontjából a látás-, hallás-, mozgássérült és autizmussal élő embereknek.

IV.2.1.3. Módszertani eszközök

- Információgyűjtés
- Munkáltatói listák készítése, elemzése
- Reklám
- Telefonos megkeresés
- Megkeresés e-mailen keresztül
- Személyes beszélgetés
- Előadás

IV.2.1.4. A szolgáltatás időtartama és gyakorisága

- A munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel és munkaerő-piaci információnyújtás folyamatosan végzett szolgáltatás.
- A telefonos megkeresés 5-10 perces időtartamú szolgáltatás.
- A személyes találkozó(k) időtartama 30 perc és 60 perc közötti, abban az esetben válhat hosszabbá, ha a munkahely megtekintésével egybekötött módon történik.
- A kapcsolatfelvétel után akkor is fontos a munkáltatókkal való kapcsolat fenntartása, ha az első találkozás után nem történik megállapodás.

IV.2.1.5. Szakemberigény

Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó

IV.2.1.6. Dokumentáció

Munkáltatói kapcsolatfelvételi adatlap (13. sz. melléklet)

Munkáltatói adatbázis létrehozása, melynek tartalma:

- munkáltató megnevezése, címe,
- kapcsolattartó neve, elérhetősége,
- a munkáltató rövid bemutatása (ágazat, tevékenység, foglalkoztatottak létszáma, fellelhető munkakörök).

Munkáltatói eseménynapló készítése:

- célja a munkáltatókkal történt megállapodás, események rögzítése. (12. sz. melléklet)

IV.2.1.7. Elvárt eredmény

A szolgáltatás eredménye a kapcsolat kialakulása a munkáltató és a munkaerő-piaci szolgáltató között, a munkáltató bekerül az adatbázisba, amely segíti, hogy a későbbiekben további szolgáltatásokat vegyen igénybe a munkáltató.

IV.2.2. A munkáltató általános felmérése

Ha a kapcsolatfelvételt, tájékoztatást követően a munkáltató nyitott a további együttműködésre, esetleg már azonnal konkrét üres álláshelyet jelez, akkor elkezdhetjük a felmérését. Általános elvárás, hogy a szolgáltatónak vagy a kapcsolatfelvétel vagy pedig az általános felmérés során legalább 1 alkalommal személyes konzultációra kell mennie a munkáltatóhoz. Állásfeltárás lehetséges formái:

- a szolgáltató álláshirdetés nyomán veszi fel a kapcsolatot a munkáltatóval;
 - » álláshirdetés tipikus forrásai pl. állásportálok, magán munkaközvetítők oldalai, munkaügyi központ adatbázisa, munkáltatók honlapjai, hirdetési újságok, napilapok, helyi reklámújságok, szaklapok, kihelyezett álláshirdetések (pl. bolt bejáratánál)
 - » álláshirdetés atipikus forrásai pl. állásbörzén, szakmai rendezvényen, munkáltatói fórumon feltárt állások
- személyes kapcsolat révén érkezik információ üres álláshelyről, érdeklődő munkáltatóról;

- partnerszervezet jelzése üres állásról;
- már elhelyezett ügyfél információja alapján feltárt munkakör;
- a szolgáltató és már korábban a munkáltatói adatbázisba került munkáltató közötti rendszeres kapcsolattartás nyomán érkezik jelzés;
- utókövetés során feltárt állásajánlatok;
- a szolgáltató marketingtevékenysége nyomán olyan munkáltató jelzi munkaerőigényét, akivel a szolgáltató korábban még nem került kapcsolatba;
- az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatással korábbi együttműködés okán elégedett munkáltató jelezheti igényét, amennyiben a sikeres elhelyezkedést követően újabb munkaerőre lesz szüksége.

IV.2.2.1. A munkáltató általános felmérésének célja

A munkáltató általános felmérésének célja a munkahely szociális és fizikai jellemzőinek általános feltérképezése, a lehetséges munkakörök beazonosítása, valamint a sikeres foglalkoztatáshoz szükséges szolgáltatások meghatározása. Az általános felmérés célja továbbá üres álláshelyek feltárása.

A munkáltató felmérését abban az esetben is szükséges elvégeznünk, ha a munkáltató meg tudja határozni az elvárásait, azokat a munkaköröket, amelyekben megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását tervezi, létszámelvállást, az egészségügyi, alkalmassági feltételeket stb.

Tapasztalatunk, hogy a munkáltatói elvárások, elképzelések gyakran nem reálisak a célcsoport foglalkoztatása kapcsán. A munkáltatói szükségleteket tükrözik, de a célcsoport sajátosságaival nagymértékben nem összeegyeztethetők. Abban az esetben, ha a munkáltató ragaszkodik az elképzeléséhez, akkor a tapasztalatok megosztása révén el kell érniünk, hogy nyitott legyen a véleményünkre, és hallgassa meg a lehetőségeket.

IV.2.2.2. A munkáltató általános felmérésének tevékenységei

Átvilágítás

A munkahely és a lehetséges munkakörök feltérképezése a munkahelyi vezetőkkel és alkalmazottakkal történő megbeszélések, és a munkahely bejárásának segítségével, közvetlen megfigyeléssel történik.

A feltárt információkat kiegészíthetjük, finomíthatjuk a munkáltató által biztosított dokumentumok áttekintése révén. Hasznos lehet az általunk elkészített elemzést összehasonlítani korábban készített elemzésekkel, ezáltal is újabb információkhoz juthatunk.

Az átvilágítás legfontosabb területei:

A munkahely fizikai környezetének elemzése:

- munkahely megközelíthetősége (pl. van-e céges busz, a munkahely „nevezetes”, esetleg riasztó környéken van)
- különleges eljárás a munkahelyre való bejutáskor (pl. nagy cégeknél gyakori a kártyás beléptetés)
- munkahely mérete, felépítése (pl. épületek, telephelyek száma, fekvése)
- munkatársak száma
- akadálymentesítés szintje (pl. rámpa, lift)

A munkahely szervezeti jellemzői:

- általános munkahelyi hierarchia
- munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek)
- fizetés, juttatások (pl. pótlék, cafeteria)
- munkahelyi szokások (írásbeli vagy szóbeli utasítások, számítógépes vezérlésű rendszerek, értekezletek, ünneplések stb.)
- teljesítményértékelés (pl. rendje, formája)
- biztonsági szabályok
- munkaruha, munkaeszközök
- nyitottság (pl. fogyatékoság iránti tolerancia)
- természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akire támaszkodni lehet)

A cég preferenciái a felvétel kapcsán:

- területi, földrajzi igények (pl. csak a cég településén élő személyeket fogadják)
- az ügyfél bemutatásának módja (személyes kísérés, ön-életrajz-átküldés stb.)
- a bemutatás, közvetítés határideje;
- támogatással kíván-e foglalkoztatni munkavállalót.

Az általános felmérést követően szükséges egy összegző dokumentumban a feltárt információkat rögzíteni, amely segíti a szolgáltatón belüli információátadást, valamint alapul szolgál az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató és a munkáltató további együttműködéséhez. A feltárt információk struktúrált összegzését nevezzük munkáltatói profilnak (Munkáltatói profil adatlap 14. sz. melléklet).

Az általános felmérés segíti a munkahelyen fellelhető munkakörök összegyűjtését. Ezekből a munkakörökből azok kerülnek kiválasztásra, amelyek betöltése vagy a szolgáltatás munkatársa, vagy a munkáltató véleménye szerint megvalósított munkaképességű személyek alkalmazásával is elképzelhető.

A lehetséges munkakörök feltérképezése

A potenciális munkakörök kiválasztása az alábbi szempontok elemzése alapján történhet:

- A munkakör bemutatása
 - » megnevezése;
 - » szervezeti egység beazonosítása, ahol a tevékenység folyik;
 - » a szervezeti egység vezetőjének megnevezése és kontaktjai;
 - » a munkafolyamat, az elvégzendő feladatok bemutatása;
 - » munkakör jellegének beazonosítása (szellemi, fizikai);
 - » a foglalkoztatható munkavállalók száma;
 - » a munka tevékenységének főbb jellemzői.

- A munkakör betöltéséhez szükséges elvárások bemutatása:
 - » végzettség;
 - » előző munkatapasztalatok, gyakorlat;
 - » ismeretek (számítógép, nyelv, jogosítvány);
 - » speciális, a munkakör ellátásához szükséges ismeretek;
 - » foglalkozás-egészségügyi elvárások.
- A munkaszerződés tartalmi elemeinek bemutatása:
 - » a szerződés formája;
 - » munkaidő (műszakok száma, hétvégi munkavégzés, próbaidő, túlóra);
 - » bérezés és juttatások.

A lehetséges munkakörök elemzését a potenciális munkakör/munkaerő-igény adatlapon rögzíti az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató munkatársa (15. sz. melléklet).

Ezt az adatlapot használjuk a munkáltató által megjelölt munkakör felmérésekor, illetve a szolgáltatás munkatársa által potenciális munkakörnek ítélt munkakörök elemzésekor egyaránt. Természetesen az adatlapon feltüntetett szempontok nem minden munkakör esetében relevánsak.

IV.2.2.3. Módszertani eszközök a munkáltató általános felméréséhez

Dokumentumelemzés:

Belső dokumentumok elemzése, pl. szervezeti ábra, folyamatábra, belső szabályzatok, munkaköri leírások, vállalati statisztikák.

Megfigyelés:

Munkavégzés közben történő megfigyelés, amely kiterjed a feladatok időzítésére, gyakoriságára, összetettségére, a munka menetére, annak hatékonyságára, a munkatársak közötti informális, szociális kapcsolatokra, kommunikációra.

Interjú:

Személyes interjú során információt szerezhetünk az adott munkáltató tevékenységéről, szervezeti felépítéséről, vállalati

értékeiről, a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásával kapcsolatos elképzeléseikről, elvárásairól, esetleges fenntartásairól.

Konzultáció, egyeztetés:

Minden további gyors információszerzési lehetőség használata, amely egy-egy tisztázandó terület megvitatását segíti. A vezetőség és/vagy a humánerőforrás-részleg munkatársa(i), a közvetlen munkahelyi vezető és az irányítása alatt álló terület tekintetében a munkakör(ök) legjobb ismerői lehetnek az informátorok.

A munkáltató általános felmérését végző szakemberek a fenti eszközöket általában egymással kombinálva használják, illetve bizonyos eszközökre nagyobb, másokra kisebb hangsúlyt fektetnek, a munkáltató megrendelésétől függően.

IV.2.2.4. A szolgáltatás időtartama

A munkahely méretétől és komplexitásától függően 1-3 alkalom.

IV.2.2.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó/munkáltatói kapcsolattartó
- Rehabilitációs szakmérnök

IV.2.2.6. Dokumentáció

- Munkáltatói profil adatlap (14. sz. melléklet)
- Potenciális munkakör/munkaerő-igény adatlap (15. sz. melléklet).
- Munkáltatói eseménynapló (12. sz. melléklet)

IV.2.2.7. Elvárt eredmények

Elkészül egy leírás a munkáltatóról, munkahelyről, megjelölésre kerülnek a foglalkoztatás szempontjából releváns munkakörök, illetve azok a szükséges átalakítások, szolgáltatások, amelyek ajánlottak a munkáltató számára.

IV.2.3. A konkrét munkahely ügyfél-specifikus felmérése

Erre a munkaerő-piaci szolgáltatási elemre akkor kerülhet sor, ha ügyfelünk számára olyan munkahelyet, munkakört találtunk, amely a munkahely és a munkakör általános felmérése alapján, illetve az adott ügyfél adottságait, lehetőségeit tekintve, valamint a leendő munkáltató elképzeléseit figyelembe véve, feltehetően megfelelő lesz. Valójában ezen a ponton történik meg a munkáltatói és munkavállalói profil illesztése.

IV.2.3.1. A konkrét munkahely ügyfél-specifikus felmérésének célja

A konkrét munkahely felmérésének célja, a munkahely ügyfél-specifikus felmérése, elegendő információk összegyűjtése az optimális munkafeltételek kialakításához és a foglalkoztatáshoz.

IV.2.3.2. A konkrét munkahely ügyfél-specifikus felmérésének tevékenységei

A. A kiválasztott munkahely/munkakörnyezet feltérképezése
Ehhez az alábbi szempontok szerint kell az információkat összegyűjteni és strukturálni:

Az ügyfél munkavállalói profiljának ismeretében szükséges a szempontrendszerből kiemelni azokat az elemeket, amelyek prioritást élveznek és kizárni azokat, amelyek vizsgálata nem releváns.

Fizikai környezet elemzése (fizikai klíma):

- átlaghőmérséklet;
- az egyes munkateretek mérete (m²);
- munkakörnyezet akadálymentessége;
- az adott munkatérben dolgozó személyek száma;
- fényviszonyok (szükséges esetben, pl. autista, epilepsziás ügyfél tekintetében a környezetben tapasztalható vizuális ingerek mennyisége, intenzitása és komplexitása, az ingerforrások felsorolása);
- zajok mértéke, gépek által okozott rázkódás mértéke;
- speciális esetben – autista vagy látássérült ügyfél esetén taktilis, tapintási ingerek mennyisége, intenzitása, az ingerforrások megjelölése.

A munkahely szervezeti jellemzői (szociális klíma):

- jelenlévő kollégák beosztása, száma, összetétele;
- jelenlévő kollégák által végzett munkatevékenység/ek;
- az egyszerre együtt dolgozó személyek közti kommunikáció, kooperáció és kollaboráció mennyisége, minősége, komplexitása;
- nagyobb munkahely esetén a többi munkahelyi egységgel való kapcsolat jellemzői;
- a munkafolyamatok közötti időszakok jellemzői (pl. szünetek, ebédszünet), megengedett tevékenységek;
- informális szokások, szabályok;
- a munkahely egyéb jellemzői.

B. A kiválasztott munkakör elemzése

Ehhez – az adott ügyfél adottságait figyelembe véve – az alábbi szempontok szerint kell összegyűjteni és strukturálni az információkat:

- A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség.
- A munkakörbe tartozó feladatok elvégzéséhez szükséges ismeretek, készségek.
- A munka formája (ülővagy állómunka, esetleg keveredik, milyen arányban). Milyen fizikai megterhelések érik a feladatok elvégzése során (emelés, cipelés, tolás, húzás, mászás, egyensúlyozás, görnyedés, térdelés, karok, kéz, ujjak használata, gyaloglás). Szükséges-e megfelelő hallás, látás, kommunikáció, színek közötti különbségtétel képessége a feladat elvégzéséhez.
- A munkaterület (pl. egy szobában, több helyiségben, vagy külső munka is).
- Az elvégzendő feladatok munkafolyamata.
- Az elvégzendő feladatok munkafolyamata időtartama (mikor kezdődik, mikor végződik, átlagosan mennyi időt vesz igénybe).
- Szünetek (mikor, mennyi ideig, milyen formában lehet leállni a munkavégzéssel).
- A munkakörhöz kapcsolódó irányítás (főnök neve, elérhetősége, kompetenciája, helyettese).
- A munkatársak, akikkel kell/lehet kommunikálni, kooperálni (nevek).
- A munkatársak, akiktől segítséget lehet kérni (pl. elakadásnál vagy szünet kérése stb.).

- A feladatok elvégzése során használt eszközök, munkaruha.
- A feladat elvégzése során fokozott odafigyelést igénylő vagy balesetveszélyes tevékenységek.
- Egyéb fontos információ.

C. Munkaközvetítés

A munkakörelemzés eredményeit kiértékelve, el kell döntenie, hogy valóban megfelel-e a kiválasztott munkahely ügyfelünk számára. Ha igen, akkor ezen a ponton meg kell történnie az ügyfél és a munkáltató bemutatásának.

A munkaközvetítés két irányból közelíthető meg: egyrészt, amikor egy ügyfélnek keresünk konkrét, számára megfelelő munkalehetőséget, másrészt, ha a munkáltató által bejelentett üres álláshely betöltésére irányul a tevékenység.

A kézikönyv elsősorban az ügyfélközpontú álláshely feltárására fókuszál. Amennyiben munkáltatói irányból kell megközelíteni a munkaközvetítést, az alábbi szolgáltatások nyújtása lehet szükséges:

- toborzás;
- csoportos tájékoztatás;
- előszűrés;
- kiválasztás;
- segítségnyújtás a foglalkoztatáshoz kapcsolódó adminisztratív feladatokban.

D. A szükséges átalakítások megtervezése, esetleges kivitelezése

Ha a munkaközvetítés után a munkáltató ügyfelünk alkalmazása mellett dönt, akkor javaslatot kell tennünk a foglalkoztatáshoz szükséges átalakításokra. (Például ha az ügyfél folyamatosan nem tud állni a teljes munkaidő alatt, viszont az elvégzendő feladatokhoz nem is tűnik szükségesnek az álló munkavégzés, az alakítás javaslatai közé érdemes rögzíteni a szék biztosításának lehetőségét.)

IV.2.3.3. Célcsoport-specifikumok

A szolgáltatásnak ezt az elemét minden egyes ügyfél egyéni szükségleteit figyelembe véve kell végezni.

IV.2.3.4. Módszertani eszközök

- Megfigyelés
- Interjú

IV.2.3.5. A szolgáltatás időtartama

A munkahely méretétől és a munkakör komplexitásától függően 1-3 munkanap

IV.2.3.6. Dokumentáció

A Munkáltatói eseménynapló (12. sz. melléklet) alkalmas eszköze annak, hogy rögzítésre kerüljenek a munkaközvetítés lépései során felszínre került információk:

- a munkahely és a munkakör részletesebb feltérképezése keretében végzett tevékenységek és az elemzések által nyert újabb információk;
- közvetlenül az ügyféllel és az ügyfél érdekében végzett tevékenységek;
- munkáltatói látogatások, interjúk, munkahelyi megfigyelések;
- a szolgáltatásnyújtás időpontjai, céljai, tartalma, valamint a szolgáltatást igénybevevő adatai.

IV.2.3.7. Elvárt eredmények

- A munkavállaló számára megtörténik a megfelelő munkakör kiválasztása.
- A munkáltató számára megtörténik a megfelelő munkavállaló kiválasztása.

IV.2.4. A konkrét munkahely (környezet, munkatársak) felkészítése a foglalkoztatásra

Ha a munkahely részletes vizsgálata, valamint az esetleges próbamunka tapasztalatai alapján arra jutunk, hogy a kiválasztott munkahely megfelelő lesz ügyfelünk számára, és az állásinterjú során a munkáltató képviselője is úgy dönt, hogy ügyfelünket foglalkoztatni kívánja, akkor a beilleszkedés/betanulás előkészítéseként, annak részeként el kell végezni az adott munkahely felkészítését, különös tekintettel az ügyfél szükségleteire. Ezt különböző mértékben ugyan, de minden ügyfél esetében szükségesnek tartjuk.

Ez részben a munkába állást megelőzően, részben pedig a munkahelyi betanulás/beilleszkedés időszakában zajlik.

IV.2.4.1. A konkrét munkahely foglalkoztatásra való felkészítésének célja

A konkrét munkahely felkészítésének célja, hogy a munkakörnyezet fizikai és szociális felkészültsége megfelelően illeszkedjen ügyfelünk speciális igényeihez.

A felkészítés során egyrészt adaptáljuk a fizikai környezetet, másrészt felkészítjük az ügyfél leendő munkatársait új munkatársuk be és elfogadására.

IV.2.4.2. A konkrét munkahely (környezet, munkatársak) felkészítése a foglalkoztatás tevékenységeire:

A. Információnyújtás

Fontos a megváltozott munkaképesség fogalmának definiálása, tisztázása a jogszabályi környezetben. Emellett feladatunk az ügyfél megváltozott munkaképességét igazoló dokumentumok értelmezése is. Ezt a szolgáltatást leginkább az ügyfél felvételéért felelős HR-vezetők szokták igénybe venni. Ezek mellett tájékoztatnia kell a munkáltatót az elérhető aktuális pályázati vagy egyéb forrásokról, amelyek megkönnyítik a megváltozott munkaképességű emberek alkalmazását. Segítséget jelent a munkáltatónak – és a legtöbb esetben a kezdeti ellenállását is mérsékli –, ha támogatást kap a foglalkoztatáshoz kapcsolódó adminisztratív feladatok elvégzésében (pl. bértámogatás igénylése).

B. Környezeti feltételek megteremtése

Munkavédelem: azoknak a lehetséges munkahelyi kockázatoknak az értékelése, amelyek a megváltozott munkaképességű ügyfelek foglalkoztatása során mind magukra, mind a környezetükre nézve reálisan felmerülhetnek, illetve az ezek kiküszöbölésére meghatározott intézkedések azonosítása. A kockázatok meghatározásába maga az ügyfél is bevonható a munkavédelmi szakember támogatásával. Mivel egy átlagos munkavállaló munkahelyi kockázataitól eltérő kockázatok jellemzően csak a fogyatékoságok okán merülhetnek fel, csak ennek értékelésére van szükség.

C. Akadálymentesítés: a munkahely megközelítése és az ott történő munkavégzés zavartalansága érdekében ügyfeleink szemszögéből minden esetben értékelni kell a lehetséges akadálytípusokat (vertikális, horizontális, térbeli, antropológiai, érzékelési, kommunikációs).

Az akadálymentesítés fogyatékos csoportonként eltérő, ezért csoportosítva ismertetjük a szükséges beavatkozásokat.

Mozgássérült személyek esetében: a helyváltoztatáshoz szükséges, szabad közlekedés (pl. küszöbök eltávolítása), kerekesszékes személyek számára lábszabad és megfelelő magasságú asztal, pult, az eltérési tartományoknak megfelelő polcok, kiszolgáló bútorok megléte (pl. törpenövésűek, kerekesszékesek), a megmaradt, ép funkciójú végtaghoz igazodó munkavégzési eszközök kivagy átalakítása (pl. féloldalt bénult személy esetén bal kézzel is működtethető eszközök).

Látássérült személyek esetén: eligazodást, tájékozódást segítő terek megléte, belógó-lelógó akadálymentesség, lehetőség szerint lekerekített szélű asztalok, veszély esetén hangjelzés, a munkavégzés során használatos anyagok tároló dobozainak Braille-írással történő ellátása. Érdemes felhívni a munkatársak figyelmét, hogy figyeljenek oda jobban környezetükre pl. ne hagyjanak elől tárgyakat, amelyek akadályt jelenthetnek egy látássérült személynek.

Értelmi sérült és autizmussal élő személyek esetén: a legfontosabb a testi épséget esetlegesen veszélyeztető források biztonságossá tétele, utasítások, munkafolyamatok könnyen érthető, írásos vagy szóbeli megfogalmazásokkal, piktogramos-fényképes kiegészítéssel való ellátása.

A foglalkozási tanácsadónak kiemelt szerepe van abban, hogy tájékoztatást adjon, mely akadályok küszöbölhetők ki szervezési megoldásokkal, és melyek igényelnek beruházásokat.

D. Szociális környezet felkészítése

Érintettek körének meghatározása: A szociális környezet az egyes cégeknél nagyon eltérő lehet, ezért elsőként azt kell meghatározni, hogy kik érintettek a felkészítésben. A legszűkebb kör a közvetlen vezetőt/vezetőket és munkatársakat

jelenti. Azonban addicionálisan egyéb szereplők is közreműködhetnek a beilleszkedés támogatásába, pl. munkavédelmi szakember, foglalkozás-egészségügyi orvos, társosztályok vezetői és munkatársai, HR-munkatársak, munkahelyi rehabilitációs mentor stb.

A tanácsadónak minden esetben tisztán kell látnia, hogy kiket és milyen céllal kell/lehet bevonni a felkészülésbe.

Felkészítés kereteinek meghatározása: Azoknak a lépéseknek (akadálymentesítés, érzékenyítés, tanácsadás) és módszereknek (csoportos és egyéni felkészítés) a meghatározása, amelyek az adott vállalatnál célszerűek és szükségesek.

A felkészítés módszerei:
egyéni és csoportos

A munkatársak csoportos felkészítésének (érzékenyítésének) célja, hogy a leendő munkatársakat felkészítse a leendő munkavállaló befogadására. Ezt a felkészítési formát nem minden esetben kéri a munkáltatók, mert gyakran nehezen megoldható, hogy néhány órára kivonják a munkatársakat a munkából. Amennyiben a munkáltató igényli ezt a felkészítési módot, akkor javasoljuk, hogy a vezetőkön kívül az ügyfél leendő, közvetlen munkatársai is vegyenek részt a találkozón.

A csoportos felkészítés témái a következők:

- A megváltozott munkaképesség bemutatása általánosságban, illetve kifejezetten az ügyfélre vonatkozóan. Tapasztalataink szerint a leendő munkatársak szeretnének többet megtudni annak az embernek az állapotáról, történetéről, akivel együtt fognak dolgozni. Ennek megfelelően röviden és közérthetően beszéljünk az ügyfél sajátosságairól, nem titkolva a nehézségeket, és kiemelve a várható előnyöket, erősségeket. Igazán hatékonyra teszi a tájékoztatást, ha az ügyfél vállalja a részvételt a megbeszélésen, és ő maga válaszol a feltett kérdésekre. Tapasztalatok szerint az ismerkedés e formája nagyon segíti az ügyfél beilleszkedését. Ha az ügyfél nem vállalja a részvételt, akkor mindig egyeztetnünk kell, hogy mennyi információt mondhatunk el róla. Kizárólag azt közölhetjük vele kapcsolatban, amire engedélyt kaptunk!

- *A fogyatékkal és egészségkárosodással kapcsolatos félelmek oldása.*

A munkáltatók, munkatársak fejében valószínűleg vannak előfeltevések, félelmek, esetleg tapasztalatok fogyatékos/egységkárosodott emberekkel kapcsolatban. Ennek tisztázása, átbeszélése mindenképpen szükséges a sikeres, hosszú távú foglalkoztatás érdekében.

- *A megváltozott munkaképességű munkatárs hatása a szervezeti kultúrára.*

Amikor megváltozott munkaképességű személyt készül foglalkoztatni egy munkahely, lehet, hogy változtatnia kell a szokásain és a munkamódszerén. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy bizonyos változások várhatóak a szervezeti kultúrában, az informális kapcsolati hálóban és a munkahelyhez való viszonyukban. Mozgássérült személy esetében például változást jelenthet a munkaszervezésben, hogy akadálymentes környezetet kell biztosítani számára. Tapasztalat szerint a megváltozott munkaképességű személy miatt bevezetett változtatások a többi munkavállalónak is kedvezőek. A megváltozott munkaképességű emberek általában lojálisabbak munkahelyükhöz, és ez a többi munkatársra is jó hatással van.

- *Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás által nyújtott támogatások bemutatása*

Tapasztalataink szerint a munkáltatókban komoly félelmek, szorongások vannak a speciális szükségletekkel rendelkező személyek foglalkoztatásakor. Ezek részben oldhatóak a közös beszélgetés, csoportos felkészítés során, de fontos tisztázni azokat a támogatásokat is, amelyeket a foglalkoztatás során megkapnak a munkáltatók és a munkatársak egyaránt.

A munkatársak egyéni felkészítése:

Rendkívül fontos, hogy az ügyfél közvetlen főnökének, illetve a vele szorosan együtt dolgozó kollégáknak folyamatos, egyéni támogatást is adjunk a munkába állítás során. Előfordul, hogy egy-egy beszélgetés megelőzi a munkába állást, de ez a folyamat döntően a betanulás/beilleszkedés szakaszában zajlik.

Erre többféle eszközünk van:

- Rövid, informális beszélgetések, melyek a tájékoztatás mellett arra is szolgálnak, hogy jó kapcsolatot építsünk ki a kollégákkal, ezzel is segítve ügyfelünk beilleszkedését. Nagyon fontos, hogy a beilleszkedést segítő foglalkozási tanácsadó szimpátiát keltsen az adott munkahelyi közösségben a leendő megváltozott munkaképességű munkavállaló iránt. Ehhez meg kell előlegeznie a munkatársak felé irányuló tiszteletet és odafigyelést, nem csak munkájukra, hanem személyükre vonatkozóan is.²²
- A megfelelő kommunikáció, viselkedés, problémakezelés modellezése, amely leghatékonyabban és legkönnyebben alkalmazható a munkatársak számára.

IV.2.4.3. A szolgáltatás időtartama és gyakorisága

- Csoportos felkészítés – igénytől függően 1x1,5 vagy 4 órás alkalom.
- Egyéni felkészítés – a munkáltatói igények alapján, folyamatosan.
- Ezt a szolgáltatási lépést az utókövetés időszakában is el kell végezni, amennyiben új munkakörben vagy új munkahelyi környezetben kerül elhelyezésre megváltozott munkaképességű ügyfél.

IV.2.4.4. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Munkáltatói kapcsolattartó
- Rehabilitációs szakmérnök
- Tréner
- specialista (pl. tiflopedagógus²³)

IV.2.4.5. Dokumentáció

Az elvégzett tevékenységek a munkáltatói eseménynaplóba rögzítésre kerülnek. (12. sz. melléklet)

IV.2.4.6. Elvárt eredmények

Az ügyfél sikeresen beilleszkedik a munkahelyére.

22 – L. IV.1.6 fejezet Betanulás és a munkahelyi beilleszkedés támogatása

23 – Látássérült személyekkel foglalkozó gyógypedagógus

IV.2.5. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, utókövetés

IV.2.5.1. Az utókövetés célja

Az utókövetés célja, hogy elősegítsük a hosszantartó foglalkoztatást, ezért a munkáltatók számára nyitva kell hagyni a lehetőséget arra, hogy a munkahelyi betanulás/beilleszkedés támogatásának lezárulása után, szükség esetén segítséget kérhessenek.

Ezt a szempontot olyan mértékben komolyan kell venni, hogy ha például a tanácsadó személyében változás történik, akkor értesíteni kell a munkáltatót a változásról, és közölni kell vele, hogy a jövőben kit kereshet.

IV.2.5.2. Rendszeres kapcsolattartás a munkáltatóval, az utókövetés tevékenységei

Rendszeres konzultáció

Az aktív kapcsolattartás legfontosabb formája a személyes utókövetés. A személyes kapcsolattartás hatékonyabb, mint a telefonon történő, mert a munkáltató számára nagyobb biztonságot nyújt. Ráadásul a személyes találkozás során sokkal több információt nyerhetünk, mint telefonbeszélgetés útján. Intenzívebb odafigyelést igényelhet egy-egy krízishelyzet megoldása (pl. vezetőváltás, illetve új munkakör betanulása). Ezekben a helyzetekben előfordulhat, hogy ügyfelünk és a munkáltató ismét igényli, hogy jelen legyünk a munkahelyen.

IV.2.5.3. Módszertani eszközök

- Tanácsadás;
- Konzultáció;
- Problémakezelés, problémamegoldási módszerek;
- Monitoring, értékelés, visszacsatolás.

IV.2.5.4. A szolgáltatás időtartama és gyakorisága

- Az utókövetés időtartama minimum 6 hónap.
- Gyakoriság tekintetében a szolgáltatás folyamata eltérő intenzitású a munkavállaló és munkáltató egyéni szükségleteitől függően: átlagosan az első hónapban hetente, a második hónapban kéthetente, a harmadik hónaptól havonta egy alkalom, illetve szükség szerinti gyakorisággal

végzendő, de a próbaidő alatt legalább havonta 1 alkalommal (a próbaidő lejárta előtt kb. 1-2 héttel mindenképpen) kötelező a munkahelyen történő egyéni utókövetés (konzultáció) alkalmazása.

IV.2.5.5. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Munkáltatói kapcsolattartó

IV.2.5.6. Dokumentáció

Minden esemény a munkáltatói, illetve az ügyfél-eseménynaplóban kerül rögzítésre. (12. sz. melléklet, 1. sz. melléklet) Azokat az eseményeket kell a munkáltatói eseménynaplóba rögzíteni, amelyek közvetlenül csak a munkáltatót érintik (pl. a munkáltató segítséget kér abban, hogy milyen módon jelezzen vissza ügyfelünknek).

IV.2.5.7. Elvárt eredmény

A munkáltató képes az ügyfél hosszan tartó foglalkoztatására.

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató a sikeres elhelyezés, utókövetés befejezését követően elvégzi a szükséges visszacsatolást. Fontos, hogy mind a munkáltató, mind a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél véleménye, javaslata meghallgatásra kerüljön. (l. V. fejezet)

V. Alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás az ügyfél és a munkáltató elégedettségének mérése

V.1. Az ügyfél és a munkáltató elégedettségmérésének célja

Az ügyfél és a munkáltató elégedettségmérésének a célja, hogy a szolgáltatás folyamatába beépített elégedettségmérés eredményeképpen létrejöjjön egy olyan rendszer, amely az ügyfél és a munkáltató elégedettségét tudja mérni, és a visszacsatolás eredményeit a szervezet beépíti a fejlesztési folyamatba.

A folyamatos elégedettségmérés lehetővé teszi a rugalmas reagálást a megváltozott munkaképességű ügyfelek és a munkáltatók igényeire.

V.1.1. Az ügyfél és a munkáltató elégedettségmérésének tevékenységei

Az elégedettségi kérdőíveket az elhelyezkedést követően, az ügyfél próbaidejének/utókövetésének lejárta után szükséges felvenni annak érdekében, hogy a munkavállaló-munkáltató illeszkedésmértékét, illetve a szolgáltatással való elégedettségüket egyaránt értékelni lehessen.

Abban az esetben, ha a folyamat korábban fejeződik be, akkor az aktuális szolgáltatásra vonatkoztatva töltendő ki.

A szolgáltatások értékelésére az ügyfél-elégedettségi kérdőív és a munkáltató elégedettségi kérdőív szolgál. A kérdőívek kitöltése érdekében javasoljuk, hogy a szolgáltatást képviselő szakember személyesen keresse fel a munkáltatót, személyesen üljön le az ügyféllel, hogy szóbeli visszajelzést is kapjon a szolgáltatások megfelelőségéről.

V.1.2. A szolgáltatás időtartama és gyakorisága

Fontos, hogy a szolgáltató évente legalább egyszer, a szolgáltatást igénybevevő ügyféltől és a munkáltatótól visszajelzést kérjen a szolgáltatásról.

V.1.3. Szakemberigény

- Foglalkozási tanácsadó
- Munkáltatói kapcsolattartó

V.1.4. Dokumentáció

Az elégedettségi kérdőívek (16. és 17. sz. melléklet)

VI. Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás partnerszervezetei

A megváltozott munkaképességű embereknek nyújtott foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás folyamatának fontos eleme, hogy a szolgáltatók milyen partnerekkel működnek együtt a szolgáltatás során²⁴.

Ennek azért van nagy jelentősége, mert a partneri kapcsolatok aktív és rendszeres mozgósítása által, a célcsoport(ok) nak nyújtott szolgáltatás hatékonyabbá és gördülékenyebbé tehető, valamint a kapcsolatrendszer által nagyobb eredményeket lehet elérni.

A partnerségeken keresztül a szolgáltató szervezetek olyan külső erőforrásokat tudnak bevonni a szolgáltatásnyújtásba, amelyeket önmaguk (speciális szakemberek, humánerőforrás, finanszírozás stb. hiánya miatt) nem vagy csak csekély-mértékben tudnának megoldani.

Fontos, hogy a megváltozott munkaképességű személyek elhelyezkedését segítő partnerségi kapcsolatok kialakításakor, működtetésekor az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatónak kell vállalnia az esetgazda szerepét.

A foglalkozási tanácsadónak fel kell ismernie azt a helyzetet is, hogy a szolgáltatást felkereső és a jelentkező ügyfelek közül valójában ki lesz az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás ügyfele.

A partnerség keretein belül lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az adott helyzetben esetlegesen az ügyfél átirányításra kerüljön a megfelelő szakmai szervezethez, intézményhez.

A továbbiakban leírjuk a partnerség előnyeit, nehezítő tényezőit; bemutatjuk, hogy milyen szempontokat kell végiggondolni akkor, ha egy partnert felkeresünk, illetve egy partnerség kialakítását tervezzük; ismertetjük a partnerség lehetséges résztvevői körét.

24 – Megváltozott munkaképességű embereknek nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások módszertanai Magyarországon tanulmány 123-128. oldal – Revita Alapítvány, 2013.

VI.1. A partnerség előnyei:

- az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás helyi igényeknek megfelelően tud kiépíteni partneri kapcsolatokat;
- a partnerségi munka révén az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató belső, külső támogatottsága, elismertsége nő;
- az egyes szakterületek képviselői magas szintű szakma specifikus tudást, gyakorlatot tudnak behozni a feladatok elvégzése érdekében;
- az együttműködő szervezetek képviselői révén többféle kompetencia, tudás, készség alkalmazható a cél/célok megvalósítása érdekében, és az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatnak nem szükséges olyan szakembereket alkalmaznia, akik minden szakterületen jártasak;
- a munkamegosztás lehetősége hatékonyabbá teszi a szolgáltatást;
- az együttműködések révén olyan speciális megoldások is létrejöhetnek, amelyek a partnerség nélkül nem merülhetnének fel.

VI.2. A partnerség nehezítő tényezői:

- a partnerségben működő szervezetek hatékony együttműködése érdekében megfelelő mélységben kell ismerünk a partnerünk szolgáltatási rendszerét, kompetenciahatárait, ennek érdekében több egyeztető fórum, workshop létrehozása szükséges;
- a közös cél elérése, valamint az eszközök meghatározása nehézségekbe ütközik a szervezetenkénti egyedi megközelítés miatt; (Pl. egy-egy megváltozott munkaképességű személy elhelyezkedési nehezítettségének okait más-más terület szakemberei másként látják.);
- a megváltozott munkaképességű álláskereső nem tudja egy helyen, egy segítőtől megkapni a számára szükséges szolgáltatásokat, a konkrét ügyfélhez kapcsolódó együttműködés, az információk megosztása a szakemberek elfoglaltsága miatt nehézségbe ütközhet;
- amennyiben a partnerségben vállalt feladatok elvégzése nem valósul meg, csorbul az együttműködés, a megváltozott munkaképességű álláskereső számára nyújtott szolgáltatás színvonala.

VI.3. Szempontok a partnerség kialakításakor:

- milyen céllal szeretnénk partnerséget kialakítani;
- miért szükséges a partnert megnyernünk magunknak;
- milyen haszna lesz az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásnak, az ügyfélkörnek a partnernek választott szervezet közreműködéséből;
- miben különbözik az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás szempontjából a választott partner, más lehetséges partnerektől;
- mit tud nyújtani a partnerségben a választott szervezet számára az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás;
- milyen szolgáltatás/feladatellátás valósul meg a partnerség révén;
- milyen típusú partnerség lesz a legmegfelelőbb (szükséges írásban rögzíteni az együttműködést, vagy szóbeli megállapodáson alapul);
- milyen fokú és intenzitású együttműködés várható és szükséges;
- várhatóak-e nehézségek az együttműködés során, vagy konfliktushelyzetek;
- mit lehet tenni a nehézségek, konfliktusok megelőzése érdekében;
- milyen formában, milyen gyakorisággal történik konzultáció a partnerek között (telefonon, e-mailben, workshop, konferenciák, esetmegbeszélő fórum stb.);
- kik lesznek a kapcsolattartók a partnerségben;
- a kapcsolattartók milyen szinten képviselik majd a szervezetet, a partnerségi együttműködésben.

VI.4. A partnerség lehetséges résztvevői köre (a teljesség igénye nélkül):

- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal;
- Rehabilitációs Szakigazgatási Szervek;
- munkaügyi központok;
- járási munkaügyi kirendeltségek;
- családsegítő központok;

- támogató szolgáltatást nyújtó intézmények, szervezetek²⁵;
- szociális, oktatási, egészségügyi, mentálhigiénés stb. szolgáltatásokat nyújtó civil szervezetek;
- speciális iskolák, szakiskolák;
- önkormányzatok, nevelési tanácsadók;
- nappali ellátást biztosító intézmények;
- házi orvosok, szakrendelők, egészségügyi intézetek stb.;
- felnőttképzéssel foglalkozó intézmények.

VI.5. A partnerszervezetek együttműködésének lehetséges tartalma:

- az ügyfelek tájékoztatása, kapcsolatfelvétel;
- ügyfelek regisztrációja;
- tájékoztatók idejére helyszín biztosítása;
- az ügyfél felméréséhez, felkészítéséhez, az akadálymentesítéshez speciális szaktudással rendelkező szakember igénybevétele;
- pénzügyi támogatás igénybevétele a foglalkoztatás időszaka;
- szociális szolgáltatások nyújtása;
- egymás szolgáltatásainak bemutatása;
- a szolgáltatásokról tájékoztatások adása;
- szükség esetén támogatások biztosítása;
- közös rendezvények és programok szervezése;
- az érintett ügyfelek problémáinak együttes kezelése;
- ügyfelek átirányítása;
- módszerek bemutatása;
- új ismeretek átvétele;
- közös szakmapolitikai irányok képviselése.

25 – 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

VII. Fogalomtár

Akkreditált munkáltató: A 327/2012. Korm. rendelet „a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról” szabályai szerint lefolytatott akkreditációs eljárás alapján kiadott akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező szervezet vagy személy.

Akkreditált telephely: „Az akkreditált munkáltatónak az e rendelet szabályai szerint lefolytatott akkreditációs eljárás alapján kiadott akkreditációs tanúsítvánnyal rendelkező azon székhelye, telephelye, illetve fióktelepe, ahol a rehabilitációs foglalkoztatás történik.” (327/2012. Korm. rendelet)

Egészségi állapot: „Az egyén fizikai, mentális, szociális jóllétének betegség, illetve sérülés után kialakult vagy veleszületett rendellenesség következtében fennálló tartós vagy végleges kedvezőtlen változásait (a továbbiakban: egészségkárosodás) figyelembe véve meghatározott állapot.” (2011. Évi CXCI. tv. 1. § (2) bekezdés)

Egészségkárosodás: az ember pszichológiai, fiziológiai szerkezetének, funkciójának bármiféle rendellenessége vagy hiányossága (WHO, 1980), amely a személy aktivitását, ezáltal pedig a társadalomban történő részvételét korlátozza. (WHO, 1997.)

Fogyatékoság: Fogyatékoságnak azt a helyzetet tekintjük, amikor a test struktúrájának és/vagy a test funkciójának sérülése miatt az ember mindennapos tevékenysége, és így az érintett személy társadalmi életben való részvétele akadályozott. A fogyatékoság nem betegség, nem zárja ki az egészséget.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény szerint:

„Fogyatékos személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi,

pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.” Infokommunikációs technológia (IKT): olyan eszközök, technológiák, innovatív folyamatok összessége, amelyek az információközlést, feldolgozást, annak áramlását és kódolását hatékonyabbá és gyorsabbá teszik (például informatikai eszközök, technológiák).

Kisvállalkozás: a KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amely 50 főnél kevesebb személyt foglalkoztat, és amelynek éves árbevétele és/vagy éves mérlegfőösszegének értéke nem haladja meg a 10 millió eurót.

Komplex minősítés: komplex minősítés során elvégzik az egészségi állapot, valamint az önellátási képesség orvos-szakmai szempontú, a rehabilitálhatóság foglalkoztatási, valamint szociális szempontú vizsgálatát, szervrendszerenként, betegségcsoportonként állapítják meg az össz-szervezeti egészségkárosodás százalékos mértékét. Az egészségi állapot százalékos mértékét úgy állapítják meg, hogy százból kivonják az össz-szervezeti egészségkárosodás mértékét.

„Amennyiben a komplex minősítés során megállapításra kerül, hogy a kérelmező egészségi állapotának mértéke 60 százalékos vagy kisebb mértékű, a megváltozott munkaképességű személyt be kell sorolni a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény (a továbbiakban: Mmtv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott minősítési kategóriába.” (7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet a komplex minősítésre vonatkozó részletes szabályokról)

Középvállalkozás: a KKV kategórián belül középvállalkozásnak minősül egy vállalkozás, amely minimum 50, de 250 főnél kevesebb alkalmazottal rendelkezik, és amelynek az éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Létszám: „a Központi Statisztikai Hivatal létszámszámításra vonatkozó előírásai szerint számított átlagos statisztikai állományi létszám”. (327/2012. Korm. rendelet)

Megváltozott munkaképesség: Megváltozott munkaképességűnek tekinthető az a személy, aki veleszületett, balesetből vagy betegségből kifolyólag nem képes olyan módon vagy mértékben elvégezni a rá bízott feladatokat, mint a hozzá korban, nemben, képzettségben hasonló személyek általában.

Azt, hogy adott személy milyen mértékű munkaképesség-csökkenéssel él, az OOSZI/ORSZI/NRSZH, jelenleg az RSZSZ állapítja meg szakértői vizsgálat során. A szakértői vizsgálat eredményeképpen a személy egy OOSZI/ORSZI/NRSZH/RSZSZ határozatot kap, mely kimondja, hogy milyen mértékű munkaképesség-csökkenéssel/öszsz-szerkezeti egészségkárosodással/egészségi állapottal rendelkezik, valamint, hogy állapota, megállapított „százaléka” végleges, vagy felülvizsgálatra szorul.

„A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról” szóló 1991. évi IV. törvény szerint megváltozott munkaképességű személy: „aki testi vagy szellemi fogyatékos, vagy akinek az orvosi rehabilitációt követően munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei testi vagy szellemi károsodása miatt csökkennek”.

Mentor: a munkáltató azon munkatársa, aki közvetlenül irányítja a megváltozott munkaképességű munkavállaló munkavégzését, kiadja és ellenőrzi a feladatokat, és akihez problémáival vagy bármilyen elakadásával fordulhat.

Mikro vállalkozás: a KKV kategórián belül mikro vállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amely 10 főnél kevesebb személyt foglalkoztat, és amelynek az éves árbevétele és/vagy éves mérlegfőösszegének értéke nem haladja meg a 2 millió eurót.

Munkapróba: speciális gyakorlatba ágyazott módszer, mely a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás felmérésés felkészítés szakaszának egyaránt hatékony és fontos eleme. Segíti a munkavállaláshoz kapcsolódó erősségek és fejlesztendő területek pontos azonosítását; lehetőséget ad az ügyfél

adottságainak és szükségleteinek legmegfelelőbb célállások, munkakörülmények meghatározására; a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra történő gyakorlati felkészítés egyik leg-eredményesebb eszköze.

Próbamunka: lehetőség az ügyfelek számára, hogy a szerződés-kötés előtt kipróbálják a betölteni kívánt munkakört.

Rehabilitáció: „orvosi, szociális, képzési, foglalkoztatási és egyéb tevékenységek komplex rendszere, amelynek célja a megváltozott munkaképességű személy munkaerő-piaci integrációja, megfelelő munkahelyen történő foglalkoztatásra való felkészítése, továbbá a munkaképességének megfelelő munkahelyen történő elhelyezés biztosítása”. (2011. Évi CXCI. tv. 1. § (2) bekezdés)

Rehabilitációs foglalkoztatás: „a megváltozott munkaképességű munkavállaló tranzit vagy tartós foglalkoztatása”. (327/2012. Korm. rendelet)

Rehabilitációs szolgáltatás: a megváltozott munkaképességű személy foglalkozási rehabilitációjára irányuló szolgáltatás, ideértve a foglalkoztatás keretében nyújtott szolgáltatásokat.

Rehabilitálható: az a személy, akiről a fővárosi/megyei kormányhivatal rehabilitációs szakigazgatási szerve a megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXCI. törvény szerinti komplex minősítés során ezt megállapítja (B1, C1).

Rokkantság: a társadalmi részvétel korlátozottsága, az egyén tartós akadályozottságát jelenti valamely olyan tevékenység ellátásában (önellátás, tanulás, keresőképesség stb.), amely szerepkör, illetőleg feladat ellátása egyébként az egyén neme, kora és társadalmi szerepe alapján elvárható. A rokkantság nem a károsodás vagy fogyatékoság közvetlen eredménye, hanem a fogyatékos ember, valamint a szűkebb és tágabb környezete közötti kölcsönhatás következménye.

Tartós foglalkoztatás: „megváltozott munkaképességű munkavállaló munkakészségének, egészségi állapotának, testi és szellemi képességeinek termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett, védett körülmények között, munkaviszony keretében történő megőrzése, fejlesztése”. (327/2012. Korm. rendelet)

Természetes segítő: az a személy, aki informális módon válik az ügyfél munkahelyi támogatójává.

Tranzit foglalkoztatás: „az Matt. 5 § (2) bekezdése szerinti megváltozott munkaképességű munkavállaló kivételével a rehabilitálható munkavállaló védett körülmények között, termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett történő felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra”. (327/2012. Korm. rendelet)

Tranzitálás: tranzit foglalkoztatás után a megváltozott munkaképességű és fogyatékossgal élő személyek integrált foglalkoztatása megvalósul. (A nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedése megtörténik, a tranzit foglalkoztatásból kikerül.)

Védett munkahely: „az akkreditált munkáltató általi foglalkoztatás, ha a munkáltató biztosít tranzit vagy tartós foglalkoztatást, és a munkavállalóinak legalább 50%-a az Matt. 22. §-a szerinti megváltozott munkaképességű személynek minősül”. (327/2012. Korm. rendelet)

VIII. Irodalomjegyzék, hasznos linkek

1. Megváltozott munkaképességű embereknek nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások módszertanai Magyarországon, Revita Alapítvány, 2013
2. 4M alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás. 10 év a foglalkozási rehabilitációban. Zalaegerszeg, 2012
3. Zalabai Péterné (szerk.): A Motiváció Alapítvány módszertani kézikönyve foglalkozási rehabilitációs szolgálatok számára, Motiváció Alapítvány, 2006
4. Dávid Andrea, Dr. Gadó Márta, Csákvári Judit: Látássérült emberek elemi és foglalkozási rehabilitációja – Útmutató látássérült emberek rehabilitációjával foglalkozó szakemberek számára. Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, 2008
5. Csányi Zsuzsanna–Jásper Éva–Sípos Anna: Támogatott Foglalkoztatás Módszertani kézikönyv, Salva Vita Alapítvány, 2007
6. Jásper Éva–Kanizsai Nagy Ildikó: Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás Módszertani kézikönyv Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, 2011
7. Employers' Forum on Disability: Disability communication guide, London, 2005
8. Employers' Forum on Disability: Unlocking Potential, London, 2005
9. Employers' Forum on Disability: Realising Potential, London, 2005
10. Employers' Forum on Disability / Rhiannon Suter előadása, Budapest, 2007

11. Salva Vita Alapítvány: Foglalkoztatja? Útmutató fogyatékkal élő személyek felvételéhez és alkalmazásához vezető, HR-szakemberek és munkatársak számára, Salva Vita Alapítvány, 2007
12. Csányi Zsuzsanna–Jásper Éva–Vég Katalin: A Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás – Gyakorlati ismeretek tára. Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, 2009
13. Dr. Gere Ilona–Szellő János (szerk.): Foglalkozási rehabilitáció – jegyzet
Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány, 2007
14. Szellő János: A foglalkozási rehabilitáció elmélete és gyakorlata – Jegyzet
Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar, Budapest, 2009

Hasznos linkek

1. A Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.:
www.fszk.hu
2. Emberi Erőforrások Minisztériuma:
www.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszteriuma
3. Jogismeret Alapítvány:
www.jogismeret.hu
4. Megoldás Munkáltatóknak és Megváltozott Munkaképességű Munkavállalóknak (4M):
www.megvaltozott.hu
5. Motiváció Alapítvány:
www.motivacio.hu
6. Napra Forgó Nonprofit Közhasznú Kft.:
www.napra-forgo.hu
7. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat:
www.munka.hu
8. Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal:
www.nrszh.kormany.hu

9. Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft.:
www.rszfk.hu
10. Salva Vita Alapítvány:
www.salvavita.hu
11. Szempont Alapítvány:
www.szempontalapitvany.hu
12. www.tamop261.hu
13. www.ofa.hu
14. www.csrpiac.hu

IX. Melléklet

dokumentációminták

ÜGYFÉL-ESEMÉNYNAPLÓ

Ügyfél neve:
Tanácsadó neve:

Dátum	
Helyszín	
Résztvevők	
Szolgáltatás megnevezése:	
Szolgáltatás tartalmának és a tevékenység leírása:	
Egyéb információk, megfigyelések rögzítése:	
Kapcsolódó dokumentumok, módszerek, eszközök, tesztek.	
Formális eredmények, megállapodások: határidők, következő időpont, hely stb. teendők	
Szubjektív benyomások	
Egyéb	

1. sz. melléklet

KAPCSOLATFELVÉTELI ADATLAPMEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ ÁLLÁSKERESŐK RÉSZÉRE

- I. A jelentkezés ideje:
A jelentkezés helye:
II. Az adatokat felvevő neve:

III. A jelentkező adatai:

Név:
Születési név:
Születési hely és idő:
Lakcím:
Tartózkodási hely:
Telefonszám:
E-mail cím:
Taj:
Adóazonosító jel:

IV. Információs adatok:

Adatok a foglalkoztatottságról

- ☐ foglalkoztatott:-ig
☐ álláskereső
☐ regisztrált álláskereső:

Regisztrálás dátuma:.....év.....hó.....nap

Ellátási forma megnevezése/nem kap ellátást:

- ☐ egyéb:

V. Adatok a fogyatékoságról, megváltozott munkaképességről:

Rendelkezik megváltozott munkaképességét igazoló hivatalos dokumentummal:

- ☐ Foglalkozás-egészségügyi szakvéleménnyel
- ☐ OOSZI szakvéleménnyel (2008. előtti, régi típusú)
- ☐ ORSZI/NRSZH szakvéleményekkel (2008-2011-ig kiállított)
- ☐ 2012-től életbe lépő NRSZH szakvéleménnyel/RSZSZ határozattal

Munkaképesség-csökkenés / egészségkárosodás / össz-szervezeti egészségkárosodás mértéke:.....%

Egészségkárosodás típusa:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ keringési | ☐ látás |
| ☐ pszichés | ☐ hormonális |
| ☐ bőrbetegség | ☐ idegrendszeri |
| ☐ kiválasztás | ☐ emésztőrendszeri |
| ☐ légzőszervi | ☐ érzékszervi |
| ☐ egyéb: | |

Fogyatékoság típusa:

- | | |
|---|--|
| ☐ értelmi fogyatékoság | ☐ mozgásszervi probléma |
| ☐ autizmus | ☐ hallássérülés |
| ☐ látássérülés | ☐ egyéb: |

VI. Adatok a képzettségről

Legmagasabb iskolai végzettsége:

- ☐ 8 általános alatti: befejezett osztály
- ☐ 8 általános
- ☐ Speciális általános iskola
- ☐ 10 osztály
- ☐ Speciális szakiskola
- ☐ Szakmunkás bizonyítvány
- ☐ OKJ-s bizonyítvány
- ☐ Érettségi bizonyítvány
- ☐ Főiskolai diploma (BSC)
- ☐ Egyetemi diploma (MSC)

Megszerzett szakképesítés(ek):

Jegyzetek:

Megállapodás:

Dátum:

ELŐZETES ADATGYŰJTŐ KÉRDŐÍV

Név:**Leánykori név:****Születési adat (hely, idő):****Lakcím:****Telefon:****E-mail cím:****Taj:****Adóazonosító jel:****I. Iskolai végzettsége, szakképesítése:**

Kérem, nevezze meg, mely iskolákat végezte el – mindet említse meg, ne csak a legmagasabbat! (a sorok száma szükség szerint bővíthető)

Iskola	Iskola befejezésének éve	Megszerzett szakképesítés
1.		
2.		

Nevezze meg, ha volt olyan iskola, melyet nem fejezett be.

Iskola	Szakma, szak, szakirány	Miért hagyta abba?
1.		
2.		

Ha nem szerzett szakképesítést, annak mi volt az oka:

Ha van szakképesítése: miért pont azt a szakmát választotta?

Szeretne-e a jövőben a szakmájában dolgozni:

II. Családi viszonyai:

Családi állapota– kérem, jelölje be a helyes választ:

- a. Házassági vagy élettársi kapcsolatban él
- b. Elvált vagy külön élő
- c. Egyedülálló
- d. Özvegy
- e. Szülővel él
- f. Egyéb:

Ha van házastársa / élettársa, a kora és foglalkozása:

Ha van, gyermekeinek száma és az életkoruk:

A szűk családon kívül más, önnel egy háztartásban élő személy(ek):

Családtagjai és az Önnel együtt élő személyek közül szenved-e valaki tartós betegségben? (ki/kik?)

III. Munkaviszonya:

Mióta munkanélküli? év, hó:

Korábban hányszor és milyen hosszú ideig volt munkanélküli?

Sorolja fel eddigi munkahelyeit! **(A felsorolást a legutolsó munkahelyével kezdje, ezt írja az 1. pontba, és onnét haladjon vissza a korábbi munkaviszonyok felé)**

1.Munkahely megnevezése:

Mettől meddig (év) dolgozott:

Munkaköre, fő feladatai:

Munkaidő-beosztása:

Meg volt-e elégedve a jövedelmével:

Munkaviszony megszűnésének oka:

2. Munkahely megnevezése:

Mettől meddig (év) dolgozott ott:

Munkaköre, fő feladatai:

Munkaidő-beosztása:

Munkaviszony megszűnésének oka:

3. Munkahely megnevezése:

Mettől meddig (év) dolgozott:

Munkaköre, fő feladatai:

Munkaidő-beosztása:

Munkaviszony megszűnésének oka:

4. Munkahely megnevezése:

Mettől meddig (év) dolgozott:

Munkaköre, fő feladatai:

Munkaidő-beosztása:

Munkaviszony megszűnésének oka:

5. Munkahely megnevezése:

Mettől meddig (év) dolgozott ott:

Munkaköre, fő feladatai:

Munkaidő-beosztása:

Munkaviszony megszűnésének oka:

Amennyiben ötnél több munkáltatónál dolgozott, sorolja itt fel a többi név szerint:

Egyéb munkatapasztalat (szabadidőben, illetve nem munkaviszonyban szerzett):

Hogyan jellemezné kapcsolatát a volt kollégáival?

Hogyan jellemezné kapcsolatát a volt munkahelyi vezetőivel?

Hogyan jellemezné kapcsolatát a volt beosztottaival?

Előző munkahelyein levő jutalmazások, konfliktusok, esetleges megrovások voltak-e; ha igen, milyen okból?

IV. Egészségi állapota:

Milyen, a megváltozott munkaképességét igazoló hivatalos dokumentummal rendelkezik? (OOSZI/ORSZI/NRSZH/RSZSZ határozat, fogyatékosági támogatás megállapításról szóló határozat, egyéb...):

OOSZI/ORSZI/NRSZH/RSZSZ határozat által megállapított **munkaképesség-csökkenés / egészségkárosodás / össz-szervezeti egészségkárosodás mértéke.....%**

Milyen súlyosabb betegségei voltak eddig?

Műtétei:

Balesetei:

Milyennek tartja jelenlegi egészségi állapotát? (ha vannak panaszai, sorolja fel azokat!)

Jelenleg áll-e rendszeres orvosi kezelés, ellenőrzés alatt? Ha igen, milyen panaszokkal?

Egészségügyi állapota kapcsán milyen kezeléseket vesz igénybe az elkövetkező időszakban?

Sorolja fel, milyen gyógyszereket szed!

- rendszeresen:
- alkalmanként:

Dohányzik? Ha igen, napi hány szálát szív el?
Fogyaszt kávét? Ha igen, mennyi a napi átlagos mennyisége?
Alkohol fogyasztása (átlagos mennyisége, rendszeressége):
A múlt évben mennyi időt volt betegállományban?
Egyéb egészségügyi panaszai: alvási nehézségek, fáradékonyság stb.:

V. Életmódja, tervei, motivációja:

Milyen tevékenységek töltik ki jelenleg a napjait? (sorolja fel őket)

Mivel foglalkozik szívesen szabadidejében? (hobbi)

Milyen munkakörben szeretne elhelyezkedni? Miért?

Tudna-e túlórát vállalni?

Milyen időpont (dátum) lenne a legalkalmasabb az ön számára az elhelyezkedésre?

Milyen napi munkaidő-beosztásban, hány órában szeretne dolgozni?

Amennyiben elhelyezkedik, mostani életmódjában miben kell változtatnia?

Dátum:

.....
ügyfél aláírása

KÉRDŐÍV ÖNÁLLÓAN ÉLŐ ÉRTELMI SÉRÜLT/ AUTIZMUSSAL ÉLŐ ÜGYFELEK SZÁMÁRA

Tájékoztató a kérdőív céljáról és kitöltéséről

Tisztelt leendő Ügyfelünk!

A következő kérdőívben kérdéseket fogunk feltenni Önnek az iskoláival, képzettségével, eddigi munkahelyeivel (ha voltak ilyenek), szabadidős elfoglaltságaival, önellátásával kapcsolatban. Erre azért van szükség, hogy jobban fel tudjunk készülni a személyes találkozásra. A kérdőívben közölt adatokat bizalmasan kezeljük, azokat csak munkatársaink láthatják.

Nem okoz problémát, ha egyes kérdésekre valamilyen okból nem akar vagy nem tud válaszolni, ezekről később, az interjú alkalmával személyesen beszélhet munkatársunkkal. Ha ott-hon, a kitöltésnél segítséget kér valakitől, akkor jelölje meg azt a kérdést (például csillaggal), amelyre nem önállóan válaszolt. Amennyiben valamely kérdés megválaszolásához nincsen elegendő helye, használja a lap másik oldalát a bővebb kifejtéshez.

Kérjük, hogy a kitöltött kérdőívet a kézhez vételtől számítottan legkésőbb **1 hónapon belül** jutassák vissza (e-mailen, postán vagy személyesen) a tanácsadó részére. Jelentkezését ezt követően tekintjük érvényesnek. Jelezzük, hogy amennyiben ez nem történik meg, úgy tekintjük, hogy nem kívánja igénybe venni a szolgáltatásunkat.

ADATOK

Neve:

Anyja neve:

Születési dátuma:

Lakcíme:

Telefonszáma (amelyen napközben elérhető):

E-mail címe (ha van):

Taj:

Adóazonosító jel:

A kérdőív kitöltésének dátuma:

MUNKAVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS ADATOK

Kérjük, húzza alá a megfelelő választ, vagy írja be a kért adatokat!

Bejelentkezett a területileg illetékes munkaügyi központba?

Igen – Nem

Ha igen, hol? Cím:

Ha igen, mikor? Dátum:

Van START-kártyája? Igen – Nem

Ha igen, meddig érvényes? Dátum:

Volt orvosszakértői vizsgálata (OOSZI vagy ORSZI vagy NRSZH) a megváltozott munkaképességű státusza megállapítására? Igen – Nem

Ha igen, mikor? Dátum:

Milyen eredménnyel zárult? Milyen fokú **munkaképesség-csökkenést / egészségkárosodást / össz-szervezeti egészségkárosodást** állapítottak meg? :

Kap Ön rokkantsági járadékot, rokkantsági ellátást vagy rehabilitációs ellátást? Igen – Nem

Ha igen, mióta? Dátum:

Kap Ön rehabilitációs járadékot? Igen – Nem

Ha igen, mióta? Dátum:

Kap Ön fogyatékosági támogatást? Igen – Nem

Ha igen, mióta? Dátum:

Kap Ön bármilyen egyéb juttatást? Igen – Nem

Ha igen, mit?

Ön jelenleg gondnokság alatt van? Igen – Nem

Ha igen, mióta? Dátum:

Ha igen, gondviselőjének neve:

PSZICHOLÓGIAI/PSZICHIÁTRIAI VIZSGÁLATOK/DIAGNÓZISOK

Volt valaha pszichológiai vagy pszichiátriai kivizsgálása? (pl. Nevelési Tanácsadóban, Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői Bizottságban, gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai osztályon, ideggondozóban stb.) Kérjük, hogy az alábbi táblázatba a gyermekkori és felnőttkori vizsgálatokat is sorolja fel.

Vizsgálat dátuma	A vizsgálatot végző intézmény neve	A vizsgálat eredménye (pl. diagnózis)	Egyéb információ

Jár jelenleg pszichológiai vagy pszichiátriai kezelésre, gondozásra? Igen – Nem

Ha igen, milyenre (típusa, gyakorisága, milyen szakemberhez, hová)?

Ha igen, milyen okból?

Szed valamilyen pszichiátriai gyógyszert? Igen – Nem

Ha igen, milyen okból?

Ha igen, mit? Milyen adagban?

Van más orvosi vagy gyógyszeres kezelést igénylő egészségügyi problémája (pl. asztma, allergia, epilepszia, mozgásszervi probléma stb.)?

Ha igen, milyen kezelést igényel (pl. gyógyszer, rendszeres orvosi vizsgálat, stb.)?

ISKOLAI PÁLYAFUTÁS

Kérjük, az alábbi táblázatban sorolja fel, milyen iskolákba járt.

Az iskola neve és címe	Az iskola típusa (pl. normál, speciális stb.)	Az intézményben eltöltött idő	Speciális segítség (pl. logopédiai, gyógy-pedagógiai stb.)

Mely tantárgyakat szeretette az iskolában?

Mely tantárgyakban ért el jó eredményeket?

Mely tantárgyakat nem szeretette az iskolában?

Mely tantárgyakban voltak gyengék eredményei?

SAKKÉPESÍTÉSEK, TANFOLYAMOK

Kérjük, az alábbi táblázatban foglalja össze, hogy milyen szakképesítése, szakmája van.

A szakma, szakképesítés neve és száma (ha van ilyen)	Az intézmény/tanfolyam neve	Eredmény (pl. milyen minősítésű bizonyítványt kapott)	Egyéb információ

EDDIGI MUNKATAPASZTALAT, MUNKAHELYEK (HA VOLTAK)

Kérjük, az alábbi táblázatban sorolja fel eddigi munkahelyeit! Sorolja ide az iskolában végzett munkahelyi gyakorlatokat is!

Munkahely vagy munkahelyi gyakorlat helye	A munkaválalás ideje	Pozíció, munkatevékenység	Egyéb információ

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) melyiket szerette a legjobban? Miért?

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) melyikben teljesített a legjobban?

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) melyiket szerette a legkevésbé? Miért?

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) melyikben teljesített a leggyengébben?

Az eddigi munkahelyeken mi volt a legjobb dolog, ami történt Önnel?

Az eddigi munkahelyeken mi volt a legrosszabb dolog, ami történt Önnel?

Mi volt az oka, hogy munkahelyéről távozott (ha volt ilyen/ha többször előfordult, mindegyiket sorolja fel)?

ISKOLAI, MUNKAHELYI SZOCIÁLIS KAPCSOLATOK

Általában milyen volt a kapcsolata az iskolatársaival, munkatársaival?

Voltak konfliktusai osztálytársaival, munkatársaival?

Ha igen, milyen okból?

Ha igen, milyen megoldásokat talált a konfliktus megoldására?

ÖNÁLLÓSÁG/ÖNELLÁTÁS

Kérjük, jelölje „x”-szel az alábbi táblázatban, hogy mennyi segítséget igényel a következő tevékenységekhez:

	teljesen önálló- an	irányí- tással, ellenőr- zéssel	kis segít- séggel	teljes segít- ségge l	nem szok- tam csinálni
Étkezés					
Főzés					
Öltöz- ködés					
Tisztál- kodás					
Mosás					
Vasalás					
Takarí- tás					
Bevá- sárlás					
Ügyin- tézés (pl. csek- kek befize- tése)					

Fenti tevékenységek során van-e bármi egyéb nehézsége (lassúság, tevékenységek ismétlése stb.)?

Kivel lakik együtt?

Ön mennyire vesz részt a család közös feladataiban, házimunkában, háztartási teendőkben? Ha igen, miben, mennyire önállóan?

Közlekedik-e önállóan (pl. bárhová teljesen önállóan, ismert utakon önállóan, csak kísérettel stb.)?

ÁLTALÁNOS KÉSZSÉGEK, VISELKEDÉS

Mi megy a legkönnyebben? Miben a legjobb?

Mi megy a legnehezebben?

Mit csinál szívesen szabadidejében? Mi a hobbija?

Van-e olyan dolog (környezetben vagy más emberek viselkedésében), mely Önt nagyon zavarja?

Van-e olyan viselkedése, szokása, mely zavaró a környezete számára?

MUNKAVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS TERVEK, VÁGYAK

Milyen munkát szeretne?

Miért éppen ezt?

Milyen munkát tudna ellátni?

Miért éppen ezt?

Milyen munkát biztosan nem szeretne?

Miért nem?

Milyen munkát biztosan nem tudna ellátni?

Miért nem?

Hány órás munkaidő felelne meg Önnek?

Minimum mennyi fizetést szeretne kapni?

Egyéb

Itt megoszthat velünk minden olyan – munkavállalásával kapcsolatos – információt, amelyről nem kérdeztük, de fontosnak tartja.

KÉRDŐÍV SZÜLŐKKEL EGYÜTT ÉLŐ ÉRTELMI SÉRÜLT ÉS AUTIZMUSSAL ÉLŐ ÜGYFELEK SZÁMÁRA

Tájékoztató a kérdőív céljáról és kitöltéséről

Tisztelt leendő Ügyfelünk!

A következő kérdőívben kérdéseket fogunk feltenni Önnek. Erre azért van szükség, hogy jobban fel tudjunk készülni a személyes találkozásra. A kérdőívben leírt adatokat csak azok a munkatársaink olvassák el, akik Önnel foglalkoznak. Nem baj, ha valamelyik kérdésre nem akar vagy nem tud válaszolni, ezekről később személyesen beszélhet munkatársunkkal. Ha otthon, amikor a kérdésekre válaszol, segítséget kér valakitől, akkor jelölje meg azt a kérdést csillaggal. Ha valamelyik kérdés megválaszolásához nincsen elég helye, írhat a lap másik oldalára is.

Az Ön kérdőíve mellett szüleit (vagy más családtagjait, esetleg támogatóját) is arra kérjük, hogy válaszoljanak kérdéseinkre írásban. A két kérdőívben vannak azonos részek, számukra mégis fontos, hogy mindenki (az ügyfél, vagyis Ön és hozzátartozója is) is leírhassa saját véleményét az adott kérdéssel kapcsolatban.

Kérjük, hogy a kitöltött kérdőíveket a kézhez vételtől számítottan legkésőbb 1 hónapon belül jutassák vissza (e-mailen, postán vagy személyesen) a tanácsadóhoz. Jelentkezésüket ezt követően tekintjük érvényesnek. Jelezzük, hogy amennyiben ez nem történik meg, úgy tekintjük, hogy nem kívánják igénybe venni a szolgáltatásunkat.

ADATOK

Név:

Anyja neve:

Születési dátuma:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mail címe (ha van):

Taj:

Adóazonosító jel:

Kérjük, válaszoljon a következő kérdésekre!

1. Melyik volt a kedvenc tantárgya az iskolában?
2. Melyik tantárgyat nem szerette az iskolában?
3. Voltak barátai az iskolában?
4. Tartja a kapcsolatot az iskolai barátokkal?
5. Mivel tölti a szabadidejét?

6. Volt már munkahelye korábban?
7. Ha korábban dolgozott már, mi volt a munkája?
8. Szerette a korábbi munkáit?
9. Ha dolgozott korábban, akkor miért kellett otthagynia munkahelyét?
10. Milyen munkát szeretne?
11. Milyen munkát nem szeretne?
12. Hogyan keresett eddig munkát?
13. Miért szeretne dolgozni?

KÉRDŐÍV ÉRTELMI SÉRÜLT, AUTIZMUSSAL ÉLŐ ÜGYFELEK SZÜLEI SZÁMÁRA

Tájékoztató a kérdőív céljáról és kitöltéséről

Tisztelt Szülő (családtag, gondozó, támogató)!

A következő kérdőívben kérdéseket fogunk feltenni Önnek gyermekével (családtagjával, gondozottjával, támogatottjával – a továbbiakban gyermeke) kapcsolatban. A kérdések olyan területekre vonatkoznak, melyek előzetes feltérképezése szükséges a támogatott foglalkoztatás folyamatának előkészítéséhez, megtervezéséhez. A kérdőív pontos és részletes kitöltése nagymértékben segíti munkatársainkat abban, hogy már a kezdetektől célzottan és egyénre szabottan foglalkozzanak leendő ügyfeleinkkel. A kérdőívben közölt adatokat természetesen a legszigorúbb szakmai titoktartás védi, azokat bizalmasan kezeljük. Ha egyes kérdésekre valamilyen okból mégsem kíván válaszolni ebben a formában, azok tisztázására lehetőség lesz a személyes interjún.

Amennyiben valamely kérdés megválaszolásához nincsen elegendő helye, használja a lap másik oldalát a bővebb kifejtéshez. A szülői kérdőívvel párhuzamosan leendő ügyfeleinket is arra kérjük, hogy maguk is válaszoljanak néhány kérdésre írásban. Bár a két kérdőív átfedő, számunkra mégis fontos, hogy minden érintett (ügyfél és hozzátartozója is) kifejtthesse saját véleményét az adott kérdés kapcsán. Kérjük, tehát, hogy a két kérdéssort egymástól függetlenül töltsék ki.

Kérjük, hogy a kitöltött kérdőíveket a kézhez vételtől számítottan legkésőbb **1 hónapon belül** jutassák vissza (e-mailen, postán vagy személyesen) a tanácsadóhoz. Jelentkezésüket ezt követően tekintjük érvényesnek. Jelezzük, hogy amennyiben ez nem történik meg, úgy tekintjük, hogy nem kívánják igénybe venni a szolgáltatásunkat.

GYERMEKE ADATAI

Neve:

Anyja neve:

Születési dátuma:

Lakcíme:

Telefonszáma (amelyen napközben elérhető):

E-mail címe (ha van):

Taj:

Adóazonosító jel:

A KÉRDŐÍVET KITÖLTŐ SZEMÉLY ADATAI:

Neve:

Kapcsolata az ügyféllel:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mail címe (ha van):

A kérdőív kitöltésének dátuma:

MUNKAVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS ADATOK

Gyermeke bejelentkezett a területileg illetékes munkaügyi központba?

Hol és mikor?

Van gyermekének rehabilitációs kártyája? Ha igen, meddig érvényes?

Volt gyermekének orvos szakértői (OOSZI/ORSZI/NRSZH) vizsgálata (a munkaképesség-csökkenés fokának –össz-szervezeti egészségkárosodás mértékének – megállapítására)? Ha igen, kérjük, húzza alá, melyik intézményben jártak! OOSZI/ORSZI/NRSZH. A vizsgálat időpontja:

Ha igen, mikor? Milyen eredménnyel zárult? Milyen fokú munkaképesség-csökkenést állapítottak meg?

Gondnokság alatt van gyermeke? Ha igen, mióta? Milyen okból?

Kérjük, húzza alá, hogy az alább felsorolt támogatások, juttatások közül gyermeke vagy a gyermek jogán Ön melyiket kapja! Előfordulhat, hogy egyiket sem vagy többet is alá kell húznia.

- Álláskeresési járadék
- Ápolási díj
- Nyugdíj előtti álláskeresési segély
- Baleseti rokkantsági nyugdíj
- Bányász dolgozók egészségkárosodási járadéka

- Emelt összegű családi pótlék
- Fogytékossági támogatás
- Gyás
- Gyed
- Gyes
- Gyet
- Keresetpótló juttatás
- Munkabér
- Foglalkoztatást helyettesítő támogatás
- Rendszeres szociális segély
- Rokkantsági járadék
- Rokkantsági ellátás
- Rehabilitációs ellátás
- Rehabilitációs járadék
- Vakok személyi járadéka
- Egyéb:...

PSZICHOLÓGIAI/PSZICHIÁTRIAI VIZSGÁLATOK/ DIAGNÓZISOK

Volt valaha gyermekének pszichológiai vagy pszichiátriai kivizsgálása? (pl. Nevelési Tanácsadóban, Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői Bizottságban, gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai osztályon, ideggondozóban stb.) Kérjük, hogy az alábbi táblázatba a gyermekkori és felnőttkori vizsgálatokat is sorolja fel?

Vizsgálat dátuma	A vizsgálatot végző intézmény neve	A vizsgálat eredménye (pl. diagnózis)	Egyéb információ

Jár jelenleg gyermeke pszichológiai vagy pszichiátriai kezelésre, gondozásra?

Ha igen, milyenre (típusa, gyakorisága, milyen szakemberhez, hová)?

Ha igen, milyen okból?

Szed-e gyermeke valamilyen pszichiátriai gyógyszert?

Ha igen, milyen okból? Ha igen, mit? Milyen adagban?

Van gyermekének más orvosi vagy gyógyszeres kezelést igénylő egészségügyi problémája (pl. asztma, allergia, epilepszia, mozgásszervi probléma stb.)?

Ha igen, milyen kezelést igényel (pl. gyógyszer, rendszeres orvosi vizsgálat stb.)?

ISKOLAI PÁLYAFUTÁS

Kérjük, az alábbi táblázatban sorolja fel, milyen iskolákba járt gyermeke.

Az iskola neve és címe	Az iskola típusa (pl. normál, speciális stb.)	Az intézményben eltöltött idő	Speciális segítség (pl. logopédiai, gyógypedagógiai stb.)

Mely tantárgyakat szeretette gyermeke az iskolában?

Mely tantárgyakban ért el gyermeke jó eredményeket?

Mely tantárgyakat nem szeretette gyermeke az iskolában?

Mely tantárgyakban voltak gyengék gyermeke eredményei?

SZAKKÉPESÍTÉSEK, TANFOLYAMOK

Kérjük, az alábbi táblázatban foglalja össze, hogy gyermekének milyen szakképesítése, szakmája van.

A szakma, szakképesítés neve és száma (ha van ilyen)	Az intézmény/tanfolyam neve	Eredmény (pl. milyen minősítésű bizonyítványt kapott)	Egyéb információ

EDDIGI MUNKATAPASZTALAT, MUNKAHELYEK (HA VOLTAK)

Kérjük, az alábbi táblázatban sorolja fel gyermeke eddigi munkahelyeit! Sorolja ide az iskolában végzett munkahelyi gyakorlatokat is!

Munkahely vagy munkahelyi gyakorlat helye	A munkaválalás ideje	Pozíció, munkatevékenység	Egyéb információ

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) gyermeke melyiket szerette a legjobban? Miért?

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) gyermeke melyikben teljesített a legjobban?

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) gyermeke melyiket szerette a legkevésbé? Miért?

A felsoroltak közül (ha vannak ilyenek) gyermeke melyikben teljesített a leggyengébben?

Az eddigi munkahelyeken mi volt a legjobb dolog, ami történt gyermekével?

Az eddigi munkahelyeken mi volt a legrosszabb dolog, ami történt gyermekével?

Mi volt az oka, hogy gyermeke munkahelyéről távozott (ha volt ilyen/ha többször előfordult, mindegyiket sorolja fel)?

ISKOLAI, MUNKAHELYI SZOCIÁLIS KAPCSOLATOK

Gyermeke általában hogy jött/jön ki az iskolatársakkal, munkatársakkal?

Voltak gyermekének konfliktusai osztálytársaival, munkatársaival?

Ha igen, milyen okból?

Ha igen, milyen megoldásokat talált gyermeke a konfliktus megoldására?

ÖNÁLLÓSÁG/ÖNELLÁTÁS

Kivel lakik együtt gyermeke?

Mennyire képes gyermeke saját magát ellátni a következő területeken (pl. teljesen önálló, irányítást igényel, kis támogatásra szorul, csak segítséggel):

- öltözködés
- tisztálkodás
- saját ruhái, tárgyai, szobája rendben tartása
- főzés
- bevásárlás
- ügyintézés (pl. csekkek befizetése, hivatalos ügyek intézése)

Mennyire vesz részt gyermeke a család közös feladataiban, házimunkában, háztartási teendőkben? Ha igen, miben, mennyire önállóan?

Mennyire képes gyermeke önállóan közlekedni (pl. bárhová teljesen önállóan, ismert utakon önállóan, csak kísérettel stb.)?

ÁLTALÁNOS KÉSZSÉGEK, VISELKEDÉS

Melyek gyermeke legerősebb készségei? Miben a legjobb?

Melyek gyermeke leggyengébb készségei? Mi megy a legnehezebben?

Vannak gyermekének viselkedési, magatartási problémák? (pl. indulatkezelési problémák, agresszió stb.)

Mit csinál gyermeke szívesen szabadidejében? Mi a hobbi?

MUNKAVÁLLALÁSSAL KAPCSOLATOS TERVEK, VÁGYAK

Ön milyen munkát szeretne gyermekének?

Miért éppen ezt?

Ön szerint milyen munkát tudna ellátni gyermeke?

Miért éppen ezt?

Ön milyen munkát biztosan nem szeretne gyermekének?

Miért nem?

Ön szerint milyen munkát biztosan nem tudna ellátni gyermeke?

Miért nem?

Az Ön véleménye szerint hány órás munkaidő felelne meg gyermekének?

Az Ön megítélése szerint minimum mennyi fizetés volna megfelelő gyermeke számára?

Egyéb

Itt megoszthat velünk minden olyan – gyermeke munkavállalásával kapcsolatos – információt, amelyről nem kérdeztük, de fontosnak tartja.

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a szolgáltató szervezet és az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásban résztvevő Ügyfél között

Név:

Szül. hely, idő:

Anyja neve:

Cím:

Tel. szám:

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásban a megváltozott munkaképességű személy önkéntes alapon vesz részt, **és a szolgáltatásból bármikor kiléphet, melyet jelezni köteles a szolgáltató szervezet felé.**

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás **ingyenes**, melynek finanszírozási forrása:

A Szolgáltatási Szerződés keretében nyújtott szolgáltatások:

- Tájékoztatás adása az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatási elemeiről.
- Az ügyfél képzettsége, képességei, munkatapasztalatai, erősségei, nehézségei, korlátozó tényezői és a munkavállalással kapcsolatos elképzeléseinek felmérése.
- Munkavállalói profil készítése a felmérés eredményei összegzéseként.
- Egyéni Munkavállalási Terv készítése.

- Együttműködés az egyéni munkavállalási terv megvalósítása érdekében.
- Egyénre szabott felkészítés a munkavállalásra, melynek keretében sor kerülhet többek között álláskeresői technikák elsajátításának segítésére, a munkatevékenységgel kapcsolatos munkáltatói elvárásokra való felkészítésre, a munkáltatók tájékoztatására.
- Munkaközvetítés
- A betanulás és munkahelyi beilleszkedés segítése.
- Utókövetés biztosítása.

Amennyiben a felmérés alapján az derül ki, hogy nem a szolgálat kompetenciájába tartozik a megoldandó probléma, akkor a megfelelő szervezet elérhetősége átadásra kerül.

Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató részéről közreműködő foglalkozási tanácsadó:

.....

Mint a szolgáltatásban résztvevő ügyfél vállalom, hogy a szolgáltató szervezet munkatársával együttműködő leszek. Az előzetesen megbeszélt időpontokat betartom, és indokolt esetben – a megbeszélt időponthoz képest – legalább egy munkanappal előbb jelzek akadályoztatottságomról.

Tudomásul veszem, hogy az együttműködés kétszeri megszegése automatikusan a szolgáltatási szerződés megszűnését vonja maga után.

Alulírott hozzájárulok személyes adataimnak, a szolgáltatást nyújtó szervezet által történő nyilvántartásához, kezeléséhez, melyeket szükség esetén, a szolgáltatást finanszírozó szervezeteknek átadhatja. (Az adatok nyilvántartása, kezelése szabályait jelen Szolgáltatási Szerződés melléklete tartalmazza!)

A Szolgáltatási Szerződésben leírtakat elolvastam, megértettem és aláírással elfogadom.

Dátum:

.....
foglalkozási tanácsadó

.....
ügyfél

A Szolgáltatási Szerződés melléklete

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk, hogy az Ön és a Munkaerő-piaci Szolgáltató neve, székhelye, a továbbiakban: „Szolgáltató”, mint alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szervezet között létrejött Szolgáltatási szerződés alapján személyes adatai a Szolgáltatás Elemző Rendszerben („SZER”) kerülnek rögzítésre.

A Szolgáltatás Elemző Rendszer a megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének javítása érdekében létrehozandó országosan egységes monitoring és értékelési rendszert kiszolgáló eszköz, amely többek között az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szervezetek tevékenységéről nyújt információkat szakpolitikai döntéshozók, és az országos szakmai és módszertani központ számára.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 20. §-ában rögzített kötelezettségünknek eleget téve, ezúton a következőkről tájékoztatjuk személyes adatainak kezelésével kapcsolatban:

1. Az adatkezelők neve és székhelye

- 1.1 Név: Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért
Közhasznú Nonprofit Kht. („FSZK”)
Székhely: 1071 Budapest, Damjanich u. 4.

1.2 Név: Munkaerő-piaci Szolgáltató neve

Székhely: Munkaerő-piaci Szolgáltató székhelye

2. A kezelt adatok fajtái és forrása

Név, lakcím, levelezési cím, anyja neve, születési hely, idő, neme, TAJ szám, telefonszáma, leánykori (születési) neve, végzettsége, megszerzett szakképesítés típusa képzettsége, oktatási/képző intézmény neve és típusa, képzés időtartama, nyelvismeret, korábbi és aktuális munkahelyei és munkakörei, beosztása, foglalkoztatási jogviszonyának típusa és időtartama, munkaideje (teljes munkaidő, vagy részmunkaidő), alternatív munkaerő-piaci szolgáltatóval való kapcsolattartás adatai (Szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel dátuma, szolgáltatási szerződés megkötésének időpontja), egészségi állapotra vonatkozó adatok (ORSZI, OOSZI, vagy NRSZH által megállapított egészségkárosodás mértéke, egészségkárosodás illetve fogyatékoság jellege, azt igazoló dokumentum típusa és kiállítója, minősítés ideje, következő felülvizsgálat várható dátuma, rehabilitációs szükségletek), célcsoportba tartozást kiállító dokumentum típusa, kiállítója, álláskereséssel összefüggő adatok (mely munkáltatónál vett részt állásinterjún, eddig igénybevett támogató humán szolgáltatások típusa, időtartama, szolgáltató neve), preferált munkavégzéssel kapcsolatos adatok (munkakör, munkaidő, integráció mértéke, bértámogatás stb.), igénybe vett szociális jellegű ellátások típusa, időtartama, álláskeresőkénti regisztrálás ténye, szolgáltató által nyújtott szolgáltatási tevékenység típusa és annak eredménye (képzési-fejlesztési terv, képzésbe/munkába helyezés ideje, helye, típusa, akadályának oka, szolgáltatás nyújtás megszüntetése, stb).

Eseménynaplóban kerülnek rögzítésre azok a tevékenységek, melyeket a tanácsadók végeznek a szolgáltatásnyújtás során. Ezen felül, amennyiben Ön úgy dönt, hogy a szolgáltatási tevékenységet követően közreműködik a rehabilitációs szolgáltatásnyújtás minőségét, eredményességét és ezzel kapcsolatban az Ön elégedettségét, munkaerő-piaci, szociális helyzetét, az egészségi állapotában történő változást felmérő un. „nyomonkövetési kérdőív” kitöltésében, akkor válaszaival megadásával egyúttal hozzájárul ahhoz, hogy a kérdőívben

adott válaszai a SZER-ben rögzítésre kerüljenek, és a lenti pontban meghatározott célból azokat kezeljük.

Az Önre vonatkozó személyes adatok közvetlenül Öntől kerülnek felvételre.

Amennyiben Ön hozzájárul, akkor fent nevezett Munkaerő-piaci Szolgáltató hozzáférhet egy korábbi Munkaerő-piaci Szolgáltató(k) által az Ön SZER-ben rögzített személyes adataihoz, azokat megismerheti és kezelheti.

3. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés céljai az alábbiak:

3.1 Az FSZK által kezelt adatokra vonatkozóan

- az alternatív munkaerő-piaci szolgáltató szervezetek tevékenységéhez kapcsolódó aktuális, releváns, megbízható adatbázis létrehozása;
- a Szolgáltatáselemző Rendszerben tárolt adatok alapján készített anonim statisztikák szakpolitikai döntéshozók rendelkezésére bocsátása, ezáltal a szakpolitika és a jogalkotók számára a tényeken alapuló döntéshozatal lehetőségének megteremtése;
- hatékony állami pénzforrások elosztásának elősegítése;
- az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatók által a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások jogszerűsége, eredményessége, hatékonysága, minősége értékelésének lehetővé tétele;
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára nyújtott komplex munkaerő-piaci szolgáltatások időbeli, szakmai előrehaladásának nyomon követése, a kitűzött célok megvalósulásának értékelése, az időben történő beavatkozás feltételének megteremtése, jó gyakorlatok azonosítása;
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára nyújtott komplex munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos ügyfél elégedettség felmérése a szolgáltatás nyújtás

színvonalának emelése, anonimizált adatokat tartalmazó statisztikák készítése céljából, un. „nyomonkövetési kérdőív” kitöltése révén.

3.2 Munkaerő-piaci Szolgáltató által kezelt adatokra vonatkozóan

Munkaerő-piaci Szolgáltató elsősorban az Ön részére történő szolgáltatás nyújtás érdekében kezeli az Ön személyes adatait. Ezenfelül az Ön részére nyújtott szolgáltatások állami, európai uniós és egyéb költségvetési finanszírozásával összefüggésben előírt kötelezettségeinek teljesítése céljából.

4. Azok a személyek, akik az adatokat megismerhetik, a személyes adatok továbbítása, adatfeldolgozás:

- 4.1 Az Ön személyes adatai hozzáférhetőek és megismerhetőek a feladataik ellátásához szükséges mértékben a Szolgáltató alkalmazottai, a Szolgáltató számára költségvetési forrásból támogatást nyújtó szerv alkalmazottai, az NRSZH és Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI), az FSZK-nak a Szolgáltató tevékenységét szakmai szempontból elemző megbízottja, valamint az FSZK SZER-ben adminisztrációs jogosultsággal rendelkező alkalmazottai; nyomonkövetési kérdőív kitöltésekor a fenti 1. pontban megnevezett adatkezelő megbízásából eljáró harmadik személy számára.
- 4.2 Az Ön hozzájárulása esetén az Ön alább felsorolt személyes adatai továbbításra kerülnek a fenti 1. pontban megnevezett adatkezelőtől független Társadalomfejlesztési Módszertani és Szolgáltató Központ Nonprofit Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 18. 9. em.; cégjegyzékszám: 01-09-964728.; „**TMSZK**”) adatkezelő részére, abból a célból, hogy azokat „Portál” elnevezésű adatbázisában Ön részére nyújtandó magatartásalapú kompetencia és tudásmenedzsment szolgáltatásnyújtás érdekében kezelje:

- Születési dátum
- Születési hely
- Vezetéknév
- Keresztnév
- Anyja neve
- e-mail.

A fenti 1.1 és 1.2. pontban megnevezett adatkezelőnek nem áll módjában, hogy TMSZK adatkezelési tevékenységéért bármiféle felelősséget vállaljon. Bővebb tájékoztatást a személyes adatainak kezeléséről TMSZK titkarsag@tmszk.hu elérhetőségén, valamint a www.tmszk.hu oldalon kaphat.

- 4.3 A SZER informatikai kifejlesztője és karbantartója Answare Kft. (1036 Budapest, Lajos u. 74-76.), aki Az Ön személyes adatainak tárolása érdekében a DV Info Kft, (székhelye: 4025 Debrecen, Piac utca 77.) mint adatfeldolgozó szolgáltatásait veszi igénybe azért, hogy az Ön adatait a szerverein tárolja Magyarországon.
- 4.4 Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Ön személyes adatai statisztikai célokra és kutatások céljára is felhasználásra kerülnek, anonimizált módon.

A fenti 1.1 és 1.2. pontban megnevezett adatkezelő mindvégig az alkalmazandó adatkezelési szabályokat betartva jár el, annak érdekében, hogy biztosítsa az Ön személyes adatainak és magánszférájának védelmét, gondoskodik az Ön adatainak biztonságáról és minden intézkedést megtesz jogosulatlan hozzáférés ellen.

5. Az adatkezelés (tárolás) időtartama

Az Ön személyes adatait az adatkezelés céljának megvalósítása érdekében szükséges ésszerű időtartamig kezeljük. Ezt követően, illetve kérése esetén haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül az Önre vonatkozó, Önnel kapcsolatba hozható személyes adatokat töröljük, kivéve, ha jogszabályból eredő kötelességünk teljesítéséhez az Ön személyes adataira szükségünk van.

6. Jogorvoslatok

Felhívjuk a figyelmét, hogy Önt az alábbi jogok illetik meg kezelt személyes adatai tekintetében:

- 4.5 Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről;
- 4.6 Tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen;
- 4.7 Kérheti személyes adatainak helyesbítését;
- 4.8 Kérheti személyes adatainak törlését vagy zárolását;
- 4.9 Adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat;
- 4.10 Jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.) fordulhat;
- 4.11 Az Ön adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményének megszegésével az adatkezelő által, vagy az adatfeldolgozó által Önnek okozott kárt az adatkezelő köteles megtéríteni.

7. Az adatkezelés jogalapja:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény 5. § (1) bekezdésének a) pontja értelmében személyes adatainak fentiek szerinti kezeléséhez az Ön, mint érintett **önkéntes hozzájárulása** szükséges. Ennek megfelelően, amennyiben a fentiekkel egyetért, kérjük, szíveskedjen az alábbi hozzájáruló nyilatkozatot kitölteni, aláírni, és a Szolgáltatónál az Ön tanácsadója részére átadni.

Figyelem! Az adatvédelmi jogszabályok változásával az Adatvédelmi Nyilatkozat tartalma módosulhat, az aktuális jogszabályoknak megfelelő szövegezésű nyilatkozat a Szolgáltatás Elemző Rendszerből nyerhető ki, ahol az folyamatosan frissítésre, aktualizálásra kerül.

Hozzájáruló nyilatkozat I.

Alulírott [érintett neve]

(anyja neve:;

lakcíme:), ezúton kijelentem,
hogy

- a) 16. életévemet betöltöttem, **és**
- b) cselekvőképességet kizáró vagy korlátozó gondnokság hatálya alatt nem állok, **és**
- c) a személyes adataim kezelésével és továbbításával kapcsolatos fenti tájékoztatást elolvastam és megértettem, **és**
- d) ennek ismeretében **hozzájárulok** a személyes adataim fentiek szerinti kezeléséhez.

Kijelentem továbbá, hogy **hozzájárulok** ____(*) / **nem járulok hozzá** ____(*) ahhoz, fent nevezett Munkaerő-piaci Szolgáltató hozzáférjen korábbi Munkaerő-piaci Szolgáltató(k), által a SZER-ben rólam tárolt személyes adatokhoz, azokat megismerje és részemre nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatás nyújtása érdekében eljárása során kezelje, felhasználja. (*A megfelelőt kérjük „X” beírásával jelölni.)

Kijelentem továbbá, hogy **hozzájárulok** ____(*) / **nem járulok hozzá** ____(*), ahhoz, hogy a fenti 4.2 pontban foglaltak szerint személyes adataim Társadalomfejlesztési Módszertani és Szolgáltató Központ Nonprofit Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 18. 9. em.; cégjegyzékszám: 01-09-964728.; „TMSZK”) adatkezelő részére továbbításra kerüljenek. (*A megfelelőt kérjük „X” beírásával jelölni.)

Kelt:, ...

..... [aláírás]
..... [neve]

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Név:

Lakcím:

Lakcím:

Aláírás:_____

Aláírás:_____

Hozzájáruló nyilatkozat II.

Alulírott(ak) [név, lakcím] mint
..... [érintett neve] (anya neve:
.....; lakcíme:
....., a továbbiakban: Érintett)
törvényes képviselője(gondnok), ezúton kijelentem, hogy

Érintett

a) jogerős bírósági határozat alapján korlátozottan cselekvőképes*

b) jogerős bírósági határozat alapján cselekvőképtelen*;

*(a megfelelő aláhúzendó)

továbbá kijelentem, hogy

c) Érintett személyes adatainak kezelésével és továbbításával kapcsolatos fenti tájékoztatást elolvastam és megértettem, és

d) ennek ismeretében **hozzájárulok** Érintett személyes adatainak fentiek szerinti kezeléséhez.

Kijelentem továbbá, hogy **hozzájárulok** ____(*) / **nem járulok hozzá** ____(*) ahhoz, hogy fent nevezett Munkaerő-piaci Szolgáltató hozzáférjen korábbi Munkaerő-piaci Szolgáltató(k), által a SZER-ben Érintetttről tárolt személyes adatokhoz, azokat megismerje és az Érintett részére nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatás nyújtása érdekében eljárása során kezelje, felhasználja. (*A megfelelőt kérjük „X” beírásával jelölni.)

Kijelentem továbbá, hogy **hozzájárok** ____(*) / **nem járok hozzá** ____(*), ahhoz, hogy a fenti 4.2 pontban foglaltak szerint Érintett személyes adatai Társadalomfejlesztési Módszertani és Szolgáltató Központ Nonprofit Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 18. 9. em.; cégjegyzékszám: 01-09-964728.; „**TMSZK**”) adatkezelő részére továbbításra kerüljenek. (*A megfelelőt kérjük „**X**” beírásával jelölni.)

Kelt:, ...

..... [aláírás]

..... [neve]

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név: _____

Lakcím: _____

Aláírás: _____

Név: _____

Lakcím: _____

Aláírás: _____

SZEMÉLYES INTERJÚ

Tanácsadó:

Dátum:

1. Személyes adatok:

Név:	
Leánykori név:	
Lakcím:	
Tartózkodási hely:	
Születési hely, idő:	
Telefon:	Mobil:
E-mail:	
Taj:	Adóazonosító jel:
<i>Jelenlegi státusza:</i> ☐ álláskereső ☐ iskolát befejező ☐ inaktív kereső ☐ eltartott Munkaügyi Kirendeltségen történő regisztráció időpontja: Rehabilitációs Szakigazgatási Szervben történő nyilvántartás: ☐ igen ☐ nem Rehabilitációs Tervvel rendelkezik: ☐ igen ☐ nem	

2. Tanulmányok:

Iskolai végzettség:

- ☐ általános iskola 8. évfolyamnál alacsonyabb
- ☐ általános iskola 8. évfolyam
- ☐ szakmunkásképző
- ☐ középiskola érettségivel
- ☐ egyetem, főiskola
- ☐ egyéb

Iskolarendszerű oktatásban megszerzett szakképzettségek megnevezése:

Tanfolyamon megszerzett szakképzettségek megnevezése:

Egyéb ismeret (nyelvismeret, jogosítvány):

Az ügyfél tanulmányaival kapcsolatos észrevételek:

3. Foglalkoztatás

Hány évet dolgozott összesen:

Munkahely megnevezése	Mettől meddig (év) dolgozott:	Munkaköre, fő feladatai	Munkaidőbeosztása	Meg volt-e elégedve a jövedelmével	Munkaviszony megszűnésének oka

3.1. Melyek a terveik, igénye a foglalkozási rehabilitációval kapcsolatban? Miért jelentkezett? Milyen területen szeretne dolgozni?

3.2. Meglátása szerint milyen tényezők nehezítik, illetve segítik a képzésben való részvételét, tanulását/álláskeresését, munkavállalását?

3.3. Az ügyfél munkaviszonyaihoz kapcsolódó észrevételek (legkedveltebb tevékenységei, munkával kapcsolatos attitűd, munkatársi kapcsolatok stb.)

3.4. Mitől tart a későbbi foglalkoztatása kapcsán?

4. Személyes jellemzők:

4.1. A munkaerőpiacon hasznosítható erősségei (képességek, személyes jellemzők):

4.2. Az elhelyezkedését nehezítő szubjektív tényezők (képességek, személyes jellemzők):

4.3. Érdeklődési köre, szabadidős tevékenysége:

4.4. Motiváció (Melyek a legfontosabb munkával kapcsolatos értékek az Ön számára?)

4.5. *Problémamegoldás (Hogyan viselkedik, ha problémahe-
lyzettel kerül szembe? Hogyan oldja meg az újszerű/vá-
ratlan helyzeteket?)*

4.6. *Önállóság (Mi volt a legnagyobb feladat, amiért önállóan
volt felelős? Szüksége van állandó irányításra, visszajel-
zésre?)*

5. Egészségi állapot:

Milyen súlyosabb betegségei, műtétei, egészségügyi
problémái voltak korábban:

Jelenlegi betegségei, panaszai (orvosi rehabilitáció, keze-
lések, amelyen részt vesz):

Milyen rendszerességgel tartja a kapcsolatot orvosával/
saival?

Milyennek ítéli meg jelenlegi egészségi állapotát:

Az elhelyezkedést akadályozó egyéb egészségügyi ténye-
zők (segédeszközök használata, gyógyszerek...):

Egyéb egészségügyi körülmények (dohányzás, alkoholfo-
gyasztás, alvási szokások, fáradékonyság...)

5.1. Az ügyfél egészségi állapotával kapcsolatos észrevételek:

6. Szociális helyzet:

Ellátási forma megnevezése: Mettől, meddig:

- ☐ álláskeresési járadék
- ☐ rendszeres szociális segély
- ☐ foglalkoztatást helyettesítő támogatás
- ☐ rehabilitációs ellátás
- ☐ rehabilitációs járadék
- ☐ rokkantsági ellátás
- ☐ rokkantsági járadék
- ☐ fogyatékosági támogatás
- ☐ vakok személyi járadéka
- ☐ ellátás nélküli
- ☐

Vannak-e gyermekei?

- ☐ nem ☐ igen számuk:
- ☐ háztartásban élő gyermekek száma:
- ☐ ebből kiskorú:

6.1. *Az ügyfél szociális helyzetével kapcsolatos észrevételek (közüzemi hátralékok, anyagi helyzet, kapcsolatban áll-e szociális intézménnyel):*

6.2. *Az ügyfél családi környezetéből adódó akadályoztatottsága (gondozásra szoruló családtag, fogyatékos gyermek...):*

6.3. *Az ügyfél mesterséges és természetes támaszai (családtag, szomszéd, civil szervezet, egyház...):*

7. A tanácsadó személyes benyomásai az ügyfélről

7.1. *Szubjektív státusz (Hogyan éli meg a fogyatékoságát, a megváltozott élethelyzetet?)*

7.2. *Megjelenése, öltözködése:*

7.3. *Viselkedése:*

7.4. *Kommunikációs képessége (verbalizálás, kapcsolatteremtés):*

7.5. *Egyéb:*

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS MUNKAPRÓBÁRA

Amely létrejött egyrészről a

(Cím:)

(továbbiakban: Munkáltató), másrészről a

.....

alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás (továbbiakban:
Szolgáltató) között.

A megállapodás az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás
keretében végzett munkapróbára vonatkozik.

Az együttműködési megállapodás értelmében a Munkálta-
tó vállalja, hogy az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatóval
együttműködve:

- A Szolgáltató kérésére lehetőséget biztosít munkapróbára
a programban résztvevő ügyfelei részére;
- kijelöli a munkapróbáért felelős kontaktszemélyt, aki
együttműködik az Szolgáltató munkatársával az eredmé-
nyes munkavégzés érdekében;
- a Szolgáltató kérésére balesetvédelmi tájékoztatást ad;
- a Szolgáltató ügyfeleinek károkozása és balesete esetén
azonnal jelentést tesz a Szolgáltatónak, hogy az ügyinté-
zésben a Szolgáltató segítséget nyújthasson.
- értesíti a Szolgáltató munkatársát az esetleges változá-
sokról.

A Szolgáltató a munkapróba keretében vállalja, hogy:

- a munkapróba teljes ideje alatt az ügyfél mellé betanító munkatársat biztosít, aki segíti őt abban, hogy képességeinek, tudásának megfelelően a Munkáltató által meghatározott feladatot elvégezze;
- az ügyfelekért mindennemű felelősséget a Szolgáltató, ill. az ügyfél kísértője vállal;
- az ügyféllel kapcsolatos bármilyen probléma esetén a Szolgáltató munkatársa rendelkezésre áll;
- aktív segítséget nyújt az ügyintézésben és az esetlegesen felmerülő problémák megoldásában;
- az elvégzett munkáért semmilyen jellegű ellenszolgáltatásra nem tart igényt;
- szükség esetén balesetvédelmi tájékoztatást kér a Munkáltatótól.

A megállapodás visszavonásig érvényes.

Dátum:

.....
Alternatív munkaerő-piaci
szolgáltató

.....
Munkáltató

MUNKAVÁLLALÓI PROFIL (FELMÉRÉST ÖSSZEGZŐ DOKUMENTUM)

1. Az ügyfél szociális és személyes adottságai, szükségletei

- Egészségi állapot
- Jelen állapot, körülmények, helyzetkép

2. Az életúttörténet feltárása

- A meglévő képzettségek, képesítések felsorolása.
- Az egyén munkavégző képességének jellemzői.
- Az élettapasztalat által megszerzett készségek és képességek.
- Szakmai életút során megszerzett képességek, készségek.

3. A megfelelő munkakör, munkakörülmények kiválasztása

Szemponatok:

- Az ügyfél által folytatható tevékenységek, betölthető munkakörök (az ügyfél érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő–piaci igényeknek megfelelően)
- Közlekedésre vonatkozó információk (lakhelyétől milyen távol, milyen közlekedési eszközzel tudja, kívánja megközelíteni...)
- Szükséges-e, illetve milyen mértékben szükséges akadálymentes környezet biztosítása
- Milyen munkahelyi környezetben tud dolgozni (munkatársak száma, tisztaság, tér nagysága...)

- Hány műszakos munkát tud, akar végezni, hány órák munkaidőben
- Milyen mértékben van szüksége munkahelyi szünetekre, szabadságra
- Milyen bérigénye van, milyen szükségletei határozzák meg bérigényét
- Milyen munkaeszközöket tud használni (egészségügyi állapot miatt, képességek alapján)
- Szükséges-e munkahelyi támogatás a beillesztéséhez
- Képességei alapján milyen teljesítményre alkalmas
- Esetleges további kizáró tényezők

4. Célcsoport-specifikus szükségletek

EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV

Ügyfélprofil alapján betölthető							
Ügyfélspecifikus szükségletek							
Cél	Fejlesztendő terület/megoldandó nehézség a felmért területen/foglalkoztatás biztosítását gátló körülmények feltárása	A megvalósulást biztosító szolgáltatási elem, egyéb feladat, tevékenység	Tervezett tartalom	Helyszín	Határidő	Felelős szakember	Elvégzett tevékenység, eredmény, módosítási javaslat

11. sz. melléklet

(Terv aláírásának dátuma)

.....

tanácsadó aláírása

.....

ügyfél aláírása

MUNKÁLTATÓI ESEMÉNYNAPLÓ

Dátum:

Munkaerő-piaci szolgáltató szakember:

Munkáltató megnevezése:

Kapcsolattartó a munkáltatónál:

Esemény rövid leírása:

Megállapodás:

Egyéb:

MUNKÁLTATÓI KAPCSOLATFELVÉTELI ADATLAP

Tanácsadó neve:

A kapcsolatfelvétel időpontja:

A kapcsolatfelvétel módja:

A kapcsolatfelvétel tartalma:

A kapcsolatfelvétel eredménye:

A munkáltató bemutatása

Munkáltató neve:	
Munkáltató szervezeti formájának besorolása:	
Cím:	
Telephely:	
Telefonszám, fax:	
Munkáltató kapcsolattartója:	
E-mail:	
Tevékenység jellege, gazdasági ágazat besorolása:	
Egyéb:	

Alaptevékenység rövid bemutatása (telephelyek száma, ott végzett tevékenységek, kapcsolati rendszer)

Az ehhez kapcsolódó munkakörök:

Foglalkoztatottak száma:	
Foglalkoztatott-e korábban megváltozott munkaképességű dolgozót?	
Jelenleg foglalkoztat-e megváltozott munkaképességű dolgozót?	
Megjegyzések a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása kapcsán:	
Részesül-e valamilyen rehabilitációs célú támogatásban?	
Kapcsolatfelvétel célja/oka:	
Együttműködési lehetőségek:	

MUNKÁLTATÓI PROFIL ADATLAP

Munkáltató neve:	
Kapcsolattartó neve:	
Cím:	
Telefonszám, fax:	
E-mail:	

A, A munkahely fizikai környezetének elemzése

Szempontok:

- *munkahely megközelíthetősége, különleges eljárás a munkahelyre való bejutáskor, munkahely mérete, telephelyek száma, elhelyezkedése (pl. épületek, telephelyek száma, fekvése), munkatársak száma, akadálymentesítés szintje*

B, A munkahely szervezeti jellemzői

Szempontok:

- *általános munkahelyi hierarchia, munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek), fizetés, juttatások, munkahelyi szokások (kommunikáció, információáramlás, ünnepek) teljesítményértékelés, biztonsági szabályok, munkaruha, munkaeszközök, nyitottság (pl. fogyatékoság iránti tolerancia), természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akire támaszkodni lehet)*

C, A munkáltató számára megajánlható szolgáltatások leírása

D, Potenciálisan lehetséges munkakörök megnevezése

POTENCIÁLIS MUNKAKÖR / MUNKAERŐIGÉNY ADATLAP

Munkáltató neve:	
Kapcsolattartó neve:	
Tanácsadó:	
Cím:	
Telefonszám, fax:	
E-mail:	
Dátum:	

Munkakör bemutatása

Munkakör/szervezeti egység megnevezése:	
Munkakör, munkafolyamat rövid bemutatása:	
Foglalkoztatni kívánt munkavállalók száma:	
Munkakör jellege:	szellemi / fizikai
Munkatevékenységek főbb jellemzői:	ülő / álló / sok mozgással járó / emelés, cipekedés / kiemelt érzékszerv:..... / monoton / közösségben / egyedül végzendő / állandó – változó helyszínen / egyéb:

A munkakör betöltéséhez szükséges elvárások

Végzettség:	
Munkatapasztalat, gyakorlat:	
Számítógépes ismeretek:	
Nyelvismeret:	
Jogosítvány:	
A munkakör ellátásához szükséges speciális ismeretek:	
Foglalkozás-egészségügyi elvárások:	

Munkavégzés körülményei / a munkaszerződés tartalmi elemei

Szerződéses forma:	határozatlan idejű / határozott idejű / megbízás / egyszerűsített foglalkoztatás / egyéb:				
Munkaidő:		Műszakok száma:		Hétféle munkavégzés:	
Próbaidő:		Szezonális:		Táv munka:	
Túlóra:					
Bérezés, juttatások:					

A munkakör körülményeivel kapcsolatos speciális információk bemutatása

Megközelíthetőség, belső közlekedés (helyi, helyközi járatok, céges busz, parkolási lehetőség, a munkaterület milyen messze van az irodától, közösségi terektől...)	
Akadálymentesítés foka a munkakörnyezetben (mellékhelyiség, munkaasztal, közlekedési vonalak.):	
Munkavédelmi, munka-egészségügyi ártalmak, kockázatok (por, zaj...), a munkavégzés terhelő hatásai (fizikális, pszichés):	

A munkakör kapcsolódási pontjai a cégen belül, speciális elvárások bemutatása

A munkakör irányítója (szakmai/adminisztratív)	
A munkakör fontossága a szervezeten belül (imázsa, mások munkájára kihatása):	
Teljesítménykövetelmény:	
A munkakörhöz szükséges eszközök:	
A munkakörhöz szükséges munkaruha, védőruha, és annak biztosításának módja:	

A munkakörhöz a cégen belül kapcsolódó munkakörök:	
A munkakör szabályozottsága (önállóság mértéke, irányítás formája, utasítások formája):	
Kapcsolattartási elvek (kivel kell szervezeten belül, kívül kapcsolatot tartani, kell-e a szervezet ügyfélkörével kapcsolatot tartani):	
A munkakörrel kapcsolatos jogok és kötelezettségek:	
Egyéb különleges munkaköri sajátosságok:	

A munkáltató preferenciái a felvétel kapcsán

Területi, földrajzi igények (pl. csak egy településről fogadnak munka-vállalókat):	
Bemutató módja (személyes kísérés, önéletrajz átküldése, egyéb):	
A bemutatás határideje:	
Közvetítés határideje:	
Támogatással kíván-e foglalkoztatni?	kizárólag / lehetőség szerint / nem
Szükséges/lehetséges átalakítások, beavatkozások:	

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Kérjük, értékelje az alábbi táblázatban szereplő tényezőket az ötfokozatú skálán!

Megnevezés	1	2	3	4	5
Milyennek ítéli meg a szolgáltatás színvonalát?					
A kapott szolgáltatás mennyire felelt meg az Ön igényeinek?					
Milyennek ítéli meg a tanácsadó felkészültségét?					
Milyennek ítéli meg a szolgáltatás helyszínét, a körülményeket?					
Elegendő időt fordítottunk Önre?					

A szolgáltatással kapcsolatban van, amit hiányolt, amire szüksége lett volna még:

.....

.....

.....

Kérjük, ossza meg egyéb észrevételeit, javaslatait a Szolgáltatóval kapcsolatban:

.....

.....

.....

MUNKÁLTATÓI ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Kérjük, értékelje az alábbi táblázatban szereplő tényezőket az ötfokozatú skálán!

Megnevezés	1	2	3	4	5
Az Önnek nyújtott szolgálta- tást mennyire tartotta sze- mélyre szabottnak?					
Milyennek ítélte meg a ta- nácsadó felkészültségét?					
Milyennek ítélte meg a szol- gáltatás színvonalát?					
A kapott szolgáltatás mennyi- re felelt meg az Ön elvárásai- nak, igényeinek?					

Van olyan segítség, amit a kapott szolgáltatáson felül igényelne?

.....

.....

.....

Kérjük, ossza meg a Szolgáltatással kapcsolatos egyéb észrevételeit, javaslatait:

.....

.....

.....



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.