JÁSPER ÉVA
KANIZSAI-NAGY ILDIKÓ

AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS

MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

fszk

FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ESÉLYEGYENLŐSÉGÉÉRT KÖZALAPÍTVÁNY

JÁSPER ÉVA
KANIZSAI-NAGY ILDIKÓ

AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS

MÓDSZERTANI KÉZIKÖNYV

fszk

FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ESÉLYEGYENLŐSÉGÉÉRT KÖZALAPÍTVÁNY

Szerzők: *Jásper Éva, Kanizsai-Nagy Ildikó*
Egyes fejezetek megírásában közreműködtek:
Csányi Zsuzsanna, Janoch Monika, Kiss Gyöngyi, Németh Krisztina, Németh Regina, Őszi Tamásné, Dr. Stefanik Krisztina
Szakmai lektor: *Dr. Borbély-Pecze Tibor Bors, Dávid Andrea, Dr. Simó Judit*
Kiadványterv: Németh Marcell, *Soós Borbála, Soós Kata*

Felelős kiadó: *Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány*
Kovács Gábor, kuratóriumi elnök

A program irányítója: *Nagy Éva, Fehér Ildikó*

A kiadvány megjelenését gondozta:
Foglalkoztatási Hivatal

A kiadvány elérhető a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány honlapján: www.fszk.hu

Minden jog fenntartva. Jelen könyvet tilos reprodukálni, adatrendszerben tárolni, bármely formában vagy eszközzel – elektronikus, fényképészeti úton vagy más módon – a kiadó engedélye nélkül közölni.

Készült a Munkaerőpiaci Alap Rehabilitációs Alaprészéből, a Nemzeti Erőforrás Minisztérium megbízásából, a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány gondozásában.

A kiadvány megalkotásához nyújtott támogatást ezúton is köszönjük a programban közreműködő szervezeteknek:

Salva Vita Alapítvány

Autizmus Alapítvány

Fogd a Kezem Alapítvány

Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft.

ISBN 978-615-5043-77-2

Budapest, 2011.

TARTALOM

ELŐSZÓ 7

I.1. AZ AUTIZMUS SPEKTRUM ZAVAR FOGALMA, JELLEGZETESSÉGEI 11
I.1.1. Elnevezések 11

I. AZ AUTIZMUS SPEKTRUM ZAVAR ALAPISMERETEK 11

I.1.2. Az autizmusban érintett területek 12
I.1.3. Az autizmussal élő emberek intézményes ellátása, támogatása 17

I.2. EGYÜTTMŰKÖDÉS A CSALÁDDAL 19
I.2.1. A családi kapcsolatok jellegzetességei 19
I.2.2. A szülőkkel való kooperáció lehetőségei 23

I.3. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATÁS ALAPELVEI, MÓDSZEREI 26
I.3.1. A bizonyítottan hatékony autizmus-specifikus terápiás eljárások ismérvei 27
I.3.3. Az autizmus-specifikus beavatkozás céljai, területei 29
I.3.4. Az autizmus-specifikus beavatkozás eszközei, módszerei 31

II.1. SZAKEMBERIGÉNY 39

II. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS ÁTTEKINTŐ BEMUTATÁSA 39

II.2. SZAKEMBEREK KÖZÖTTI MUNKAMEGOSZTÁS 40

II.3. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS MEGVALÓSÍTÁSÁNAK TÁRGYI ÉS TECHNIKAI FELTÉTELEI 41

II.4. AZ ATF DOKUMENTÁCIÓJÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI 41

II.5. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS LÉPÉSEI 42

III. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS 43

III.1. AZ ÜGYFELEK TOBORZÁSA 43
III.2. KAPCSOLATFELVÉTEL AZ ÜGYFÉLLEL 46
III.2.1. Első telefonos vagy személyes kapcsolatfelvétel 46
III.2.2. Értesítés az első tájékoztató beszélgetés időpontjáról 47

III.3. ELSŐ TÁJÉKOZTATÓ BESZÉLGETÉS 48

III.4. AZ ÜGYFÉL FELMÉRÉSE 54
III.4.1. A felmérésbe bevonható ügyfelek kiválasztásának kritériumai 55
III.4.2. A felmérés eszközei, eljárásai 57
III.4.3. A felmérés eredményei 69

III.5. AZ ÜGYFÉL FELKÉSZÍTÉSE 74
III.5.1. Az ügyfél felkészítése során alkalmazott eljárások 81

III.6. AZ ÜGYFÉL MUNKAHELYI BETANULÁSÁNAK ÉS BEILLESZKEDÉSÉNEK TÁMOGATÁSA 88
III.6.1. A fizikai környezet megismerése, a munkafolyamat elsajátítása 89
III.6.2. A szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása 90

III.7. AZ ÜGYFÉL UTÓKÖVETÉSE 95
III.7.1. Az ügyfél egyéni utókövetése 95
III.7.2. Csoportos utókövetés 96
III.7.3. A kapcsolat lezárása 97

IV. MUNKÁLTATÓK 99

IV.1. MUNKÁLTATÓK TOBORZÁSA 100

IV.2. KAPCSOLATFELVÉTEL A MUNKÁLTATÓVAL 102
IV.2.1. Személyes találkozó a munkáltatókkal 103
IV.2.2. Munkáltatóknak tartott előadás 104

IV.3. A MUNKÁLTATÓ ÁLTALÁNOS FELMÉRÉSE – AZ ÁLTALÁNOS MUNKÁLTATÓI PROFIL ELKÉSZÍTÉSE 105
IV.3.1. A munkahely fizikai környezetének elemzése 106
IV.3.2. A munkahely szervezeti jellemzői 106
IV.3.3. A lehetséges munkakörök feltérképezése 107

IV.4. A KONKRÉT MUNKAHELY FELTÉRKÉPEZÉSE 111
IV.4.1. A kiválasztott munkahely/munkakörnyezet feltérképezése 111
IV.4.2. A kiválasztott munkakör elemzése 115
IV.4.3. A munkakörhöz tartozó tevékenységek elemzése, a feladatanalízis 117

IV.5. A MUNKAHELY ADAPTÁLÁSA 119
IV.5.1. A fizikai környezet adaptálása 119
IV.5.2. A szociális környezet adaptálása 120
IV.5.3. A munkakörhöz kapcsolódó tevékenységek adaptálása 122
IV.5.4. Az adaptálás során használható speciális eljárások, eszközök 124

IV.6. RENDSZERES KAPCSOLATTARTÁS A MUNKÁLTATÓVAL, UTÓKÖVETÉS 126

V.1. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS ALAPELVEI 129

V. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS 129

V.2. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSHOZ TARTOZÓ SZAKMAI SZTENDERDEK 130
V.2.1. Szakemberek kiválasztására és felkészítésére vonatkozó sztenderd 130
V.2.2. A módszertani folyamat lépéseinek és tevékenységeinek sztenderdje 131

V.3. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSHOZ TARTOZÓ VEVŐI ELÉGEDETTSÉG SZTENDERDJE 135

FOGALOMTÁR 137
HASZNOS LINKEK 140
AJÁNLOTT SZAKIRODALOM 141

MELLÉKLETEK 143

Köszönetnyilvánítás

A módszertan megszületéséért köszönetet mondunk a modellprogramban résztvevő ügyfeleknek, családtagjaiknak, munkáltatóknak, akik bizalmat szavazva nekünk lehetőséget adtak rá, hogy a születendő módszertant a gyakorlatban is teszteljük.

Köszönetet mondunk továbbá az Autizmus Alapítvány, a Fogd a Kezem Alapítvány, a Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft, valamint a Salva Vita Alapítvány munkatársainak, akik a módszertan fejlesztése, és gyakorlati tesztelése során szerzett tapasztalataik megosztásával, értékes visszajelzéseikkel segítették munkánkat. Név szerint: Dr. Balázs Anna, Balaska Tünde, Csányi Zsuzsanna, Györei Anikó, Hamvas Éva, Horvát Krisztina, Jene Judit, Janoch Monika, Kiss Gyöngyi, Kiss Nikoletta, Kővágó Emese, Kudari Nóra, László Hedvig, Mester Anikó, Németh Györgyi, Németh Krisztina, Németh Regina, Németh Zsuzsanna, Orsós Zsuzsanna, Őszi Tamásné, Pántya Erika, Sirbik Sándorné Tőrős Márta, Dr. Stefanik Krisztina, Valiczkó Éva, Végh Katalin.

Dávid Andrea és Dr. Simó Judit – a modellprogram szakértőiként folyamatos szakmai támogatásukkal – tudásuk, tapasztalataik, visszajelzéseik illetve módszertani és szakmai meglátásaik révén járultak hozzá az elméleti elképzelések gyakorlatba való adaptálásához, a kézikönyv elkészítéséhez.

Köszönetet mondunk a Nemzeti Erőforrás Minisztériumnak mely az Országos Autizmus Stratégiához kapcsolódó munkaerőpiaci szolgáltatás módszertanának kidolgozására felkérést adott és biztosította a program financiális hátterét.

Köszönettel tartozunk végezetül a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítványnak, amely – a fejlesztés vezetőjeként – biztosította a program szakmai és szervezési koordinációját.

ELŐSZÓ

Magyarországon megközelítőleg **másfél évtizede működnek különböző alternatív munkaerőpiaci szolgáltatások**, melyek fogyatékos és megváltozott munkaképességű ügyfeleknek segítenek a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésben (például a Komplex Munkaerőpiaci Szolgáltatás, Megoldás Munkáltatóknak és Megváltozott munkaképességű Munkavállalóknak (4M szolgáltatás), Munkaasszisztensi Szolgálat).

Ezek közé tartozik a Salva Vita Alapítvány által adaptált, továbbfejlesztett és leírt Támogatott Foglalkoztatás módszer, mely jelen módszertan közvetlen alapjául szolgált.[1]
A nemzetközi és hazai kutatások is megerősítik azonban azt a tapasztalatot, hogy ezek a szolgáltatások - megfelelő ismeretek és adaptáció hiányában - **kevésbé hatékonyan és szakszerűn tudják támogatni az autizmussal élő személyek elhelyezkedését**.

Ugyanakkor - az autizmusról való ismereteink bővülése, továbbá az egyre hatékonyabb diagnosztikus eljárások következtében - napjainkban **jelentősen emelkedik a diagnosztizált autizmussal élő személyek száma**. A nemzetközi kutatások alapján az autizmus spektrum zavarok előfordulási gyakorisága összességében elérheti az 1 %-ot.[2] Ez azt jelenti, hogy Magyarországon közel 100 ezer embert érinthet ez a fejlődési zavar.

A korcsoporti eloszlás egyelőre jelentős eltolódást mutat. A diagnosztizált autizmussal élő felnőttek száma jelenleg jóval kisebb a gyermekpopulációhoz viszonyítva. Azonban a gyermekkori diagnózisok számának rohamos növekedésével és a felnőttkori diagnosztika kiépülésével várható, hogy néhány éven belül intenzív mértékben emelkedik a diagnosztizált felnőttek száma, egyre növekvő nyomást gyakorolva a széleskörű ellátórendszerre.

1 Csányi Zs., Jásper É., Sipos A. (2007) Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás Módszertani Kézikönyv, Salva Vita Alapítvány

2 Baron-Cohen, S. et al. (2009) Prevalence of autism-spectrum conditions: UK school-based population study *The British Journal of Psychiatry* 194: 500-509
Fombonne, E.(2010) Estimated prevalence of autism spectrum conditions in Cambridgeshire is over 1% Evid. Based Ment. Health, 13 (1)

Erre az igényre reagált a Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány az **„Autizmussal élő személyek részére alternatív munkaerőpiaci modellprogram kidolgozása”** elnevezésű programja, amely a Munkaerőpiaci Alap rehabilitációs alaprész 2008 évi központi keretéből valósult meg a Nemzeti Erőforrás Minisztérium megbízásából.

A **Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány** - a fejlesztés vezetőjeként - biztosította a program szakmai és szervezési koordinációját.

A **szolgáltatási modell kidolgozásában több szervezet vett részt**. A módszertan részletes kidolgozását és jelen **kézikönyv elkészítését a konzorciumban dolgozó Autizmus Alapítvány és Salva Vita Alapítvány valósította meg**.

A Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány előzetes szakmai koncepciója szerint a pályázati kiírás lényegi eleme volt a kialakuló módszertan bevezetése, gyakorlati tesztelése budapesti és vidéki helyszíneken egyaránt. A módszertan elméletének átadása, a gyakorlati tapasztalatok megosztása, a módszertan folyamatos monitorozása, a visszajelzések beépítése a program során megrendezett egyeztető fórumokon, illetve a vidéki helyszíneken történő konzultációk során valósultak meg.

A módszertan kidolgozásában, tesztelésében, valamint a módszertani kézikönyv elkészítéséhez kapcsolódó szakmai munkában **Szombathelyen a Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft, Pécsen a Fogd a Kezem Alapítvány, Budapesten pedig a Salva Vita Alapítvány és az Autizmus Alapítvány** munkatársai vettek részt.

A modellprogramban kifejlesztett módszer elnevezése: **Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás (ATF)**, melynek részletes leírását jelen kézikönyv tartalmazza.

Jelen módszertan célja, hogy a **munkaerőpiaci szolgáltatás, valamint az autizmussal kapcsolatos tudás tartalmi elemeit és tapasztalatait összehangolva, gyakorlati támogatást nyújtson** az autizmussal élő személyek sikeres, nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedéséhez.

Az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás hiánypótló hazánkban, mivel az első olyan módszer, amely kifejezetten az autizmussal élő emberek speciális igényeihez igazodva próbálja segíteni nyílt munkaerőpiaci integrációjukat.
A módszertan a legkorszerűbb szaktudásra, illetve a külföldi és hazai tapasztalatokra támaszkodik mind az autizmus, mind pedig az alternatív munkaerőpiaci szolgáltatások területén.

A kézikönyv célja, felépítése

A módszertani kézikönyv azzal a céllal készült, hogy az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás elérhetővé és használhatóvá váljon minden olyan szakember számára, aki hatékony és korszerű alternatív munkaerőpiaci szolgáltatást szeretne nyújtani autizmussal élő emberek számára.

A módszertani kézikönyv kifejezett hangsúlyt fektet az autizmussal kapcsolatos alapismeretek, gyakorlati tudnivalók és megoldások részletezésére. A gyakorlati alkalmazhatóságot számos esetleírás, gyakorlati ötlet, ábra és kép segíti.

A könnyebb érthetőség kedvéért a könyvben külön fejezetben jelennek meg az ügyfelekkel és munkáltatókkal végzendő munka lépései. A két folyamat a gyakorlatban egymással szoros összefüggésben, párhuzamosan valósul meg. A folyamat leírását különböző eszközök, eljárások, illetve esetek illusztrálják.

Az utolsó részben találhatók a dokumentációra, a minőségbiztosításra vonatkozó információk és a legfontosabb szakkifejezések magyarázatát tartalmazó fogalomtár.

A kézikönyv nem tekinthető „receptkönyvnek". A bemutatott eljárásokat az egyedi szükségletekhez kell igazítani, ez pedig a szakember elmélyült tudását és ismereteinek kreatív és rugalmas alkalmazását igényli.

A modellprogram tapasztalatai egyértelműen alátámasztják, hogy a munkavállalók, a munkáltatók és a szakemberek részéről valós igény van a specifikus igényeknek megfelelő módszertanra és szolgáltatásra. A visszajelzések megerősítik, hogy a szakemberek az ATF módszer segítségével hatékonyabban és sikeresebben tudják elősegíteni ügyfeleik munkaerőpiaci elhelyezkedését.

I. AZ AUTIZMUS SPEKTRUM ZAVAR ALAPISMERETEK

A bevezető fejezet célja, hogy alapvető ismereteket és szemléletmódot adjon át az autizmus spektrum zavarokról a Módszertant alkalmazó szakembereknek.

I.1. AZ AUTIZMUS SPEKTRUM ZAVAR FOGALMA, JELLEGZETESSÉGEI

Az autizmus **veleszületett fejlődési zavar**, amely a születéstől kezdve az **egész életen át** alapvetően befolyásolja a fejlődés és viselkedés minden területét. Ez egyben azt is jelenti, hogy az autizmus **felnőtt korban is jelen van**, és hatással van az élet minden területére.

A zavart az esetek döntő többségében genetikai tényezők okozzák, és ez a központi idegrendszer, **az agy eltérő fejlődéséhez vezet**.
Ennek következtében az autizmussal élő emberek alapvető kognitív, információ-feldolgozási rendszere másképpen működik, **másképp észlelik, értelmezik, dolgozzák fel a környezetükből érkező fizikai és szociális ingereket**.
Mindezek miatt végül **reakcióik, gondolataik, viselkedésük is markánsan különbözik a megszokottól**.

A korábbi elképzelésekkel szemben **az autizmus** korántsem ritka állapot, a legfrissebb kutatási adatok azt mutatják, hogy az **előfordulási gyakoriság megközelítheti az 1%-ot**, vagyis **100 emberből 1-nél** diagnosztizálható ez a tünetegyüttes.[3]

I.1.1. Elnevezések

Az autizmus **viselkedéses megjelenése rendkívül változatos**, vagyis nagyon egyedi, hogy egy adott személy esetében milyen reakciók, viselkedések; egyszóval tünetek jelennek meg. Nagyon lényeges, hogy **bármilyen értelmi vagy nyelvi képességekkel, szociális vagy családi hátérrel, vagy éppen személyiséggel együtt is jelentkezhet** autizmus.

3 Baron-Cohen, S. et al. (2009) Prevalence of autism-spectrum conditions: UK school-based population study *The British Journal of Psychiatry* 194: 500-509
Fombonne, E.(2010) Estimated prevalence of autism spectrum conditions in Cambridgeshire is over 1% Evid. Based Ment. Health, 13 (1)

Éppen ennek a sokszínűségnek a jelölésére használjuk az **autizmus spektrum zavar** kifejezést, melynek angol megfelelője 'autism spectrum disorder'. Ennek rövidítését (ASD) a magyar szakirodalom is alkalmazza (szintén megjelenik a magyar kifejezés rövidítése: ASZ).
A pszichiátriai/pszichológiai szakvéleményekben, illetve a köznyelvben gyakran találkozhatunk az **Asperger szindróma** elnevezéssel is. Ezt a diagnosztikus kategóriát általában olyan autizmussal élő emberek esetében alkalmazzák, akiknek **jók az értelmi képességeik, gyakran magasan képzettek, de szociális-kommunikációs nehézségeik markánsak** (lásd alább).

I.1.2. Az autizmusban érintett területek

Minden autizmussal élő ember esetében döntően három terület fejlődése és működése sérül. Ezek a **kommunikáció, a társas viselkedés, és a rugalmas viselkedés-szervezés**. Mint fent már említettük, **nagyon változatos, egyénenként nagyon különböző lehet, hogy ezek a sérülések milyen konkrét viselkedésekben nyilvánulnak meg**. Az alábbiakban példákat adunk ezekre, de kiemeljük, hogy egyéb jellegzetességek is megjelenhetnek, illetve azt is, hogy nincs olyan autizmussal élő ember, akinél minden egyes tünetet megtalálunk. Olyan példák felsorolására koncentráltunk, amelyek felnőtt korban is jellemzőek.

Kommunikáció

A kommunikációs sérülés általában jelentkezik a **beszéd** területén. Vannak, akik nem, vagy **nagyon keveset beszélnek**, gyakran **szó szerint visszaismétlik** a másoktól hallott mondatokat, vagy **saját maguk által kitalált szavakat** használnak. Találkozhatunk olyan emberekkel is, akik nagyon gazdag szókinccsel, **igen választékosan, esetenként túlságosan is formálisan**, „professzorosan" beszélnek.

Szinte mindig – még a fent említett „professzorok" esetében is – **nehézséget jelent a beszélt nyelv megértése**. Különösen igaz ez a **bonyolult és/vagy hosszú mondatok**, illetve a rejtett utalások, vicces, **humoros, vagy „képes" beszéd** esetén. Utóbbiakat az autizmussal élő emberek **gyakran szó szerint értik**.

Gyakorlati példa

Tímea 37 éves, autizmussal élő nő, először ebédel a munkahelyén. A konyhás kolléga leteszi az ételtel megrakott tálcát az ételkiadó ablakhoz és kedvesen, segítőkészen megkérdezi Tímeát: „El tudod vinni a tálcádat az asztalhoz?" Tímea válaszol: „Igen.", és áll tovább az ételkiadó ablaknál. Csak akkor indul el asztalához a tálcával, amikor erre egyértelműen felszólítják: „Timi, akkor vidd a tálcát az asztalhoz és ebédelj meg!"
Ebben az esetben Tímea a szó szerint vett eldöntendő kérdésre korrektül válaszolt, de nem értette meg a – konyhás kolléga számára egyértelmű – mögöttes tartalmat (ti. „Viheted a tálcádat és ebédelhetsz!")

Autizmussal élő embereknél gyakori a hanghordozás, **a beszéd dallamának szokatlansága** (pl. éneklő vagy monoton, egysíkú intonáció).

Szinte minden esetben érintett a nem verbális kommunikáció. Gyakori a **nem kifejező, egysíkú mimika, a gesztusok hiánya**, de előfordulhat túlzott, teátrális gesztikulálás, vagy arckifejezések. Fontos itt kiemelni, hogy az érzelemkifejező mimika és gesztusok hiánya egyáltalán **nem jelenti az érzelmek hiányát**, csak azt, hogy azok megnyilvánulása tér el markánsan a megszokottól. Másik oldalról az autizmussal élő személyek számára ugyancsak **nehézséget okozhat a többi ember arckifejezéseinek és gesztusainak helyes értelmezése is**.

Többnyire komoly problémát jelent a beszédet **csevegésre, beszélgetésre** használniuk. Ez jelentkezhet úgy, hogy nem, vagy csak igen röviden válaszolnak a másik felvetéseire. Előfordul azonban az is, hogy saját kedvenc témájukban akármennyit képesek beszélni anélkül, hogy tekintettel lennének a partner érdeklődésére, figyelmére vagy kérdéseire. Fontos megjegyezni, hogy ez nem udvariatlanság vagy önzés, hanem az autizmusra jellemző megértési akadályozottság, amely **a kölcsönösség fenntartásának nehézségéből fakad**.

Társas kapcsolatok

Minden autizmussal élő embernek komoly gondot okoz a társas kapcsolatok, interakciók megértése, megfelelő kezdeményezése, fenntartása és lezárása is.

Néhányan **elhúzódnak más emberektől,** előfordul, hogy nem reagálnak kérdésre, kezdeményezésre. Sokan vannak, akik többnyire **képesek más emberek közeledését megfelelően fogadni, de önmaguk nem tudnak önállóan nyitni mások felé**. Mindkét esetben

könnyen előfordul, hogy iskolai vagy munkahelyi környezetben a társaság **peremére szorulnak**, nem alakulnak ki felszínes kapcsolataik sem. Vannak olyan autizmussal élő emberek, akik viszont nagyon is kezdeményezőek, bárkivel és bárhol kapcsolatot kezdeményeznek, **túlságosan aktívan, többnyire bizarr módon közelednek másokhoz** anélkül, hogy a másik fél reakcióját, szempontjait figyelembe tudnák venni. Ez a látszólagos nyitottság legalább akkora problémát jelent, mint a szélsőséges visszahúzódás: a környezet számára olykor igen kellemetlen, a személy pedig emiatt komolyan veszélyeztetett lehet.

Gyakorlati példa

Gábor jó értelmi képességekkel rendelkező, 19 éves fiatalember. A buszon utazva a mellette ülő utast rendszeresen kikérdezi: „Ön melyik busszal szokott hazamenni a munkahelyéről?" Az Ikarus 415-ös típusú busz? Tudja, hogy az Ikarus 415-ös gyakrabban lerobban, mint a 412-es? Van Önnek gyermeke? Ő milyen busszal szokott hazamenni az iskolából?"
Többször előfordult, hogy félreértették kérdezősködését (pl. egy fiatal lány úgy értelmezte, hogy kikezdene vele), és visszautasították. A visszautasítást Gábor nagyon rossz néven veszi, és feszültté válik.

A fentiekhez kapcsolódóan a **szociális szokások, szabályok felismerése és betartása is problémát jelent**. Nehéz lehet például csendben maradniuk színházban, templomban, magukban tartani nem odaillő vagy bántó megjegyzéseket (pl. „Hú, de ronda szemölcs van a néni nyakán!"), az életkornak és helyzetnek megfelelően köszönni, stb. Az is előfordul ugyanakkor, hogy **a már megtanult szabályokat mereven betartják**, és nem módosítják azokat a helyzet rugalmas értékelésének fényében (pl. jelenthetik a főnöknek, hogy kollégájuk öt perccel hamarabb ment haza). Itt is lényeges megérteni, hogy **nem szándékos udvariatlanságról van szó, hanem az együttélés íratlan közösségi szabályainak értelmezési nehézségéről**.

Az öröm, az élmények, a tapasztalatok megosztásának készsége is sérült autizmusban. Az autizmussal élő személyek nem feltétlenül igénylik azt, hogy mások felé jelezzék saját elégedettségüket vagy örömüket, elmeséljék a velük történt eseményeket, vagy megbeszéljék a közös élményeket, máskor nem találják ennek megfelelő formáját. Ez nem jelenti azt, hogy ne élnék át az adott élményt, csak azt, hogy ennek kölcsönös megélése vagy a helyzetnek megfelelő megosztása éppen az autizmus miatt korlátozott.

A társas és kommunikációs problémák természetét összefoglalhatjuk úgy is, hogy **az autizmussal élő embereknek nehéz megérteniük és átlátniuk azt, amit a többiek gondolnak, éreznek, vagy tenni szándékoznak. Emiatt gondot okoz számukra a többiek viselkedésének megértése, kiszámítása, és az ehhez való alkalmazkodás**.

Rugalmas viselkedésszervezés

Autizmussal élő emberek életében gyakran találkozunk **merev, rugalmatlan viselkedéssel**, tevékenységekkel vagy gondolkodással.

Gyakori, hogy **bizonyos témák, területek erőteljesen lekötik érdeklődésüket**, nagyon sokat foglalkoznak ezekkel, akár más, fontos tevékenységek elhanyagolása árán is. A beszűkült és körülhatárolt érdeklődés témája szinte bármi lehet, de gyakori például a közlekedés, a számítógép, a térképek, egyes történelmi korszakok, csillagászat iránti érdeklődés.

Jellemző továbbá, hogy **hajlamosak ragaszkodni egyes tárgyakhoz, rutinokhoz, szokásokhoz, megszokott eseményekhez**, még akkor is, ha ezeknek nincs jelentőségük. Szívesen tartják például ugyanott és ugyanolyan elrendezésben személyes dolgaikat, ragaszkodhatnak a napi események sorrendjéhez, nehézséget okozhat számukra új ruhák, tárgyak, ételek elfogadása. **Ha szokásaik valamiért csorbát szenvednek, az komoly feszültséget, ijedtséget, szomorúságot kelthet bennük.**

Ismétlődő jellegű és/vagy szokatlan mozgások, például a kezek repkedő mozgása, szökellés, szokatlan testtartás vagy járás is megjelenhetnek. Felnőttkorban ezek gyakran mérséklődnek, kontroll alá kerülnek, és csak finomabb formában (pl. kéztördelés) jelentkeznek.

A rugalmas viselkedésszervezéssel kapcsolatos nehézségek hátterében összességében az áll, hogy **autizmusban sérültek azok a gondolkodási funkciók, amelyek segítenek a tevékenységeink logikus és hatékony megszervezésében**. Ilyen sérült gondolkodási funkciók például a tevékenységek **megtervezése**, hibák esetén a **javítás**, régi berögzült reakciók **gátlása**.

Egyéb jellegzetességek

A három említett területen kívül egyéb, gyakrabban előforduló jellegzetesség is kiemelhető.

Az autizmussal élő emberek a szenzoros túlérzékenység miatt egészen hétköznapi ingereket is érezhetnek nagyon zavarónak, ijesztőnek, esetleg fájdalmasnak. Ilyen lehet a porszívó hangja, egyes telefonok csengőhangja, de bizonyos látványok (pl. egy bizonyos márkajelzés), és egyes anyagok tapintása is. Gyakori, hogy ezeket minden áron igyekeznek elkerülni, de ha ez nem sikerül, az nagy feszültséget okozhat.

Csökkent szenzoros érzékenység is megjelenhet. Ezek közül a csökkent fájdalomküszöb komolyan veszélyeztető, ennek következtében súlyos sérüléseket szenvedhetnek.

Mindezek mellett sok autizmussal élő ember esetében találkozhatunk **kiemelkedő képességekkel**. Ezek általában **a mechanikus memória, a rajz, a zene területén** jelentkeznek. A kiemelkedő képességek jól használhatók az autizmussal élő emberek oktatásában, fejlesztésében és foglalkoztatásában is.

Gyakorlati példa

Stephen Wiltshire autizmussal élő fiatalember egyetlen repülőút után képes lerajzolni egy nagyváros légi térképét.

I.1.3. Az autizmussal élő emberek intézményes ellátása, támogatása

A diagnosztikus kivizsgálás

Az autizmus **célzott pszichiátriai/pszichológiai kivizsgálás során diagnosztizálható** pszichiátriai kórkép. A diagnózis megszületésének időpontja egyénenként nagyon változó, optimális esetben – és ma már egyre gyakrabban – megtörténik 2-3 éves korban. Azonban gyakran előfordul, hogy a korai felismerés hiányában csak felnőtt korban kerül rá sor. Ismereteink bővülésével valamint a társadalmi és szakmai érzékenység növekedésével párhuzamosan egyre több felnőtt esetében merül fel az autizmus fennállásának gyanúja. A vizsgálat általában **gyermekpszichiátriai, pszichiátriai osztályon vagy ambulancián**, gyermekpszichiáter vagy pszichiáter szakorvos valamint pszichológus és/vagy gyógypedagógus részvételével zajlik. A kivizsgálást követően írásos szakvélemény születik, melyben szerepel a pontos diagnózis, és jó esetben a szakszerű kezelés és ellátás lehetőségei is.

Iskolai ellátás, fejlesztés, terápia

Magyarországon az autizmussal diagnosztizált gyermekeket **az oktatási törvény szerint megilleti az egyedi igényeikhez illeszkedő iskolai nevelés, oktatás**. A valóságban ezek a gyermekek – több, kevesebb támogatással – **a közoktatási rendszer bármely intézménytípusában megtalálhatók**. Így sokan speciális óvodákba, iskolákba, később speciális szakiskolákba, illetve kifejezetten autizmus-specifikus csoportokba járnak. Jelentős hányaduk (főként a jó intellektussal rendelkezők) hagyományos bölcsődei/óvodai csoportokba, többségi iskolai osztályokba kerülnek, és integrált keretek között tanulnak. Egyre több intézmény igyekszik tájékozódni az autizmus sajátosságairól, és lehetőségeikhez mérten specifikusan támogatni az érintett gyermekeket/fiatalokat. Ez legtöbb esetben egyéni fejlesztés, korrepetálás formájában valósul meg.

A legjobb szándék ellenére ugyanakkor komoly gondot jelent, hogy az érintettek nem sérülés-specifikus megsegítésben részesülnek. Az autizmus hatékony terápiája speciális és elmélyült képzettséget, szaktudást igényel, valamint igen idő- és erőforrás-igényes. **Jelenleg igen kevés az olyan közoktatási intézmény, ahol megfelelő számú és képzettségű szakember áll rendelkezésre az egyre növekvő igények kielégítésére**.
A családok **gyakran vesznek igénybe költségtérítéses egyéni és kiscsoportos fejlesztéseket is**, ezek szakszerűsége, színvonala és autizmusra vonatkozó specifikussága azonban nagyon változó. Serdülő- és felnőttkorban igen kevesen részesülnek támogató, életvezetési terápiában.

Egyéb támogatások

Az autizmussal diagnosztizált gyermekek családjai **többféle szociális juttatást vehetnek igénybe** (pl. emelt összegű családi pótlék, 10 éves korig meghosszabbított GYES, közgyógyellátásra és ingyenes parkolásra jogosító igazolás).

A 18 évet betöltött, autizmussal élő felnőttek (illetve családjuk) közül sokan kérnek orvosszakértői vizsgálatot, **a munkaképesség-csökkenés fokának, illetve a rokkantsági nyugdíj megállapításának** érdekében. Fogyatékossági támogatást olyan autizmussal élő személyek igényelhetnek, akiknek autonómia szintjük a középsúlyos vagy súlyos kategóriába esik.

Foglalkoztatás

Az intézményes ellátás lehetőségei a tanköteles kort követően jelentősen beszűkülnek, a fiatalok gyakran otthon maradnak, esetleg nappali ellátásban részesülnek, vagy szociális foglalkoztatásban, védett munkahelyen dolgoznak. Bár az autizmussal élő személyek többsége nem tud megfelelni a nyílt munkaerőpiac követelményeinek, azonban egy nem elhanyagolható **százalékuk hosszútávon, sikeresen is képes erre, ha megfelelő komplex támogatást kap hozzá**.

Friss kutatási adatok szerint Magyarországon az autizmussal élő felnőtteknek mindössze 15–19%-a volt valaha foglalkoztatásban, többnyire betanított munkásként. Ebbe a védett munkahelyen vagy szociális foglalkoztatásban dolgozók is beletartoznak.[4]

Önállóság, lakhatás

Az autizmussal élő felnőttek – a nemzetközi viszonyokhoz hasonlóan – **magas százalékban szüleikkel élnek, sokan laknak bentlakásos intézményekben**, melyek közül néhány már autizmus-specifikus. Minden támogatás nélküli, teljesen önálló életre igen kevesen képesek.

A fenti rövid helyzetképből összességében világosan látszik, hogy az autizmussal élő emberek döntő többsége egész életen át tartó társadalmi és szülői támogatásra szorul.

4 Petri G., Vályi R. (szerk.)(2009) Autizmus-Tény-Képek, Autisták Országos Szövetsége, Jelenkutató Alapítvány, Budapest

I.2. EGYÜTTMŰKÖDÉS A CSALÁDDAL

Ahogyan azt az előző fejezetben is említettük, az autizmussal élő emberek **gyakran felnőtt korukban is családjuk támogatására szorulnak**. Ez a támogatás nagyon változó mértékű lehet, egyes esetekben a szülők csak tanácsadóként állnak a háttérben, de gyakoribb, hogy együtt lakva, az élet minden területén segítik gyermeküket.

A **családokkal** vagy más gondviselőkkel **való együttműködés** ezért a legtöbb esetben **döntő jelentőségű** a foglalkoztatás támogatása során. A hatékony kooperációhoz feltétlenül szükségünk van arra, hogy általános ismereteink legyenek az autizmussal élő embereket nevelő, támogató családok jellegzetes működéséről. Az alábbiakban a legfontosabb szempontokat röviden összefoglaljuk, majd az együttműködés formáit, lehetőségeit tárgyaljuk.

I.2.1. A családi kapcsolatok jellegzetességei

Az autizmussal élő személy családja eredetileg természetesen hasonló tulajdonságokkal írható le és épp annyira tipizálható, mint bármely más család. Az esetek többségében (mint más családok is) gondoskodó, szerető hátteret biztosítanak és igyekeznek szem előtt tartani gyermekük érdekeit. Ugyanakkor számolnunk kell azzal, hogy **az autizmussal élő gyermek neveléséből adódó nehézségek, illetve az intézményes ellátás hiányosságai folyamatos megterhelést jelentenek**, mely hatások miatt módosulhat a család szerkezete, a nevelési attitűd, a szülők pszichés teherbírása. Az alább felsorolt, leggyakoribb jellegzetességekre feltétlenül tekintettel kell lennünk, mivel erőteljesen befolyásolhatják a család együttműködési kapacitását.

Túlzott elvárások

Gyakran találkozunk **túlzott elvárásokkal**, amelynek hátterében az autizmus egyik lényegi sajátossága, az egyenetlen képességprofil áll, mely az ún. elméleti és gyakorlati intelligencia nagymértékű eltérését is jelenti. Az iskolában jól teljesítő gyermek a hétköznapi készségekben jóval elmaradhat az életkorától elvárhatótól. Az iskolai évek elteltével – melyek már eleve sokszor erőn felül, a család segítségével zajlottak – válhat nyilvánvalóvá, hogy az addig megszerzett tudást a fiatal csak korlátozottan tudja a gyakorlatban kamatoztatni. Számos esetben ekkor szembesül a család a valódi problémával, és kezdeményezi a kivizsgálást.

Sokszor nehéz szembesülni azzal, hogy a tanulmányok során befektetett energia ellenére az autizmussal élő fiatal nem képes a megszerzett tudást és végzettséget a munkaerőpiacon

érvényesíteni, és a család számára esetleg alacsonyabb presztízsű munkatípusban lesz reális az elhelyezkedés. Különösen nehezítheti az együttműködést, ha időben még közel vannak az iskolai évek és a családnak nincs tapasztalata a fiatal izolálódásának rendkívül káros következményeiről.

A túlzott szülői elvárások a fiatal kooperációját gyengíthetik, hiszen a saját magával szembeni elvárásai is ezekhez igazodnak, valamint épp emiatt másodlagos pszichés problémák (pl. depresszió) kialakulásához is vezethetnek. Gyakran tapasztaljuk azonban azt is, hogy az autizmussal élő fiatal a család igényszintje ellenére egyszerűbb munkakört szeretne (pl. gimnáziumba járó fiatal vágya, hogy árufeltöltőként dolgozzon a későbbiekben).

Gyakorlati példa

Tamás 28 éves, autizmussal élő férfi, aki családja támogatásával a többségi iskolarendszerben egészen az egyetemi diplomáig jutott el. Ez azt jelentette, hogy édesanyja főállású anyaként csak avval foglalkozott, hogy együtt tanuljon fiával. Tamás a gépészmérnöki diploma megszerzése után nem tudott elhelyezkedni a végzettségének megfelelő állásban, teljesen izolálódott, bezárkózott. A család nehezen fogadta el, hogy érdemes lenne alacsonyabb presztízsű munkákat is fontolóra venni.

Jellegzetes nevelési attitűdök

Az autizmussal együtt járó nehézségek következtében kialakulhatnak a családokban **jellegzetes nevelési stílusok**. Gondolkodhatunk ezekről úgy, mint a család szélsőséges reakciójáról az autizmussal élő gyermek nevelésével kapcsolatos kihívásokra. Ezek természetesen nem minden családban alakulnak így, és ritkán jelentkeznek tiszta formában. Azért érdemes mégis kitérnünk rájuk, mert felismerésük segítheti a családdal való hatékony együttműködést.

Míg gyermekkorban még óhatatlanul szükséges és adaptív lehet a sérült gyermek féltése, a nagyobb fokú gondoskodás, addig a serdülő/felnőttkorban is fennmaradó **túlóvó nevelési stílus** gyakran gátolja a fiatal képességszintjének megfelelő önállóságának elérését. Ezekben az esetekben a felnőtt gyermek életében való túlzott részvétel, folyamatos beavatkozás, irányítás jelenhet meg.

Ezzel ellentétes reakcióként láthatjuk, hogy a család a „nevelési kudarcokra” egyfajta túl-

zott belenyugvással, esetleg apátiával reagál, nem érzik úgy, hogy bármit is tehetnének gyermekükért, a problémák megoldását kizárólag a szakemberektől várják, a család nem szívesen vesz részt a fejlesztéssel, önállóságra neveléssel járó feladatokban. Ez az ún. **elhanyagoló attitűd**, ami itt nem az alapvető szükségletek kielégítésének hiányosságaira vonatkozik. Ez a nevelési stílus is a felnőttkor küszöbén „bosszulja meg magát", hiszen az iskolai ellátó rendszerből kieső fiatal problémája a családra marad. Ilyen esetekben a család külső támaszt keres, általában szakemberektől várja el a felnőtt életének megoldását, illetve nehezen vagy nem megbízhatóan vállalja a családra háruló feladatokat (pl. nem biztosítja a munkába beérés feltételeit).

Életciklus, családi struktúra, leválási problémák

Minden család életében kihívást jelent egy-egy új életszakaszba való átlépés, mely az adott életciklus feladataihoz való alkalmazkodást kívánja meg. A felnőtt korba lépő gyermeket nevelő családok a „fészekhagyás" szakaszának feladatai előtt állnak, amikor is az évek óta szülőszerepben lévő házaspárnak el kell engednie gyermekét. Autizmus esetén természetesen módosul az elengedés mértéke, de **az önálló munkavállalás mindenképp azt jelenti, hogy a fiatal az élet egy fontos területén, és meghatározó időre elszakad a családtól**. A leválás új életszakaszt nyit meg, és új kihívást jelenthet a szülők számára.

A sérült gyermeket nevelő családokban gyakran látjuk, hogy a szülőszerep, a felelősség, a gondoskodás az átlagosnál sokkal nagyobb teret kap a szülők életében, mindent a gyermek nevelésének rendelnek alá, nincs idő, energia a párkapcsolat ápolására és egy idő után óhatatlanul a gyermek ellátása, gondozása válhat a család összetartó erejévé. Emellett az autizmus természetéből fakadóan valószínű, hogy a korábbi életszakaszok nem hozták magukkal a gyermek fokozatos önállósodását, nem alapozták meg a leválását.

A sérült gyermeket nevelő szülők körében gyakoribb a válás, sokszor találkozunk **egyszülős család**dal, illetve azt is számos esetben tapasztaljuk, hogy az elvált fél nem tartja a kapcsolatot a másikkal, nem segít a gyermek nevelésében. Ennek egyik oka lehet, hogy az autizmussal élő gyermekek igen nehezen fogadják a változásokat, így rendszertelen kapcsolattartás esetén az elvált szülő megjelenése sokszor inkább stresszt, mintsem örömöt jelenthet a gyermek számára, és egy idő után – a mindkét fél számára pozitív élmények hiánya miatt – megszakadhat a kapcsolat. A sérült gyermeket nevelő szülőnek nagyon nehéz új párkapcsolatot kialakítania. Egyrészt az autizmussal élő gyermek nevelése, ellátása felemészti a szülő idejét (sokszor a munkavállalás is gondot jelent), másrészt a legtöbben megrettennek a gyermek nevelésével járó nehézségektől. Eleve egyszülős vagy válás után magára maradt családban a szülő-gyermek kapcsolat „egymásra utaltabb" minőséget kaphat, s a fiatal felnőttkorhoz érve nagyobb eséllyel jelennek meg leválási problémák.

A szülői szerep nehézségeinek pszichológiai jellemzői

A fent tárgyalt jellemzők lényegében a szülők ambivalens hozzáállását eredményezve vezethetnek együttműködési nehézségekhez. Ezeken túl azonban számolnunk kell azzal is, hogy **a szülők aktuális pszichés állapota is befolyásolhatja az együttműködés sikerét**. A sérült gyermek elfogadásának nehézsége és/vagy a neveléssel, gondozással járó huzamos megterhelés (a szabadidő hiánya, a beszűkült társas kapcsolatok, sokszor a munkahely megtartásának képtelensége, stb.) kimerüléshez, pszichés-, pszichoszomatikus betegségek kialakulásához vezethet. Nyilvánvaló, hogy a pszichés problémával küzdő szülő kevéssé képes a fiatalt annak szükségletei szerint támogatni.

További meghatározó tényező lehet, **ha a szülőnek** a környezeti megterheléstől függetlenül is **vannak kommunikációs és/vagy társas megértési problémái**, hiszen az autizmus az esetek legnagyobb részében genetikailag meghatározott fejlődési zavar (a téves ítélkezés elkerülése érdekében fontos megjegyezni, hogy a genetikai eredet természetesen nem feltétlenül jelenti a szülők autizmusban való érintettségét).

Jó tudni!

A szülők számára a legtöbb esetben komoly pszichés és egzisztenciális megterhelést jelent autizmussal élő gyermekük felnevelése. Emellett igen gyakori az is, hogy mire gyermekük eléri a felnőttkort, sok elutasításban, meg nem értésben volt részük. A szülők közül sokan soha nem kaptak segítséget ahhoz, hogy fájdalmukat, félelmeiket feldolgozzák. Óhatatlan, hogy ezek a nehézségek a szülőkkel való együttműködés során esetenként felvetődjenek. Ilyenkor empátiával, ítélkezés nélkül kell meghallgatni a problémákat, és szükség esetén pszichoterápiába, pár- vagy családterápiába, illetve támogató szülőcsoportba, mentor szülői hálózatba érdemes irányítani a szülőket. A lehetőségekről általában a helyi vagy országos szülőszervezetektől, érdekvédelmi szövetségektől (pl. Autisták Országos Szövetsége) lehet információt kapni.

Gyakorlati példa

Péter 19 éves jó intellektusú, érettségizett fiatalember. Szülei támogatják a munkavállalását, de nagy szorongás is van bennük. Különösen az édesanya félti fiát attól, hogy újabb kudarcok érik, és nem tudja elképzelni, hogy milyen munkahelyen vagy munkakörben állná meg a helyét. A szülők szorongása, illetve Péter munkaerőpiaci tapasztalatlansága miatt, a konkrét munkaerőpiaci szolgáltatás előtt, egy olyan 3 hónapos képzési programot ajánlottunk fel, ahol Péter tapasztalatot szerezhet különböző munkakörök kipróbálásával és ezáltal remélhetőleg a szülők szorongása is oldható lesz.

I.2.2. A szülőkkel való kooperáció lehetőségei

A családokkal való együttműködés több szempontból is rendkívül lényeges, legtöbbször nélkülözhetetlen tényezője a sikeres munkába állításnak. Az alábbiakban **a szolgáltatás szakaszait követve áttekintjük az együttműködés legfontosabb területeit**.

Kapcsolatfelvétel, felmérés

Szinte minden autizmussal élő fiatal vagy felnőtt esetében igaz, hogy a szülők (vagy más közeli gondozók) igen **sok értékes információval rendelkeznek gyermekük fejlődéséről és viselkedéséről**. A szülők/gondozók kikérdezésekor a szakember nemcsak az ügyfél nehézségeiről és erősségeiről, de a családban évtizedek óta bevált megoldási stratégiákról is pontos képet kaphat. Sok esetben a szülők segítenek a **hivatalos dokumentumok összegyűjtésében** is. Ennek a szakasznak további nagyon lényeges feladata **a család igényeinek, elvárásainak, alapvető kommunikációs stílusának, megoldási módjainak feltérképezése** is. Amennyiben úgy érezzük, hogy irodai helyzetben nem sikerül reális képet kapnunk a családról, javasolt a **családlátogatás** kezdeményezése.

A **felmérés lezárását követő megbeszélésen** általában a szülő is részt vesz. Ez terepet ad a felmérés eredményeinek visszajelzésére, illetve arra, hogy **a munkába állítás megtervezésénél a család szempontjai is érvényesülhessenek**. A szolgáltatási szerződés megkötésekor lehetőségünk van arra is, hogy a család vállalásait, felelősségeit is írásban rögzítsük. Ennek a megbeszélésnek az is feladata, hogy az ügyfél és a családtag(ok) jelenlétében megegyezzünk a családdal való kapcsolattartás további formáiban és szabályaiban.

Felkészítés, betanulás és beilleszkedés, utókövetés

A munkába állítás későbbi szakaszaiban elsősorban arra van szükség, hogy **a család biztos és támogató hátteret biztosítson** az ügyfél számára.

Előfordulhat, hogy a munkába állítás sikerességének érdekében **a családnak is szerepet szánunk** (pl. a pontos reggeli indulás támogatása, segítség a higiénikus megjelenésben, stb.). Ilyenkor fontos, hogy ezeket a feladatokat pontosan megbeszéljük, világosan közvetítsük elvárásainkat a szülők/gondozók felé.

Ebben az időszakban általában **a főbb csomópontoknál** (pl. lehetséges munkahely megtalálása, állásinterjú, első nap a munkahelyen) **tájékoztatjuk a családot** a legfontosabb fejleményekről. Előfordulhat, hogy a folyamat során újabb információkat kell kérnünk a szülőktől, vagy más kérésünk is lehet.

Lényeges, hogy minden ilyen esetben **előzőleg egyeztessünk ügyfelünkkel** arról, hogy milyen információkat adhatunk át szüleinek.

A szülőkkel való kapcsolattartás legfontosabb szempontjai

Tekintettel az előzőekben felsorolt jellemzőkre, rendkívül lényeges a szülőkkel **tisztázni és – szükség esetén – rendszeresen megerősíteni a kapcsolattartás rendszerét, meghatározni a kompetenciahatárokat, feladatokat, valamint fenntartani az optimális család-szakember távolságot**. Amennyire csak lehetséges, ezeket a megállapodásokat érdemes írásban is rögzíteni. Az alábbiakban néhány típusos, a határok kijelölését és megtartását igénylő helyzetet ismertetünk.

- Ahogyan az előző fejezetekben erről részletesebben is szóltunk, az autizmussal élő emberek szülei az átlagnál lényegesen nagyobb mértékben és hosszabb ideig támogatják gyermekeiket. Gyakran alakul ki bennük az meggyőződés, hogy csak ők ismerik eléggé gyermeküket, és ennek következtében csak ők képesek megfelelően támogatni, akár a munkavállalás területén is.
  A szolgáltatás során a szülőkkel való kapcsolatunknak el kell jutnia arra a szintre, hogy képesek legyenek elfogadni azt, hogy **a munkavállalással kapcsolatos feladatokat a szolgáltatást végző szakemberek végzik el**. Célszerű egyértelműen lefektetni azt a szabályt, hogy a leendő munkáltatóval kizárólag a szakember tartja a kapcsolatot.

- Az autizmussal élő emberek önállósággal, önálló életvitellel kapcsolatos komoly nehézségeiről szintén többször esett már szó. Ezeket a nehézségeket figyelembe kell venni, ugyanakkor nagyon lényeges hangsúlyozni azt, hogy a folyamat során **az autizmussal élő embert tekintjük teljes jogú ügyfelünknek**. Ezt a szolgáltatás nyújtása során több ponton egyértelműen jeleznünk kell. Ilyen lehet például, hogy a kapcsolatfelvételt és az első beszélgetést követően az ügyfél (és nem a szülő) telefonján keresztül tartjuk a kapcsolatot, arra bíztatjuk ügyfelünket, hogy egyedül jelenjen meg a találkozásokon, ragaszkodunk hozzá, hogy ő írja alá a szolgáltatási szerződést, illetve minden róla szóló információt csakis az ő beleegyezésével adunk ki akár szüleinek, akár munkáltatójának. Nehézséget jelenthet ugyanakkor az, hogy sok autizmussal élő felnőtt igényli szülei szoros támogatását (pl. hogy elkísérjék mindenhova). Ezekben az esetekben a felkészítés során segítenünk kell a munkavállaláshoz szükséges önállóság kialakulását.
  Összességében tehát mindig figyelembe kell vennünk, hogy ügyfeleink felnőtt emberek, akiknek a jogait tiszteletben kell tartanunk, és szükség esetén támogatnunk kell őket abban, hogy élni tudjanak ezekkel.

Gyakorlati példa

Krisztina 20 éves, autizmussal élő nő. A felmérés folyamatában a munkapróbánál tartottunk, amikor Krisztina édesanyja jelezte, hogy szeretné, ha a munkapróba után felhívnánk és elmondanánk neki, lánya hogyan teljesített. Felhívtuk a figyelmét arra, hogy részletes visszajelzést csak a felmérés lezárása után tudunk adni. Ennek ellenére ő ragaszkodott hozzá, hogy beszéljünk telefonon a munkapróba után. Végül abban maradtunk, hogy ha Krisztina beleegyezését adja, akkor tájékoztatjuk az édesanyát.

- A segítő kapcsolatokban gyakran nehézség a szakember számára, hogy **csak kapacitásán belül és a kompetenciakörébe eső részben vállalja fel a család problémáját**. Az ezen túlmenő segítségnyújtás a szakember kimerülése mellett a család problémamegoldó képességét és motivációját is negatívan befolyásolhatja. Amennyiben a cél a nyílt munkaerőpiacon való munkavállalás, a család felé egyértelműen jelezni kell a kompetenciahatárokat, és az óhatatlanul felmerülő **egyéb megoldatlan nehézségekkel kapcsolatban továbbirányítás szükséges** (pl. autizmus-specifikus kognitív viselkedésterápia irányába).

I.3. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATÁS ALAPELVEI, MÓDSZEREI

A következőkben – felhasználva a modern autizmus-kutatásból származó adatokat, valamint a klinikai, illetve terápiás gyakorlat tapasztalatait – röviden **áttekintjük az autizmus kezelésében eddig leghatékonyabbnak bizonyult módszereket, attitűdöket, megközelítéseket**. Az autizmussal élő felnőttek nyílt munkaerőpiaci integrációjához nyújtott segítség *nem* teljeskörű autizmus-terápia, hanem azoknak a készségeknek a célzott fejlesztésére irányul, amelyek szorosan kapcsolódnak a munkavállaláshoz. Mindenképpen szükséges azonban, hogy a támogató szakember tisztában legyen az általános alapelvekkel, s még inkább a módszertani eszköztárral, hiszen az autizmus-specifikus technikák nélkülözhetetlenek munkája során. Természetesen igyekszünk a módszertani elemek igen nagy halmazából elsősorban azokra koncentrálni, amelyek a leginkább hasznosak lehetnek az autizmussal élő felnőttek nyílt munkaerőpiaci integrációjának támogatása számára. Hangsúlyozzuk azonban, hogy az itt felvázolt ismeretek csak ahhoz elegendőek, hogy a legfontosabb szempontokat bemutassák. **Az eljárások egyénre szabott alkalmazásához az autizmus kezelésében jártas szakember együttműködése nélkülözhetetlen**.

Ahhoz, hogy tudományosan megalapozott és hatékony segítséget adjunk autizmussal élő felnőtteknek, az ismeretek három területéhez kell illesztenünk beavatkozásunkat:

1. az autizmus spektrum zavarok természetével kapcsolatos tudáshoz (lásd I.1. fejezet),
2. a hatékony terápiás és támogatási megközelítésekhez (jelen fejezet), valamint
3. az adott autizmussal élő ember egyedi szükségleteihez, életkorához, képességeihez, személyiségéhez (ennek feltárásához a Felméréssel foglalkozó fejezet nyújt segítséget).

I.3.1. A bizonyítottan hatékony autizmus-specifikus terápiás eljárások ismérvei

A következőkben **olyan támpontokat szeretnénk adni, amelyek a megfelelő beavatkozás kiválasztásában adhatnak segítséget**. Az alábbiakban összegezzük az értékelés szempontjait, amelyek széleskörű nemzetközi szakmai konszenzuson alapulnak.

Azokat a terápiás megközelítéseket tarthatjuk hatékonynak az autizmus kezelésében, melyek rendelkeznek az alábbi jellemzőkkel:

- Kiindulópontul az autizmus természetének megértése és az autizmussal élő személy nézőpontjának elfogadása szolgál.
- A terápiás környezet olyan protetikus (támogató) eszközrendszert nyújt, mely érthetőbbé, ezáltal biztonságosabbá és kiszámíthatóbbá teszi a fizikai és személyi környezetet, és mely segítségével a stressz csökkenthető, megelőzhető.
- Prioritást kap a kommunikációs és szociális készségek fejlesztése.
- Elsődleges a megértés növelése és a személyes megküzdési stratégiák fejlesztése.

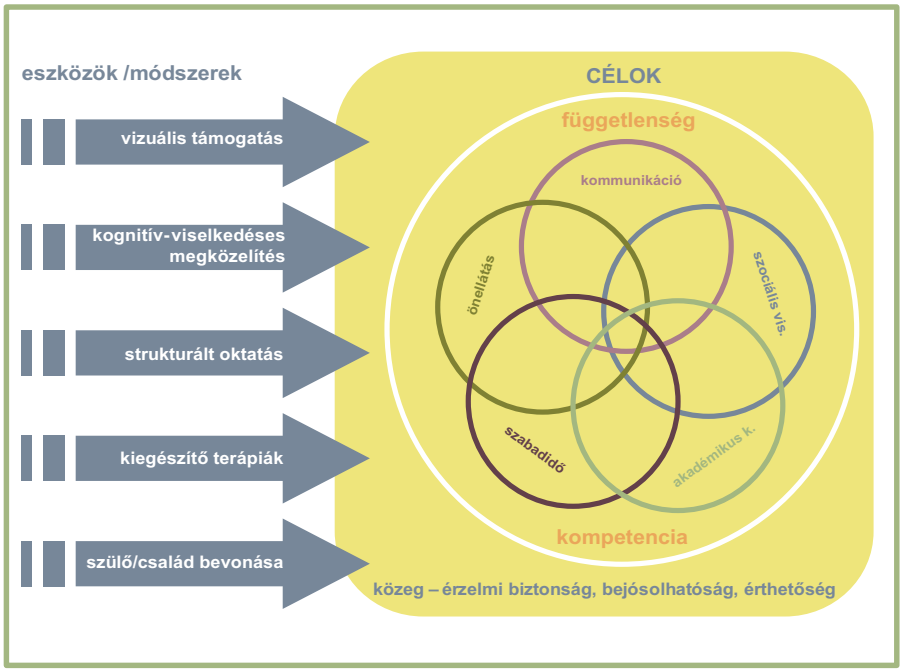
A fentieken kívül valamennyi terápiás eljárást meg kell vizsgálnunk a következő szempontok szerint is:

- Felmerülnek-e etikai problémák (pl. kizárólagosság meghirdetése, biztos gyógyulás ígérete, averzív eljárások alkalmazása)?
- Illeszkedik-e a módszer az autizmus spektrum zavarokról meglévő tudásunkhoz, megértésünkhöz?
- Vannak-e bizonyítékok a hatékonyságra?
- Vannak-e az eljárásnak hosszútávú hatásai?
- Az ökológiai érvényesség kérdése: jelentősek-e az eredmények?
- Megfelel-e az eljárás a legkevésbé korlátozó környezet elvének?

I.3.2. Az autizmus-specifikus beavatkozás modellje

A következőkben egy olyan **komplex, áttekintő modellt vázolunk fel**, amely jelenlegi tudásunk szerint a hatékony terápiás beavatkozás alapja (Gy. Stefanik, 2004 alapján)[5], és amely az autizmus spektrum zavarok sajátosságaiból, valamint a beavatkozással kapcsolatos kutatások eredményeiből táplálkozik (1. ábra). A megközelítés lényege, hogy a beavatkozás első lépéseként megteremtünk egy olyan közeget, amely a lehető legnagyobb mértékben alkalmazkodik a fejlődési zavar sajátosságaihoz és az adott személy egyéni szükségleteihez. Ezt követően fokozatosan, ügyelve arra, hogy mindig egyénre szabottan változtassunk, egyre rugalmasabbá és átjárhatóbbá tesszük ezt a struktúrát; miközben a személyt egyre több sikerélményhez segítjük hozzá.

A megfelelő terápia minden esetben eredményeket produkál. Rendkívül fontos, hogy jól válasszuk meg a fejlesztés konkrét céljait; elvárásaink ne legyenek teljesíthetetlenek, ugyanakkor „sértően" alacsonyak sem, hiszen célunk a lehető legtöbbet elérni a fejlesztés során. Ebben lehet segítségünkre a megalapozott diagnózis, amelynek része a teljesítmény felmérés is – ez többnyire pszichiátriai feladat. Emellett a szakember megfigyeléssel és rövid, célzott informális felmérésekkel juthat a tervezéshez szükséges információkhoz.



.

1. ábra: A terápiás megközelítés modellje

5 Gy. Stefanik, K. (2004) Terápiás lehetőségek az autizmussal élő gyermekek ellátásában. *Fejlesztő pedagógia*, 2004/2.

I.3.3. Az autizmus-specifikus beavatkozás céljai, területei

A terápiás folyamat minden elemét átható, **legfontosabb cél az autizmussal élő felnőttek lehető legjobb életminőségének elérése**. Ennek egyik fontos dimenziója, hogy mások segítségére nem szoruló, független és kompetens emberként tapasztalhassák meg magukat. A jó képességű, autizmussal élő felnőttek beszámolói és a gyakorlati tapasztalatok egyaránt azt bizonyítják, hogy a siker és az önállóság élménye legalább olyan fontos az autizmussal élő embereknek, mint bármelyikünknek. A jól kiválasztott, sikerélményt nyújtó munkahely ezt az élményt nyújthatja, így óriási segítséget jelenthet az autizmussal járó nehézségek leküzdésében és a járulékos problémák megelőzésében is.

A beavatkozás konkrét, alapvető céljait tekintve egyáltalán nem meglepő, hogy kiemelt fontosságú a **szociális-kommunikációs deficit kompenzálása**. Nem képzelhető el sikeres munkába állás például anélkül, hogy az illető mindenki számára érthetően kommunikáljon, illetve birtokában legyen az adott munkakör betöltéséhez szükséges beszéd- és kommunikáció-értésnek. Szintén elengedhetetlen a szociális beilleszkedéshez szükséges alapvető készségek birtoklása (pl. munkatársak jelenlétének tolerálása, osztozás anyagokon, eszközökön, a tulajdon tiszteletben tartása, alapvető együttélési szabályok betartása, megfelelő módon való várakozás stb.).

A sikeres munkahelyi beilleszkedéshez egyéni felmérésre van szükség ahhoz, hogy képet kapjunk a személy beszéd- és kommunikáció értésének és használatának, illetve szociális kompetenciájának szintjéről.

Az alábbi **szociális-kommunikációs funkciók** spontán alkalmazására a mindennapi élethelyzetekben legtöbbször szükség van, ezért fel kell mérni, hogy jelen vannak-e, és amennyiben ezek bármelyike hiányzik, fontos kialakítani használatukat:

- udvariassági rutinok (pl. mások üdvözlése, valaminek a megköszönése)
- információkérés
- információnyújtás
- kérés, segítségkérés
- szociálisan megfelelő visszautasítás

Figyelembe véve, hogy az autizmussal élő felnőttek a célvezérelt viselkedések kivitelezésében gyakran nagy nehézségekkel küzdenek, kézenfekvő, hogy az **önállósági, önellátási és szabadidős készségek** fejlesztése is kiemelt feladat – integrálva a kommunikációs és szociális készségek tréningjével.

Az **önállóság és önellátás** kulcsfontosságú területei (a munkahelyi beilleszkedés szempontjából):

- ápolt külső
- helyes étkezési szokások
- megfelelő higiénés szokások
- önálló közlekedés
- önálló ügyintézés és feladatvégzés

A szabadidős készségek kulcsfontosságú területei (a munkahelyi beilleszkedés szempontjából):

- pihenőidő megfelelő eltöltése egyedül, szociálisan elfogadható és az életkornak megfelelő tevékenységekkel, az esetleges sztereotip, mások számára furcsa viselkedések kontrollálása
- az ebéd és kávészünetek alatt részvétel a társas helyzetekben, vagy a társaságtól való távolmaradás szociálisan és az életkornak megfelelő módjai, adaptív viselkedések és tevékenységek választása

Szintén alapvető cél a **rugalmasabb viselkedés és gondolkodás fejlesztése valamint problémamegoldó stratégiák kialakítása a változások és váratlan események menedzseléséhez.**

Az alapvető terápiás célok **kiegészülnek az adott felnőtt egyéni szükségleteinek megfelelő, további célokkal**. Annak ellenére, hogy nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a fejlődési zavarban érintett területekre, fontos figyelnünk arra is, hogy a felnőtt vagy a család életminőségét és/vagy egészségét, fizikai állapotát befolyásoló célokat észben tartsuk. Ilyen lehet például a motorikus funkciók fejlesztése vagy a viselkedési problémák megelőzése, kezelése.

A terápia közege

Bármely terápiás vagy támogatási helyzetben olyan közeget kell teremtenünk, amely mind a felnőtt, illetve csoport, mind a szakember számára jól érthető, fizikailag és érzelmileg biztonságos. Autizmussal élő felnőttek esetében olyanoknak próbálunk segíteni, akik csak igen korlátozott mértékben képesek olvasni szándékainkat, vélekedéseinket, érzelmeinket, így még a legjobb képességűek sem mindig értik pontosan, hogy mit miért teszünk, és hogy megközelítőleg mire számíthatnak a következő pillanatban. A helyzet kulcsa **a bejósolhatóság és az érthetőség megteremtése**. A kiszámíthatóság ebben az esetben

nem csak az események előreláthatóságát jelenti, hanem azt is, hogy a szakemberek és segítők viselkedése és az általuk támasztott elvárások egyértelműek és következetesek. **A következetesség nem jelenthet ridegséget, hiszen az érzelmi biztonságot a speciális támogatáson túl a meleg, tiszteletteljes légkör** alapozza meg.

I.3.4. Az autizmus-specifikus beavatkozás eszközei, módszerei

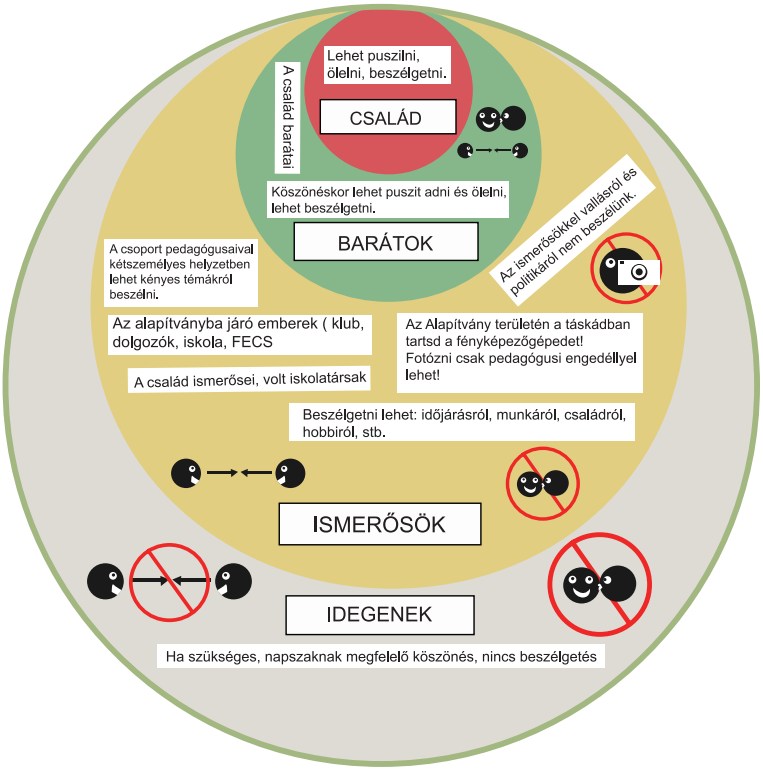
Kognitív-viselkedéses megközelítés

A viselkedéses megközelítés megfelelő keretet teremthet egyfelől a beavatkozás korrekt megtervezéséhez, objektív értékeléséhez, másfelől egy-egy új készség elsajátításához. A modern, viselkedés-elvű módszerek nem moshatóak egybe a viselkedés-modifikáció klasszikus, ma már sokszor elavult eszközeivel. Egy-egy megoldásra váró probléma viselkedéses megközelítésének, azaz szisztematikus és objektív elemzésének eredményeképpen az is elképzelhető, hogy a beavatkozás megtervezésekor támogató, feldolgozó terápiás beszélgetéseket (mint kiegészítő terápiát) javaslunk. Ugyanakkor új készségek kialakításánál gyakran a leghatékonyabb a klasszikus viselkedés-modifikáció technikáinak korszerű, adaptált változatait alkalmazni. **A kognitív-viselkedéses megközelítésen alapuló módszerek adaptív gondolkodási és viselkedési stratégiákat tanítanak** (pl. egy probléma megoldásának algoritmusát, egy szociális kontextus jelentésének értelmezését és a megfelelő viselkedés forgatókönyvét).

Néhány példa a lehetőségek gazdag tárházából:

- Munkahelyi környezetben ez például jelentheti a munkavégzés és a munka közbeni viselkedés konkrét, világos szabályainak előzetes megfogalmazását és azt, hogy előrevetítjük a szabályok betartásának pozitív következményeit.
- Munkafolyamatok elsajátításakor célszerű a folyamatok előzetes algoritmizálása, és kisebb lépésekben történő betanítása.
- A munkatársakkal való beszélgetéshez a megfelelő témák listájával készíthetünk szociális történetet (lásd Fogalomtár) az autizmussal élő felnőtt számára.
- A munkatársakkal való megfelelő kapcsolattartás megértésének segítése, szociális körök (lásd Fogalomtár) segítségével (1. kép).

Szociális körök (1. kép).



Vizuális támogatás

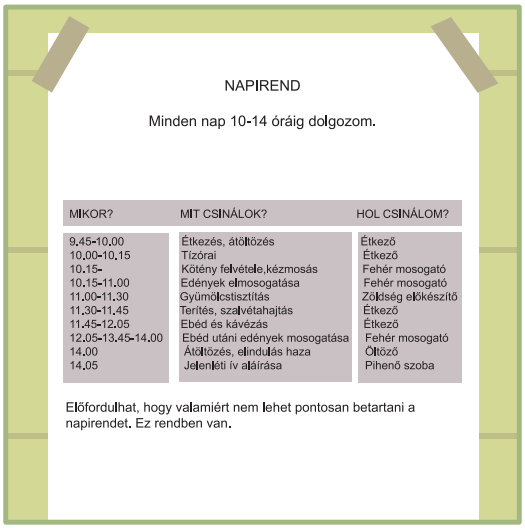
Mind **az érzelmi biztonság megteremtésében, mind a lehető legönállóbb munkavégzés és életvitel biztosításában az egyik legfontosabb és leghatékonyabb eszközünk az úgynevezett vizuális támogatás**. Jól ismert tény, hogy az autizmussal élő emberek számára minden ami látható, sokkal több információt nyújt, mint a gyorsan elröppenő verbális közlések. Nem csak a kommunikációs sérülés miatt lehet fontos a tárgyakban, képekben, vagy feliratokban nyújtott információ, hanem a cselekvések megtervezésében, kivitelezésében tapasztalt nehézségek miatt is. Hogyan válhat másoktól független, kompetens emberré valaki, ha folyton elveszíti például egy cselekvéssor fő szempontjait, célját? Hogyan lehetne képes mások segítsége nélkül tájékozódni például a kávészünetben választható lehetőségek között? Ha folyton mellette áll és „súg neki” valaki, lehet, hogy soha nem lesz képes segítség nélkül boldogulni. Míg, ha számára jól érthető, egyénre szabott vizuális segítséget tervezünk, elérhetőbbé válnak az önállóbb és kevesebb frusztrációt hordozó, „nyugodt hétköznapok”. A vizuális támogatás az élet minden területén alkalmazható, legyen szó munkafolyamatok algoritmizálásáról, vagy egy hivatalos ügy elintézésének menetéről. **A vizuális támogatás formája (szimbólumszintje), típusa, az alkalmazás módja, színtere mindig egyénre szabott**.

A vizuális támogatás a következő fontos területeken nyújthat hatékony segítséget: a rugal-

masság elősegítése, a változások előrejelzése, az időbeli- és térbeli tájékozódás megkönnyítése, az önálló tevékenységváltás és feladatvégzés, társas megértés javítása, társas stratégiák tanulása. Még a legjobb képességű felnőttek is önállóbbak és magabiztosabbak a mindennapokban, ha legalább írott formában rendelkezésre állnak a szükséges tevékenység-listák, emlékeztetők, a tevékenységek, feladatok elvégzésének írott algoritmusai.

Példák az egyénre szabott vizuális segítségek alkalmazásának lehetőségére munkahelyi környezetben (írott, rajzos, fotós vagy akár tárgyas szintűek is lehetnek):

- A munkanap idő-és tevékenységterve a megérkezéstől a távozásig (2.kép).



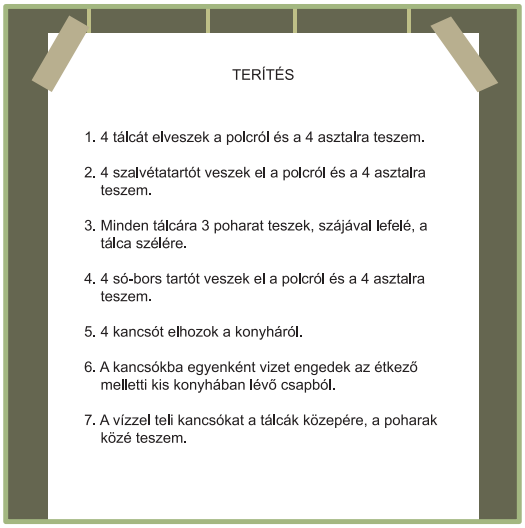
NAPIREND

Minden nap 10-14 óráig dolgozom.

MIKOR?	MIT CSINÁLOK?	HOL CSINÁLOM?
9.45-10.00	Étkezés, átöltözés	Étkező
10.00-10.15	Tízórai	Étkező
10.15-	Kötény felvétele,kézmosás	Fehér mosogató
10.15-11.00	Edények elmosogatása	Fehér mosogató
11.00-11.30	Gyümölcstisztítás	Zöldség előkészítő
11.30-11.45	Terítés, szalvétahajtás	Étkező
11.45-12.05	Ebéd és kávézás	Étkező
12.05-13.45-14.00	Ebéd utáni edények mosogatása	Fehér mosogató
14.00	Átöltözés, elindulás haza	Öltöző
14.05	Jelenléti ív aláírása	Pihenő szoba

Előfordulhat, hogy valamiért nem lehet pontosan betartani a napirendet. Ez rendben van.

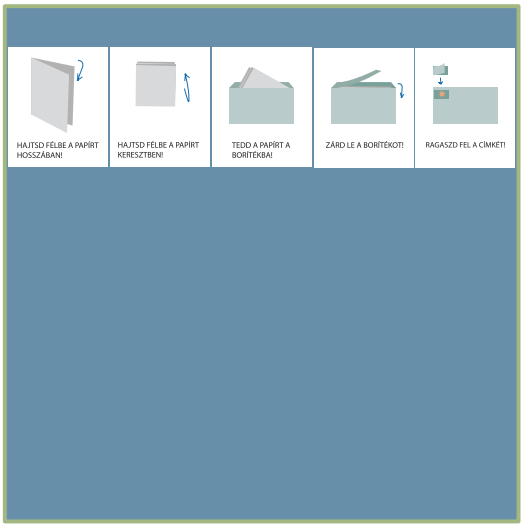
- Listák az elvégzendő feladatokról és elvégzésük sorrendjéről (3. kép).

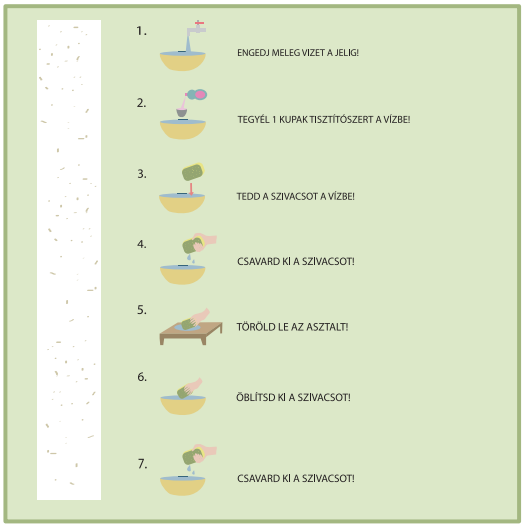


TERÍTÉS

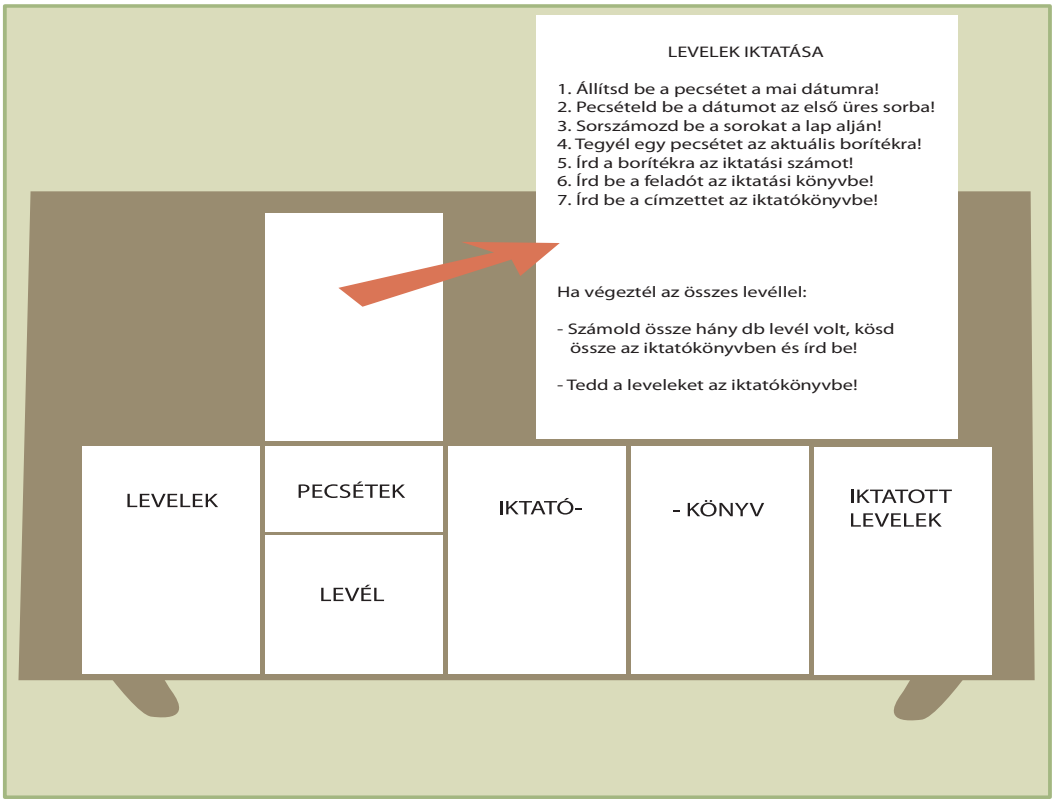
1. 4 tálcát elveszek a polcról és a 4 asztalra teszem.
2. 4 szalvétatartót veszek el a polcról és a 4 asztalra teszem.
3. Minden tálcára 3 poharat teszek, szájával lefelé, a tálca szélére.
4. 4 só-bors tartót veszek el a polcról és a 4 asztalra teszem.
5. 4 kancsót elhozok a konyháról.
6. A kancsókba egyenként vizet engedek az étkező melletti kis konyhában lévő csapból.
7. A vízzel teli kancsókat a tálcák közepére, a poharak közé teszem.

- A munkatevékenységek vizualizált algoritmusai (4. kép).



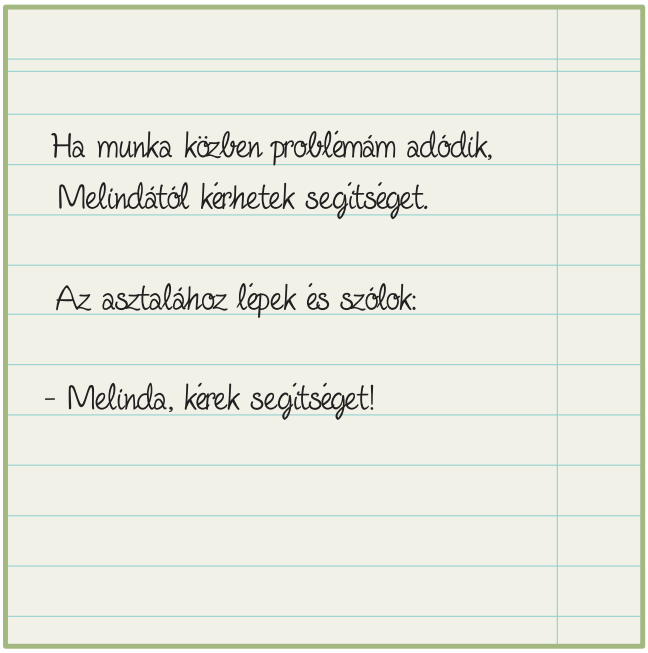


- A munkatevékenység megszervezésének vizuális támogatása (5. kép).



- Az önkiszolgáláshoz, önellátáshoz szükséges vizuális algoritmusok (6. kép).

- Emlékeztetők a segítségkérés lehetőségéről és a segítő munkatárs személyéről (7.kép).



- Lista a munkahelyi szünetekben választható szabadidős tevékenységekről (8. kép)

A saját tárgyaim a munkahelyemen, a bölcsődében

Az öltözőben saját szekrényem van. Rá van írva, hogy Kinga.
Itt tartom a ruháimat, a táskámat.
Ha akarok, hozhatok be enni- vagy innivalót a munkahelyemre.
Ezt betehetem a pihenőszobába, a hűtőbe a Kinga feliratú dobozba.
Ha akarok, behozhatok könyvet vagy újságot a munkahelyemre.
Ezeket betehetem a pihenőszobában a szekrényembe, a Kinga feliratú dobozba.
Ha Zsuzsival megbeszéltem és szünetem van, ezeket nézegethetem a pihenőszobában.

- Változások, újdonságok előre jelzése (új munkatárs, feladat, helyszín, munkaidő megváltozása stb.) (9. kép)

Üzenetek:

Március 14-15.-én nem kell dolgoznom.
Március 16- 17-18-19.-én dolgozom.
Rendben.

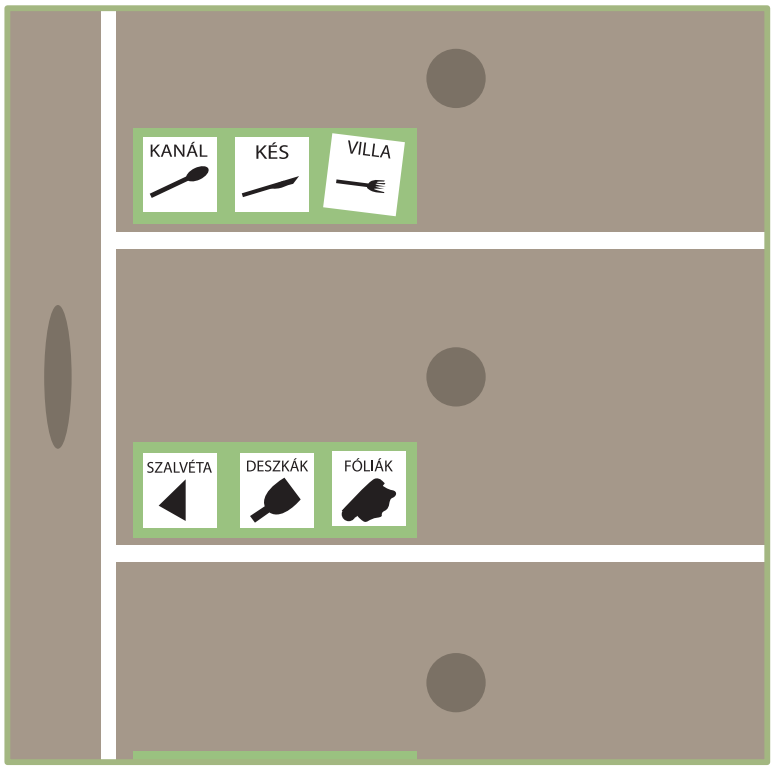
Kedden ebédbefizetés (márciusra)
Fizetnem kell 10.556 - forintot.
A befizetés után kapok róla számlát.

Strukturált környezet

Az autizmussal élő emberek támogatásának egyik **leghatékonyabb eszköze a jól strukturált és támogató környezet kialakítása**. Ez nem feltétlenül jelenti a környezet jelentős megváltoztatását – lehet, hogy csak kisebb korrekciókra van szükség –, de a rutinok kialakítása és néhány hasznos, az autizmussal élő személyt támogató stratégia sokat segíthet.

Kialakíthatunk például egy zavaró körülményektől mentes és funkcionális területet a munkavégzéshez egy bizonyos helyiség fizikai struktúrájának átgondolásával. Könyvespolcok, falak, bútorok, paravánok és más berendezési tárgyak és különböző padlóburkolatok használhatók a nyugodt, strukturált környezet megteremtéséhez, és ezek segítik az autizmussal élő személyt annak felismerésében, hogy jellemzően milyen tevékenységek kapnak helyet egy bizonyos térben.

Például, egy konyha általában szabályszerűen konyhaszekrénnyel és a hozzávaló kellékekkel van berendezve, ami segíti, hogy felismerhető legyen. Azonban a konyha minden szeglete felcímkézhető szavakkal, szimbólumokkal és vizuális algoritmusokkal is, hogy az autizmussal élő személyt segítsük a terek és az eszközök lehető legönállóbb használatában. Így kapcsolódik össze a struktúra és a vizuális támpontok alkalmazása (10. kép).



A személy által megnyugtatónak talált színek használata a falakon, vagy a vastag szőnyegek, és dupla üvegek alkalmazása, amelyek minimalizálják a zavaró zajokat, további módjai az „autizmus-barát” környezet kialakításának.

A strukturálatlan helyzet – ha nem adunk megfelelő segítséget hozzá – az érzelmi biztonság elveszítésének és a problémás viselkedések kialakulásának talaja lehet.
Mindez munkahelyi környezetben leggyakrabban olyankor következhet be, amikor hosszabb szünet adódik, új helyszínt, új munkakört, feladatot és/vagy új munkatársakat kell elfogadni. Mindezeken a nehézségeken leghatékonyabban a struktúra és előreláthatóság biztosításával segíthetjük át az autizmussal élő felnőtteket.

II. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS ÁTTEKINTŐ BEMUTATÁSA

Ebben a fejezetben a módszertani folyamat egészét tekintjük át. Az áttekintés során a módszertani folyamatra vonatkozó általános megállapításokat teszünk, illetve szemléltetjük az ügyfelekkel és munkáltatókkal folytatott munka lépéseit és azok egymásra hatásait.

II.1. SZAKEMBERIGÉNY

A módszertan természetéből fakadóan az alkalmazás során egyszerre és **egymással szorosan összekapcsolva kell alkalmazni az autizmus-specifikus és alternatív munkaerőpiaci szolgáltatásra vonatkozó szaktudást**.

Ennek megfelelően a teljes szolgáltatás során a kétféle szakértelemmel rendelkező, képzett és tapasztalt szakemberek szoros együttműködése elengedhetetlen.

A jelenlegi hazai képzési viszonyok ismeretében a módszert alkalmazó szakembereknek az alábbi kompetenciákkal kell rendelkezniük:
Autizmus szakember – gyógypedagógus, pedagógus, pszichológiai, pszichiátriai felsőfokú végzettség, többéves tapasztalat autizmussal élő emberek – leginkább felnőttek – ellátásában; akkreditált autizmus-képzés és a jelen módszertanhoz tartozó akkreditált képzés elvégzése. [6]
Foglalkozási tanácsadó – alapfeltétel a segítő szakma, szaktudás a segítő kapcsolatban (ügyfél-szakember kapcsolatkezelés, interjúzás, határtartás stb.), amelyre rugalmasan felépíthető az új autizmus-specifikus szaktudás.
Erre leginkább **felsőfokú** segítő szakmai végzettségek adnak garanciát; ilyenek lehetnek például szociális munkás, munkavállalási tanácsadó, pszichológus, szociálpedagógus, gyógypedagógus, valamint mentálhigiénés szakember, szociális lelki gondozó, fejlesztő pedagógus. (A felsorolás nem teljes, csak példákat ad.) Mindemellett feltétel a jelen módszertanhoz tartozó akkreditált képzés elvégzése.

6 A 2011. májusi állapotnak megfelelően a képzés még nem elérhető, de várhatóan kidolgozásra kerül.

Az autizmus spektrumzavarból fakadó kapcsolatteremtési és rugalmas viselkedésszervezési nehézség miatt javasolt, hogy a teljes szolgáltatási folyamatot, ügyfelenként ugyanaz a két személy (foglalkozási tanácsadó és autizmus szakember) kísérje végig.

Természetesen mindkét szakember esetében irányadóak a segítő kapcsolatra vonatkozó általános szabályok és elvárások (pl. határtartás, titoktartás, folyamatos dokumentáció, stb.).

II.2. SZAKEMBEREK KÖZÖTTI MUNKAMEGOSZTÁS

Tekintettel arra, hogy a módszertan a két szakember folyamatos kooperációját igényli, rendkívül lényeges a feladatok és kompetenciák világos leírása, és ezek alkalmazása a helyzetnek és az egyéni szükségleteknek megfelelően.

Alaphelyzetben a **foglalkozási tanácsadót kell esetgazdának** tekinteni, aki a folyamatot összefogja, mellyel kapcsolatban a következő általános feladatai vannak:

- kapcsolattartás az ügyféllel, családjával, munkáltatóval, az autizmus szakemberrel, esetleg más szakemberekkel
- dokumentáció kézben tartása (pl. az autizmus szakember jegyzeteinek a dokumentációs rendszerbe illesztése)
- találkozások megszervezése, helyszín, eszközök biztosítása

Az **autizmus szakember is végigkíséri a teljes folyamatot**, döntően **azokon a pontokon kapcsolódik be** közvetlenül is a szolgáltatásba, **ahol autizmus-specifikus szaktudás**, eszközök, eljárások alkalmazására van szükség.

Vannak olyan szakaszok, ahol nélkülözhetetlen mindkét szakember egyidejű jelenléte, de olyanok is, ahol elegendő csupán az egyikük munkája.

A szolgáltatás részletes leírásánál **minden egyes tevékenységnél jelezni fogjuk a kapcsolódó szakemberigényt**.

A szakemberek kooperációjának rendkívül fontos eleme, hogy mindkét szakember mindvégig szorosan, lépésről lépésre kövesse a folyamatot és a dokumentációt, **tájékoztassák egymást az aktuális történésekről**, írásban is. Emellett elengedhetetlen a rendszeres személyes konzultáció.

II.3. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS MEGVALÓSÍTÁSÁNAK TÁRGYI ÉS TECHNIKAI FELTÉTELEI

- A teljes folyamat során szükséges olyan helyiség biztosítása, ahol a szakemberek **nyugodt, csendes és kényelmes körülmények** között beszélhetnek az ügyféllel, családtagjaival vagy egymással, illetve más szakemberekkel.
- **Számítógép** használata több tevékenységben nem nélkülözhető: dokumentáció, szóróanyag elkészítése, előadások megírása, elektronikus levelezés.
- **Telefon és internet** elérhetőség szintén szükséges.
- A **felméréshez** szükséges eszközök (lásd a Felmérés fejezetben).

Előnyös, ha a szervezet rendelkezik az autizmus-specifikus vizuális segítségek elkészítéséhez szükséges professzionális eszközökkel (pl. képszerkesztő szoftver, laminálógép). Ezek pótolhatók más eszközökkel, de többnyire kevéssé hatékonyak, és több időt, energiát igényelnek (pl. képek keresése internetről).

II.4. AZ ATF DOKUMENTÁCIÓJÁNAK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

A szolgáltatás nyújtása során a szakembereknek **folyamatosan dokumentálniuk kell** tevékenységeiket. Ennek egyrészt keretet adnak az egyes tevékenységekhez tartozó **célzottan strukturált űrlapok, jegyzőkönyvek, sablonok**, melyekre az adott szakaszban egyértelműen hivatkozunk és a mellékletekben megtalálhatók. Emellett minden más professzionális támogatás dokumentációjához hasonlóan **Ügyfél eseménynaplót kell vezetni**, melyben a szakemberek a történéseket, megfigyeléseiket, következtetéseiket, értelmezéseiket rögzítik. Az ügyfél eseménynapló egy példányát az ügyféllel történő minden találkozásnál fel kell használni, ebből áll össze az ügyfél kronológiai sorrendbe rendezett „foglalkoztatási története". Ezt lehet tárolni papíron, kinyomtatva, lefűzve, vagy elektronikusan.

Az Ügyfél eseménynaplóhoz tartozó sablont lásd az 1. számú mellékletben.

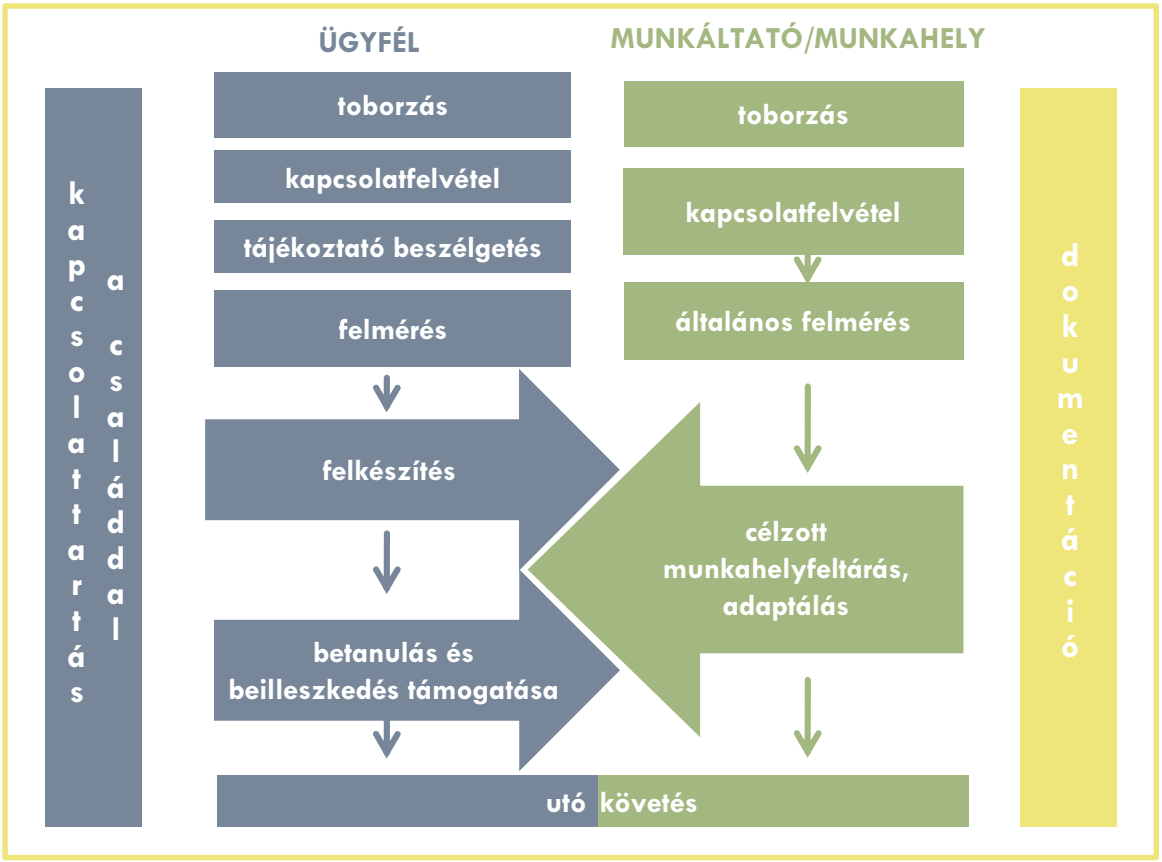
Emellett a munkáltatókkal való kapcsolat és együttműködés folyamatát is rögzíteni kell, az erre a célra kidolgozott dokumentumban.

A Munkáltatói eseménynaplóhoz tartozó sablont lásd a 2. számú mellékletben.

II.5. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS LÉPÉSEI

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

Az alábbi ábrán a folyamat lépéseit és a közöttük lévő kapcsolódási pontokat szemléltetjük.



2. ábra: Az autizmussal élő személyek nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatását elősegítő szolgáltatás folyamata tranzakcionális megközelítésben

A következőkben részletesen, **lépésről lépésre mutatjuk be az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás folyamatát** didaktikai megfontolásból **először az ügyfelekre, majd a munkáltatókra vonatkozóan**.

III. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS

A fejezetben részletesen áttekintjük a módszertan lépéseit, valamint az egyes lépésekhez tartozó időtartamot, szakemberigényt, dokumentációt. A módszertan folyamatait először az ügyfelekre, másodszor pedig a munkáltatókra vonatkozóan mutatjuk be.

III.1. AZ ÜGYFELEK TOBORZÁSA

A toborzás célja

A toborzás célja, hogy az autizmussal élő emberek és családjaik tudomást szerezzenek arról, hogy lakókörzetükben létezik és igénybe vehető a specifikus munkaerőpiaci szolgáltatás. A toborzás során általános információkat és szakszerű felvilágosítást nyújtunk a szolgáltatás adta lehetőségekről.

A toborzás időtartama

A toborzás folyamatos, alkalmazkodva az aktuális lehetőségekhez (lásd alább).

A toborzás módszerei, tevékenységei

Az ügyfelek tájékoztatása különböző **csatornákon** keresztül valósulhat meg:

- tájékoztató szóróanyagok (autizmus specifikus szóróanyag) hozzáférhetővé tétele az ügyfélkörünk által látogatott intézményekben)
- alternatív munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtó szervezet és hasonló profilú társszervezetek weblapján keresztül, illetve egyéb, kapcsolódó honlapokon
- a helyi és országos szintű média felhasználásával
- tájékoztató előadások tartásával

A tájékoztatáshoz érdemes igénybe vennünk azon **intézmények** által adott lehetőségeket, melyeket potenciális ügyfeleink rendszeresen látogatnak. Ezek a következők lehetnek:

- a munkaügyi kirendeltségek (rehabilitációs ügyintézőkön keresztül)
- többségi általános és középiskolák, ahol autizmussal élő gyermekeket és fiatalokat nevelnek
- készségfejlesztő speciális szakiskolák
- speciális iskolák
- érdekvédelmi szervezetek
- autizmussal élő személyekkel foglalkozó civil szervezetek (lakóotthon, farm stb.)
- családsegítő központok
- egészségügyi intézmények (háziorvosok, védőnői hálózat, pszichiátriai ellátó hálózat)
- egyéb diagnosztizáló intézmények
- szülőszervezetek
- fogyatékos emberek számára alap- és szakellátást nyújtó szervezetek
- támogató szolgálatok
- hasonló munkaerőpiaci szolgáltatást nyújtó szervezetek

Tájékoztatásunk minden esetben a következőket tartalmazza:

- a szolgáltatást nyújtó szervezet rövid bemutatása: nevünk, küldetésünk
- az általunk nyújtott szolgáltatás célcsoportjának pontos meghatározását
- az autizmus specifikus munkaerőpiaci szolgáltatás módszertanának rövid ismertetését
- a dilemmák és tisztázó kérdések megvitatását, megválaszolását
- elérhetőségünket

A toborzáshoz tartozó általános szóróanyagot lásd a 3. számú mellékletben.

A toborzáshoz tartozó, munkavállalóknak szóló szóróanyagot lásd a 4. számú mellékletben.

A toborzás során nehézséget jelenthet, hogy Magyarországon jelenleg a diagnosztikus ellátó rendszer hiányosságai miatt jóval kevesebb ember rendelkezik formális autizmus diagnózissal,

mint ahányan feltehetően ezzel a problémával küzdenek. Különösen igaz ez a felnőtt korú, illetve a jobb értelmi képességekkel bíró autizmussal élő potenciális ügyfelek esetében. Ennek következtében jelenleg ezt a **célcsoportot nehezebb elérni**, mint más fogyatékossággal küzdő ügyfeleket. Éppen ezért a toborzási tevékenységet érdemes folyamatosan végezni, a fent megjelölt intézményekkel való **rendszeres kapcsolattartás** segítségével. A toborzás megtervezésénél fontos figyelembe venni a képző/szakképző intézmények (pl. speciális szakiskolák) képzési rendjét.

Gyakorlati példa

Budapesti speciális szakiskolákban minden év májusában szülői tájékoztatót szerveznek. Ennek célja, hogy a végzős diákoknak és családjuknak információt nyújtsanak a növendékek elhelyezkedési lehetőségeiről az iskola befejezését követően. Az alternatív munkaerőpiaci szolgáltató munkatársai rövid és érthető előadást tartanak a szolgáltatásról, módszertani filmrészlettel illusztrálva. A tájékoztató után rendelkezésre állnak informális beszélgetésekre, szóróanyagokat, névjegykártyát osztanak, és egyénre szabott tanácsokat adnak.

Gyakorlati példa

A toborzás szakaszában, egy vidéki kisvárosban kevésbé volt eredményes az oktatási és szociális intézmények képviselőinek megkeresése. A hatékony toborzás érdekében a foglalkozási tanácsadó az egészségügyi rendszerrel meglévő kapcsolatát, elsősorban a védőnői hálózatot használta fel. A Védőnői Szolgálat vezetője vetette fel azt a gondolatot, hogy azok az ügyfelek, akik az egyéb ellátórendszerben nincsenek nyilvántartva, a háziorvossal nagy valószínűséggel kapcsolatban vannak.

A toborzás szakemberigénye

A toborzás során elegendő a képzett foglalkozási tanácsadó jelenléte, akinek rendelkezésére állnak a szakszerű szóróanyagok, és az autizmus szakemberrel egyeztetett előadás diái.

III.2. KAPCSOLATFELVÉTEL AZ ÜGYFÉLLEL

A kapcsolatfelvétel célja

A kapcsolatfelvétel célja, hogy a szakember **alapvető információkat** szerezzen az ügyfélről és családjáról, amelyek szükségesek annak eldöntéséhez, **hogy a jelentkező számára a szolgáltatás nagy eséllyel megfelelő lesz-e**. Emellett lehetőséget ad arra, hogy az ügyfél és családja is további alapinformációt kapjon a folyamatról. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy itt nem szükséges részletes tájékoztatást adni (arra az első tájékoztató beszélgetés szolgál, lásd következő fejezet), csak a legfontosabbakat kell elmondani.

A kapcsolatfelvételi beszélgetés időtartama

A kapcsolatfelvételi beszélgetés időtartama maximum 15 perc.

A kapcsolatfelvétel tevékenységei, módszerei

III.2.1. Első telefonos vagy személyes kapcsolatfelvétel

Amennyiben a tájékoztatás nyomán az ügyfél és/vagy családja személyesen vagy telefonon jelentkezik, a következő lépéseket követjük:

- Felvesszük az alapadatokat.
  A Kapcsolatfelvételi adatlap sablonját lásd az 5. számú mellékletben.
- Néhány alapvető kérdést tisztázunk az ügyféllel kapcsolatban.
  A telefonos interjú kérdéseit lásd a 6. számú mellékletben.
- Amennyiben az ügyfélnek vagy családtagjának kérdése van a szolgáltatással kapcsolatban, azokat röviden megválaszoljuk.
- Tájékoztatjuk, hogy postacímére vagy e-mail címére elküldjük az Előzetes adatgyűjtő kérdőívet és arra kérjük, hogy a kérdőívet kitöltés után juttassa vissza. Felhívjuk a figyelmét arra, hogy csak a kérdőív visszaküldését követően kaphat(nak) időpontot személyes találkozásra.
- A szülői adatgyűjtő kérdőív mellett a családban élő ügyfelek számára is kidolgozásra került egy néhány kérdésből álló kérdőív. (Ügyfelek részére „A”)
- A harmadik kérdőív olyan ügyfelek számára készült, akik önállóan élnek. (Önálló ügyfelek részére „B”) Ez lényegesen részletesebb, ugyanakkor könnyebben kitölthető (pl. feleletválaszolós kérdések) .
  Az Előzetes adatgyűjtő kérdőíveket lásd a 7.1., 7.2. és 7.3. számú mellékletekben

III.2.2. Értesítés az első tájékoztató beszélgetés időpontjáról

Amennyiben a kérdőív visszaérkezett, telefonon, levélben vagy e-mailben egyeztessünk az ügyféllel és valamely családtagjával időpontot az első tájékoztató beszélgetésre. Az időpont egyeztetéskor meg kell kérni az ügyfelet (illetve szülőt/gondozót), hogy erre a találkozásra hozza magával a korábbi írásos orvosi/pszichológiai/pszichiátriai szakvéleményeket, iskolai végzettséget igazoló bizonyítványokat, előző munkahelyével kapcsolatos dokumentumokat, munkaügyi központban történt regisztrációval kapcsolatos iratokat, mivel ezek szükségesek az ügyfél felméréséhez, megismeréséhez.

Elképzelhető olyan ügyfél jelentkezése, aki képes önálló életvitelre és nem kívánja családtagjait bevonni a folyamatba. Ebben az esetben az önállóan élő ügyfelek számára kidolgozott kérdőívet küldjük ki (lásd fent).

A kapcsolatfelvételi beszélgetés szakemberigénye

A kapcsolatfelvételi beszélgetést a foglalkozási tanácsadó végzi.

Jó tudni!

Az előzetes Adatgyűjtő kérdőívek kitöltésének és visszaküldésének több előnye van:

- Az ügyfél és családtagjai számára lehetőséget teremt a munkavállalással kapcsolatos legfontosabb adatok, információk előzetes átgondolására, az interjúra való ráhangolódásra.
- A kérdőívek visszaküldésével az ügyfél és családja aktívan bevonódik a folyamatba, ez jelzi motivációját, elkötelezettségét is.
- A szakemberek számára lehetőséget adnak arra, hogy már az ügyfél felmérése előtt alapvető információkkal rendelkezzenek a személyes adatokról, az igénybevett juttatásokról, korábbi kivizsgálásokról és diagnózisokról, az iskolai és munkahelyi karrierről. Ez segít a felkészülésben és felgyorsítja az interjúzás folyamatát, mivel sok alapvető, adatszerű információt már tartalmaz.

III.3. ELSŐ TÁJÉKOZTATÓ BESZÉLGETÉS

Az első tájékoztató beszélgetés célja

Az autizmussal élő emberek esetében – éppen az állapot sajátosságai miatt – feltehetően szükség lesz a családdal, támogató személlyel való együttműködésre. Ezt figyelembe véve **mind az ügyfeleknek, mind a családtagoknak, támogató személyeknek információkat kell adni a szolgáltatásró**l. Ezt a célt szolgálja az első tájékoztató beszélgetés. Másodlagosan lehetőséget ad arra is, hogy **a szakemberek megszerezzék az első benyomásokat az ügyfélről és családjáról/támogatójáról**. Végül itt történik meg a beleegyező nyilatkozat átadása és/vagy aláírása is.

Mint fent említettük, más megítélés alá esnek azon ügyfelek, akik kifejezetten nem kívánják bevonni családtagjaikat a folyamatba. A körülmények alapos mérlegelése mellett ezt az igényt figyelembe lehet venni és az ügyfelet önállóan bevonni a szolgáltatásba. Ezekben az esetekben a későbbiekben, a felmérés során még nagyobb hangsúlyt kapnak az ügyfél beszámolóin kívüli információforrások.

Az első tájékoztató beszélgetés időtartama

Az első tájékoztató beszélgetés időtartama maximum 30 perc.

Az első tájékoztató beszélgetés tevékenységei, módszerei

A beszélgetés előtt meg kell kérni az ügyfelet (illetve szülőt/gondozót), hogy a magával hozott véleményeket, **orvosi/pszichológiai/pszichiátriai szakvéleményeket, bizonyítványokat, egyéb dokumentumokat adja át, ezekről fénymásolatot kell készíteni**. Ezeket az iratokat a szakember a beszélgetés előtt és alatt tekintheti át.

A megbeszélés során a tanácsadó röviden tisztázza, hogy az ügyfél (és családja) **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 érthetően tájékoztatja az ügyfelet (és családját)** a szolgáltatás lépéseiről, az ügyfél (és családja), illetve a tanácsadó várható feladatairól, kötelezettségeiről. Az ügyféllel és hozzátartozójával arról is beszélünk, hogy a szolgáltatás során állapotáról, diagnózisáról tájékoztatni fogjuk a munkáltatót, mert csak így tudunk autizmus-specifikus segítséget nyújtani számára a munkahelyen. Emellett biztosítani kell az ügyfelet, hogy minden információt csak az ő előzetes beleegyezésével közlünk.

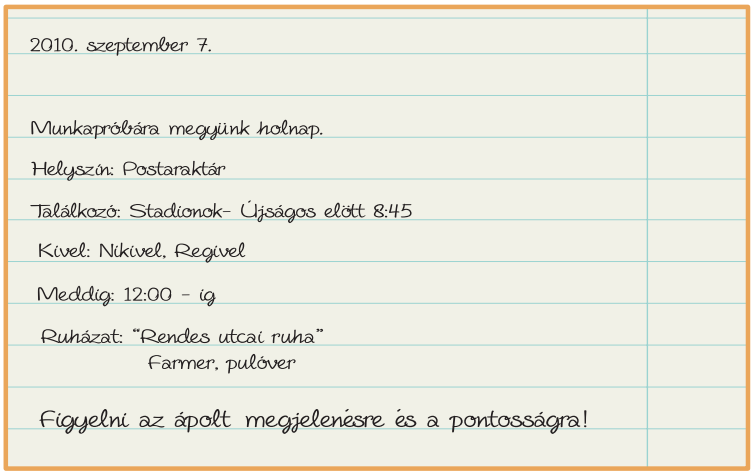
Természetesen ekkor is rendkívül fontos figyelembe venni az autizmusból fakadó megértési nehézségeket, és meggyőződni arról, hogy a résztvevők pontosan megértették az

elhangzottakat. Megjegyezzük, hogy **általában nem elegendő, ha az ügyfelek csak egyszer, a bevonáskor hallgatják végig a folyamat lépéseit**, jellemzően szükség van az egyes szakaszokról történő ismételt tájékoztatásra. Szintén rendkívül **lényeges az elhangzottak írásban történő rögzítése**.

Jó tudni!

Az autizmus ismert sajátosságaiból fakadóan fontos, hogy már az első alkalomtól kezdődően, a folyamat során végig írásban is rögzítsük a legfontosabb tudnivalókat és megállapodásokat. Ezeket érdemes egyetlen ún. Ügyfélfüzetben vezetni, amely bármikor hozzáférhető az ügyfél számára. Célszerű a telefonos időpontegyeztetések helyett vagy mellett ezeket a megállapodásokat írásban (pl. e-mail-ben) is megerősíteni. Ez ugyanis szintén bármikor visszanézhető információforrás.

Részlet ügyfélfüzetből (11. kép).


2010. szeptember 7.

Munkapróbára megyünk holnap.

Helyszín: Postaraktár

Találkozó: Stadionok- Újságos előtt 8:45

Kivel: Nikivel, Regivel

Meddig: 12:00 - ig

Ruházat: "Rendes utcai ruha"
Farmer, pulóver

Figyelni az ápolt megjelenésre és a pontosságra!

A tájékoztató beszélgetés során fel kell hívni az ügyfél figyelmét, hogy sikeres munkába állítása érdekében **szükséges lehet a szakemberek másoktól – őt jól ismerő emberektől – való tájékozódása munkakészségeiről**, valamint arra, hogy tanulmányozzák korábbi szakvéleményeit.

Ezt követően adjuk át az ügyfélnek a **Beleegyező nyilatkozatot átgondolásra, aláírásra**. Szükség esetén felkínálhatjuk, hogy az ügyfél (és családja) megfontolja a döntését, és a következő személyes találkozás alkalmával nyilatkozzon.

A beleegyező nyilatkozat sablonját lásd a 8. számú mellékletben.

Amennyiben mind az ügyfél, mind a szolgáltató megállapodnak, egyeztetik a felmérés további lépéseit és a találkozások időpontjait.

A beszélgetésről rövid feljegyzés készül.

Ha megállapodás születik az ügyfél bevonásáról, **Ügyféldossziét kell nyitni**, mely az összes további dokumentumot tartalmazza.

Az ügyfélről szerzett első benyomások alapján **fontosnak tarthatjuk, hogy a szolgáltatási folyamat lépéseit könnyen érthető, vizuálisan támogatott formában is az ügyfél rendelkezésére bocsássuk**. A vizuális segítséget az ügyfél intellektuális képességei, szövegértési készsége alapján, személyre szabottan kell elkészíteni. A folyamatábrát az első tájékoztató beszélgetés után elküldhetjük e-mailben és/vagy átadhatjuk a felmérés első személyes találkozásakor.

Gyakorlati példa

Határeset intellektussal rendelkező, 20 éves fiatal lány számára készült, vizualizált folyamatábra

Első tájékoztató beszélgetés:

- Először találkozunk személyesen.
- Megkérdezzük Tőled, hogy mit szeretnél dolgozni.
- Megkérdezzük azt is, hogy miben kéred a segítségünket.
- Elmondjuk, hogyan tudunk segíteni Neked.
- Megismerkedsz azokkal a szakemberekkel, akik segítenek Neked.
- Azokat a szakembereket, akik segítenek Neked, foglalkozási tanácsadónak hívjuk.

↓

Felmérés:

- Szeretnénk megtudni rólad, mi az, amiben ügyes vagy és mi az, amiben segítségre van szükséged.
- Beszélgetünk Veled arról, hogy mit gondolsz a felnőtt életedről, mit szeretnél tanulni, mit szeretnél dolgozni.
- Beszélgetünk a szüleiddel, arról, hogy ők milyen munkát tudnának elképzelni Neked.
- Megkérünk, hogy végezz el néhány feladatot.
- Elmegyünk Veled egy munkahelyre, ahol kipróbálhatod a munkát.
- A felmérés végén behívunk a szüleiddel együtt egy beszélgetésre. Elmondjuk, hogy szerintünk milyen segítségre van szükséged ahhoz, hogy munkába tudj állni. Azt is megbeszéljük, hogy ki tud Neked segíteni.
- Ha mi tudunk segíteni Neked, akkor megmutatunk egy tervet. A tervben leírjuk a Te és a mi feladatainkat is.

↓

Felkészítés:

- Felkészülünk a munkavállalásra.
- Azokat a feladatokat végezzük el, amit a tervben leírtunk.
- A feladatokat mindig megbeszéli Veled a foglalkozási tanácsadód.

↓

Munkahely keresés:

- Ha úgy látjuk, készen állsz a munkába állásra, akkor keresünk Neked munkahelyet.
- A foglalkozási tanácsadód elkísér az állásinterjúra és segít abban, hogy ott jól tudj válaszolni a kérdésekre.
- A foglalkozási tanácsadód ott lesz Veled a munkaszerződés megkötésekor, hogy segítse a munkaszerződés megértését.

↓

A munka elkezdése:

- Amikor dolgozni kezdesz, akkor a foglalkozási tanácsadód Veled lesz és segít abban, hogy megértsd a munkahelyi szabályokat.
- A foglalkozási tanácsadód segít, hogy jól megtanuld a feladataidat.
- A foglalkozási tanácsadóddal megbeszélitek, hogy hány napig legyen Veled a munkahelyen.

↓

Segítség a munkába állás után:

- A foglalkozási tanácsadód meglátogat a munkahelyeden. Ennek az időpontját mindig előre egyeztetitek.
- Ha úgy érzed, hogy segítségre van szükséged, akkor keresd meg a foglalkozási tanácsadódat e-mailen vagy telefonon.
- Ha szükséged van rá, foglalkozási tanácsadóddal megbeszélitek, hogy mikor találkoztok az irodában.

Az is **előfordulhat, hogy** az ügyfél képességei, nehézségei alapján **azt tartjuk célszerűnek, ha csak a folyamat soron következő lépését rögzítjük számára**.

Gyakorlati példa

Írásos magyarázat a felmérés lépéseiről, 28 éves, autizmussal élő fiatalember számára.

Olyan embereknek segítünk, akik dolgozni szeretnének és egyedül nem tudnak munkát vállalni. A munkára együtt készülsz fel a foglalkozási tanácsadóddal, ő lesz a fő segítőd.

Lesz még egy segítőnk, aki az autizmussal kapcsolatos problémák megoldásában segít majd.

A munkára való felkészülés hosszabb ideig tart, pontosan nem tudjuk, meddig. Körülbelül 3-4 hónap. Időben kapsz jelzést arról, hogy még mennyi időre van szükség.

Legelőször felmérjük a képességeidet: miben vagy jó és miben kell neked segítség.

A felmérés novemberben lesz, amin a következők történnek:

- Beszélgetsz a pszichológussal és teszteket fogsz kitölteni.
- Beszélgetni fogunk anyukáddal. Ebbe beleegyeztél.
- Feladatokat oldasz meg a foglalkozási tanácsadóddal.
- Munkapróbára mentek a foglalkozási tanácsadóddal.
- A munkapróba azt jelenti, hogy kipróbálsz egy igazi munkahelyet.
  Két órát fogtok dolgozni ott, segíteni fogtok az ott dolgozóknak. A munkapróbáért nem kapsz fizetést.
  A munkapróba segít abban, hogy kitaláljuk, melyik munkahely lesz a legjobb számodra.
- A felmérés végén megbeszéljük, hogy mire van még szükséged ahhoz, hogy munkába tudj állni.
- Legközelebb november 4-én, 10 órakor találkozunk az irodában.

Az első tájékoztató beszélgetés szakemberigénye

Az első tájékoztató beszélgetést a foglalkozási tanácsadó vezeti.

III.4. AZ ÜGYFÉL FELMÉRÉSE

A teljes felmérés célja

A felmérés célja, hogy átfogó **képet kapjunk a leendő ügyfél képességeiről, nehézségeiről, támogató környezetéről**, autizmusával kapcsolatos jellegzetességeiről. Autizmussal élő ügyfelek esetében gyakran fordul elő, hogy maguk nehezen képesek pontosan és reálisan beszámolni életük korábbi eseményeiről, nehézségeikről, életkörülményeikről. Ezért egyrészt a felmérés során erőteljesen figyelembe kell venni az ügyfél autizmusból fakadó sajátos kommunikációját, másrészt a szülőktől származó információk is rendkívül fontosak lehetnek.

Lényeges szempont, hogy a felmérés hangsúlyozottan **NEM diagnosztikus kivizsgálás vagy az ügyfél teljes körű terápiás ellátásának céljából történik**, hanem a munkavállaláshoz szükséges készségek feltérképezésének érdekében.

A teljes felmérés időtartama

Az első tájékozódó beszélgetést követő 1 hónapon belül a teljes felmérési folyamatot le kell zárni.

A teljes felmérés szakemberigénye

A felmérés kiemelkedően fontos része a teljes folyamatnak, hiszen az alapozza meg az együttműködést és határozza meg a későbbi feladatokat.
Mind munkavállalási, mind autizmus szempontból fontos információkat kell összegyűjteni, rendszerezni és értelmezni, éppen ezért a felmérés minden pontján mindkét szakember jelenléte szükséges. (Kivétel ez alól az intelligencia-mérés, amennyiben azt külső szakember végzi, lásd alább.)

Jó tudni!

Fontos, hogy a vizsgálatot végző szakember képzett és gyakorlott legyen autizmussal élő felnőttek felmérésében és terápiájában. Ez különösen lényeges a felmérés eredményének értékelése szempontjából.

A felmérés tevékenységei, módszerei

III.4.1. A felmérésbe bevonható ügyfelek kiválasztásának kritériumai

Ahhoz, hogy egy ügyfélről pontosan megállapíthassuk, hogy a módszertan célcsoportjába tartozik, több szempontot kell megvizsgálnunk.

Megbízható diagnózis

A szolgáltatásba olyan ügyfeleket vonhatunk be, **akik rendelkeznek hivatalos autizmus diagnózissal és erről szóló pszichiátriai vagy gyermekpszichiátriai szakvéleménynyel**. A szakvéleményekben leggyakrabban a következő, a pervazív fejlődési zavar főkategóriába sorolt diagnózis elnevezések fordulnak elő (zárójelben a pszichiátria gyakorlatban alkalmazott BNO kódok):

- gyermekkori autizmus (F84.0)
- Asperger szindróma (F84.5)
- atípusos autizmus (F84.1)
- pervazív fejlődési zavar
- autizmus spektrum zavar (ASZ, angolul ASD – autism spectrum disorder)
- nem meghatározott pervazív fejlődési zavar (PDD-NOS) (F84.9)

Amennyiben a szakvélemény a tanácsadó, illetve az autizmus szakember számára nem pontosan értelmezhető, klinikai szakpszichológusi vagy pszichiátriai konzultáció javasolt.

A szolgáltatásba vonásnál **nem szükséges, hogy a szakvélemény felnőttkori legyen**, hiszen a gyermekkorban megszületett diagnózis érvényben marad, az állapot egész életen át fennáll.
Ugyanakkor kifejezetten kívánatos, hogy az autizmussal élő felnőttek rendszeres pszichiátriai vagy pszichológiai ellátást, terápiát kapjanak. Amennyiben az ügyfelet valóban kezeli szakember, erről is lényeges írásos szakvéleményt kérni, különösen gyógyszeres kezelés esetén. Bizonyos esetekben célszerű lehet – az ügyfél írásos engedélyével – kezelőjével személyesen is felvenni a kapcsolatot és konzultálni az ügyfél állapotáról és terápiájáról.

Megbízható diagnózist jellemzően a következő intézménytípusok adhatnak ki:

- kórházak pszichiátriai/gyermekpszichiátriai osztályai
- pszichiátriai/gyermekpszichiátriai ambulanciák
- pszichiátriai/gyermekpszichiátriai ideggongozók
- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) (korábban Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet – ORSZI)
- Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottságok (TKVSZRB)

A **hivatalos és megbízható diagnózist** azért tartjuk **elengedhetetlen** feltételnek, mert jelen módszertan célzottan az autizmussal élő személyek igényeihez illeszkedik. Emellett nem elvárható a munkaerőpiaci szolgáltatásban dolgozó szakemberektől, hogy pszichiátriai szaktudást igénylő diagnosztikus döntéseket hozzanak olyan esetekben, ahol ugyan felmerül az autizmus gyanúja, de ezt nem támasztja alá szakszerű pszichiátriai kivizsgálás és formális szakvélemény. Ilyen esetekben a lehetséges ügyfelet először diagnosztikus kivizsgálásra kell irányítani a területileg illetékes vagy országos hatáskörű szakintézménybe.

Komoly nehézséget jelent ugyanakkor, hogy jelenleg Magyarországon **kevés az olyan szakintézmény, ahol megbízhatóan képesek diagnosztizálni az autizmust**, különösen felnőtt korban. Bizonyosan előfordulnak olyan esetek, hogy autizmussal élő emberek más pszichiátriai diagnózist kapnak, ezért elesnek autizmus-specifikus szolgáltatásoktól.

Kockázati tényezők

Felmerülnek olyan kockázati tényezők, amelyeket feltétlenül mérlegelni kell az ügyfél szolgáltatásba vonásakor. A Kézikönyv ehhez szempontokat ad, azonban minden esetben egyedileg kell dönteni arról, hogy ezek függvényében milyen prognózisa van a nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatásnak.

Kockázati tényezőnek kell tekinteni tehát:

- az autizmus mellett 70 pont alatti intelligenciahányadost, Weschler intelligenciateszt alapján
- a halmozott sérülést (pl. társuló látás-, hallás-, mozgássérülés, epilepszia)
- a súlyos viselkedési problémákat (pl. agresszió, autoagresszió, extrém szenzoros érzékenység, erős ragaszkodás, kényszer, erős bizarrériák)

- a társult pszichiátriai zavart (pl. depresszió, kényszerbetegség)
- antipszichotikumok, neuroleptikumok szedését – ebben az esetben orvosi javaslatot kell kérni a kezelő pszichiátertől, arról, hogy a gyógyszeres kezelés mellett milyen munkahelyi terhelést bír el az ügyfél
- a nehezített együttműködést a családdal (pl. túlóvás, elhanyagolás, információk visszatartása)
- a motiváció hiányát

III.4.2. A felmérés eszközei, eljárásai

Az alábbi táblázat segítséget nyújt a használt módszerek áttekintéséhez. Ezt követően az eljárásokat és eszközöket részletesen is ismertetjük.

Terület	**Módszer**	**Szakemberigény**
előzetes általános tájékozódás	előzetes adatgyűjtő kérdőívek, egyéb dokumentumok áttekintése, az első tájékoztató beszélgetésen szerzett benyomások, információk elemzése	foglalkozási tanácsadó autizmus szakember
autizmus tünetei, triász területei, triászon kívüli területek, önállóság, szabadidő	ügyfél és szülői interjúk, közvetlen megfigyelés strukturált feladathelyzetben, korábbi szakvélemények áttekintése	foglalkozási tanácsadó autizmus szakember szükség esetén klinikai szakpszichológus vagy pszichiáter konzulens
iskolai karrier, munkatapasztalat feltérképezése	ügyfél és szülői interjúk, korábbi szakvélemények áttekintése információkérés iskolából, előző munkahelyről	foglalkozási tanácsadó autizmus szakember
általános értelmi képességek	Weschler Intelligenciateszt	pszichológus
tanulási és munkakészségek, munkamotiváció	interjú, informális felmérések, munkapróba	foglalkozási tanácsadó autizmus szakember
családi háttér feltérképezése	szülői/gondozói interjú, családlátogatás (opcionális)	foglalkozási tanácsadó autizmus szakember

1. táblázat: A felmérés területei, módszerei, szakemberigénye

Szülői interjú

A szülői interjú célja

Az ügyfélről való tájékozódás első lépéseként a szülői/gondozói interjúra kerül sor. Az interjú **célja, hogy a munkára jelentkező, autizmussal élő felnőtt direkt felmérése, munkagyakorlata során nehezebben feltérképezhető, a munkavállalást befolyásoló kérdésekben információt gyűjtsön**.

Fókuszban a jelenlegi viselkedéses kép áll, de a releváns, múltbéli eseményekre vonatkozó információkat is feljegyezzük.

A szülői interjú időtartama

A szülői interjú időtartama 60-80 perc.

A szülői interjú tevékenységei, módszerei

Az interjú **félig-strukturált, kérdező-alapú**. Ez egyfelől azt jelenti, hogy tanácsos az interjúvázlatban megadott kérdéseket pontosan feltenni, s csak akkor eltérni tőlük, ha az eredeti kérdés nem volt világosan érthető az interjú alanyának, így nem jutottunk elegendő információhoz. Másrészről a „kérdező alapúság" azt jelenti, hogy egy-egy viselkedés vagy készség feltérképezésekor mindig konkrét példák mentén kell tájékozódnunk. Nem elegendő tehát a szülő/gondozó interpretációja, hiszen a „persze, az rendben van" vagy „soha nem ment neki a beilleszkedés" típusú válaszok alapján nem lehetséges dönteni a foglalkoztatás típusáról, vagy a szükséges támogatás formájáról és mértékéről.
Az interjúvázlatban a '/' jelzéssel elválasztott lehetőségek közül természetesen mindig az adott helyzethez illeszkedőt kell használnunk. Az 'X' helyén mindig az interjú fókuszában álló, autizmussal élő felnőtt keresztneve szerepeljen.

Az interjú **nyugodt légkörben, megfelelő környezetben** (pl. kényelmes ülőalkalmatosság, két/három személyes helyzet) zajlik. Az interjú készítőjének egyszerre kell figyelnie arra, hogy a szükséges információkat megszerezze, az interjú kérdésein megfelelő ütemben haladjon végig (hosszas, és a cél szempontjából felesleges kitérők nélkül), valamint hogy a beszélgetés oldott, kellemes legyen. Az interjú során **elengedhetetlenül fontos a jegyzetek készítése**.

Az interjú előtt feltétlenül szükséges tájékozódni az előzetes kérdőívekből – ez fontos, hiszen felkészülhetünk azokból a kérdésekből, amelyek kapcsán homályos vagy nem elegendő információt szereztünk. Másrészről felkészültségünkkel jelezzük az ügyfél-központú, odafigyelő attitűdöt, amelyet képviselünk.

Az interjú során mindvégig **monitorozzuk a szülő/gondozó azon attitűdjeit**, amelyek befolyásolhatják a foglalkoztatás menetét. Ilyen például, hogy felnőttként kezeli-e az autizmussal élő személyt, hogy túlkontrolláló vagy esetleg elhanyagoló-e a szülő/gondozó. Megfigyeléseinket **az interjú végén** a „Megjegyzések" rovatban kell feltüntetnünk.

A szülői interjú kérdései a 9. számú mellékletben találhatók.

Jó tudni!

Fontos, hogy egy-egy kérdés kapcsán ne csupán a szülővel vagy családtagokkal való viselkedésekről kapjunk információt, hanem a kevésbé ismert emberekkel, kevésbé ismert környezetekben mutatott képről is. Az autizmus tünetei ugyanis erősen életkor-, személy- és helyzetfüggőek lehetnek. Az ismeretlen emberekkel, ismeretlen helyzetekben történő viselkedésről azért is fontos informálódnunk, mert előre jelezheti a munkahelyi viselkedés jellemzőit arra az időszakra, amikor a felnőtt már megszokta az új környezetet és a munkatársakat.

Az ügyfélinterjú és az ügyfél informális felmérése strukturált feladathelyzetben (szociális-kommunikációs készségek, munkakészségek)

Az ügyfélinterjú és az ügyfél informális felmérésének célja

Az interjú célja, hogy információt szerezzünk az ügyfél énképéről, iskolai pályafutásáról, kapcsolatairól, jelen helyzetéről és a munkával kapcsolatos elképzeléseiről. A feladatok megoldása során a munkakészségeket valamint a szociális és kommunikációs készségeket mérjük fel.

Az ügyfélinterjú és az ügyfél informális felmérésének időtartama

A két felmérési egység összesen kb. 1,5 órát vesz igénybe. Ezek általában egy alkalommal kivitelezhetők, de indokolt esetben két ülésben is lebonyolíthatók.

Az ügyfélinterjú és az ügyfél informális felmérésének tevékenységei, módszerei

Ügyfélinterjú

A beszélgetés elején tisztázzuk, hogy az ügyfél számára a magázódás vagy a tegeződés alkalmasabb, érthetőbb forma. Amennyiben a megértést nehezíti a magázódás, választható a tegezés, azonban alaphelyzetben a felmérés szakaszában a magázódást javasoljuk. A későbbiek során a felkészítés szakaszában szükség szerint át lehet térni a tegezésre.

Az interjú **félig-strukturált, kérdező-alapú**.
Az interjúban az alábbi területekre kell kitérni:

1. személyes adatok
2. iskolai pályafutás, szakképzettség, iskolai szociális kapcsolatok
3. eddigi munkatapasztalatok, munkahelyek, munkakörök, munkatársi kapcsolatok
4. családi kapcsolatok, körülmények
5. baráti, kortárs kapcsolatok
6. szabadidő
7. önállóság

Az ügyfélinterjú kérdései a 10. számú mellékletben találhatók.

Jó tudni!

Előfordulhat, hogy autizmusban érintett ügyfelünket megzavarja a magázódó forma.
A „Hol lakik?" magázódó formában feltett kérdést ugyanis egy harmadik személyre vonatkozó, egyes szám harmadik személyben feltett kérdésként is lehet értelmezni, így az ügyfél reakciója erre lehet a „Kicsoda?" visszakérdezés.

Az ügyfél felmérése strukturált feladathelyzetben

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**. Természetesen a szakember adhat segítő kérdéseket, iránymutatást, de ezeknek a nagyon általános segítségektől kell haladnia a nagyon konkrét, célzott támogatásokig. Ennek segítségével az is kiderülhet, hogy ügyfelünk milyen segítségeket képes hasznosítani.

Az ügyfél felmérésének feladatai a 11. számú mellékletben találhatók.

Jó tudni!

A TTAP (TEACCH Transition Assessment Profile; TEACCH Átmenetet Támogató Felmérési Profil) a világszerte ismert és alkalmazott észak-karolinai TEACCH program (Treatment and Education of Autistic and Communication related handicapped CHildren; Autizmussal és kommunikációs nehézségekkel élő gyermekek kezelése és oktatása) keretében kifejlesztett átfogó felmérési eljárás. Célja, hogy segítse az iskolai típusú ellátásból kikerülő gyermekek átvezetését a serdülő-és felnőttkori ellátásba, elsősorban a foglalkoztatásba. A formális felmérés során hat területet mérnek fel: munkakészségek, munkaviselkedés, önállóság, szabadidős készségek, funkcionális kommunikáció, társas viselkedés. A TTAP-nak saját felmérési eszközei, strukturált feladatai és értékelési rendszere van.[7]

Az ügyfél informális **felmérésének menete, sorrendje, üteme a vizsgálatvezető szakember döntése alapján, rugalmasan tervezhető**. Lehetséges a felmérést az interjúval kezdeni, de elképzelhető, hogy célszerűbb az egyik praktikus készségeket felmérő feladattal indítani, ha úgy látjuk, hogy az ügyfél nehezen oldódik fel.

Az interjú és a felmérési feladatok során a **szakemberek a Megfigyelési Jegyzőkönyv szempontjai mentén részletesen rögzítik megfigyeléseiket**, amelyeket az interjú és az ügyfél informális felmérését követően bevezetnek a Megfigyelési Jegyzőkönyv megfelelő rovataiba. Fontos, hogy a jegyzőkönyv sok példát, konkrétumot tartalmazzon a későbbi értékelés és tervezés megkönnyítése érdekében (pl. pontos idézete annak, amit a személy mondott).

A Megfigyelési Jegyzőkönyv sablonját lásd a 12. számú mellékletben.

7 A TTAP jogainak és magyarországi használatának engedélyezése folyamatban van.

Gyakorlati példa

Részlet a Megfigyelési jegyzőkönyvből

Szociális készségek	
Viselkedés	Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)
A szociális kapcsolatok kezdeményezésének és fenntartásának minősége kétszemélyes és csoportos helyzetben (pl. nagyon visszahúzódó, túlzottan barátságos, kezdeményező mások felé, reagálás mások kezdeményezéseire)	A felmérés alatt jellemzően válaszkész, kevéssé kezdeményező. Ua. Nem kér segítséget, ha elakad, de látszik rajta, hogy gondban van, keresi a szemkontaktust a felajánlott segítséget elfogadja.
Szociális szokások, szabályok betartása (pl. köszönés, mások tulajdonának tisztelete, nyilvános helyen megfelelő viselkedés, íratlan szabályok felismerése, betartása)	Visszaköszön. Válaszként bemutatkozik, mintára köszön, elköszön. „Szia, viszontlátásra!”
Negatív társas viselkedései vannak. (pl. káromkodás, dühkitörés, agresszió	Nincs
Nem verbális társas jelzések felismerése, használata. (pl. szemkontaktus, személyközi távolság)	A felmérés alatt a szemkontaktus kicsit rosszul időzített (elakadáskor túl sok idő múlva néz a partnerre), de megerősítésért, és a beszélgetések alatt elég jó. Ua.
Megfelelően megosztja élményeit, tapasztalatait. (a helyzetnek megfelelő mélységben elmeséli mi történt vele)	Sztereotip témáknál 1-1 információfelkínálás van, illetve a munkalehetőségek átbeszélése során egy-két esetben jelzi, hogy miért nem szeretné az adott munkát végezni. Alapvetően nagyon kevés a spontán információfelkínálás. Munkapróba alatt nem volt ilyen.

Intelligenciateszt

Az intelligenciateszt célja

Az intelligenciateszt segítségével **képet kapunk az ügyfél általános értelmi képességeiről, amelyek jelentősen befolyásolhatják munkavállalását**.

Az intelligenciateszt időtartama

A Wechsler tesztek felvétele átlagosan 60-80 percet vesz igénybe.

Az intelligenciateszt tevékenységei, módszerei

Az intelligenciamérést a Wechsler Intelligenciaeszttel (WAIS-IV) célszerű elvégezni. (Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, átmenetileg a teszt korábbi változata (MAWI) is megfelelő). Az eredmények értelmezésnél nem csak a számszerű adatokat, hanem relatív erősségeket és gyengeségeket, a teljesítményprofilt is figyelembe kell venni.

Az intelligenciateszt szakemberigénye

A teszt elvégzéséhez és értékeléséhez pszichológusi végzettség szükséges. A pszichológust konzulensként kell bevonni a folyamatba, és tőle a teszt eredményeiről írásos véleményt kell kérni (amelyet az összefoglaló véleménybe be kell építeni).

Munkapróba

A munkapróba célja

A munkapróba a felmérés olyan eleme, mely során **valódi nyílt munkaerőpiaci környezetben, gyakorlati helyzetben szerezhetünk információt ügyfelünkről**. A munkapróba célja, hogy olyan készségeket, illetve viselkedésformákat figyeljünk meg, melyeket más felmérési módszerekkel nem tudunk felderíteni.
A munkapróba során nem csak ügyfelünk munkavégző képességéről szerezhetünk pontosabb információkat, hanem személyiségéről és munkatársi kapcsolatairól is.

A munkapróba időtartama

Szükség szerint egy vagy több alkalommal 2-4 óra.

A munkapróba tevékenységei, módszerei

A munkapróba legfőbb módszertani eszköze a megfigyelés.

A munkapróba során a tanácsadó elkíséri ügyfelét egy nyílt munkaerőpiaci munkahelyre, ahol 2- 4 órát együtt dolgoznak. A munkapróba előtt a tanácsadó részletesen ismer-

teti 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 autizmus-specifikus segítséget**.
Természetesen abban az esetben, ha az ügyfél napi szinten rendszeresen használ autizmus specifikus támogatást (pl. írott mobil napirend – lásd Fogalomtár), attól éppúgy nem szabad megfosztani, mint egy látássérült embert a fehér bottól.

A munkapróba során az alábbi három területre fokozott figyelmet kell fordítani:

- **Önkiszolgálás, önállóság** (pl. személyes higiéné, öltözködési szokások, étkezési szokások, probléma-felismerés, szociális viselkedés, bizarrériák 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 (magabiztos, megerősítést vár, tétova stb.); munkához való hozzáállás; munkavégzés közben milyen a figyelme, tempója, munkamódja; mit tesz, ha nehézségek merülnek fel; utasítások teljesítése; üzenetközlés, önellenőrzés; kritika elfogadása; feladattudat, üres járatok kitöltése stb.

A munkapróbás helyek kiválasztásánál javasolt az alábbi szempontokat figyelembe venni:

- egyszerű, részfeladatokra jól felbontható munka
- jól strukturálható munkaterület (inkább kisebb terület, átlátható tér)
- viszonylag kevés kooperáció a munkatársakkal
- amennyiben az ügyfélnek van elképzelése leendő munkaköréről, azt vegyük figyelembe a munkapróbás munkakör kiválasztásánál
- a munkahely legyen jól megközelíthető (ne legyen „veszélyes" környéken, sem a közlekedés szempontjából, sem a szociális környezetet illetően)

A munkapróbás helyszínekkel minden esetben együttműködési megállapodást kell kötni.

Gyakorlati példa

Tamás 21 éves, autizmussal élő fiatalember. Dísznövény kertésznek tanult. Érdeklődési köréhez leendő szakmája nagyon közel áll, szereti a növényeket, a földdel kapcsolatos munkákat. Az iskola elvégzését követően elhelyezkedni is kertészetben szeretne. Szabadidejében szívesen süt, zenél, zenét hallgat.

Látszólag úgy tűnt, hogy munkavállalási elképzelései kevésbé változtathatók meg. A munkapróba lehetséges helyszíneinek megbeszélésekor is csak kertészeti munka kerülhetett szóba. Sajnos a helyi kertészet képviselője nem tudott lehetőséget biztosítani a munkapróba megvalósításához. Az évszak és egyéb nehézségek miatt a város illetve a városhoz közel eső kertészetek egyike sem tudott a munkapróbához helyszínt biztosítani. Ennek értelmében az elképzelések tágítása, rugalmasabbá tétele így megoldandó feladattá vált.

A továbbiakban a munkapróba helyszínéül igyekezni kellett olyan munkahelyet, tevékenységet találni, ami Tamás érdeklődési köréhez közel áll. A segítői folyamat során Tamással mindvégig ismertetésre kerültek a lehetőségek, bevonva őt a lehetséges és számára megfelelő alternatíva megtalálásába. A felmerült munkapróba helyszínek mindegyike kapcsolódott Tamás érdeklődési köréhez, s vonzóvá vált az ügyfél számára.

Tamással és édesanyjával egyeztetve végül a helyi gyorsétteremben valósult meg a munkapróba. E lehetőséget hallva Tamás semmiféle ellenérzést nem mutatott, sőt örült, hogy mehet dolgozni.

A feladatok ismertetését követően Tamás az utasításokat követve igyekezett a megfelelő módon véghezvinni minden mozzanatot. A feladat begyakorlását követően örömmel végezte munkáját. Hazaérve édesanyjának is egy számára pozitív élményekkel gazdag napról számolt be.

Az összegyűjtött információkat a Megfigyelési Jegyzőkönyvben rögzítjük, ahová természetesen a fent kiemelt szempontokon kívül az egyéb jellegzetességeket is leírjuk.

A Megfigyelési Jegyzőkönyv sablonját lásd a 12. számú mellékletben.

Gyakorlati példa

Részlet a Megfigyelési jegyzőkönyvből

Munkakészségek és munkaviselkedés	
Viselkedés	Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)
Terhelhetőség. (pl. figyelemkoncentráció, fizikai terhelhetőség, kitartás)	A felmérés alatt a munkafeladatot kitartóan végzi, figyelme jól koncentrált. Nem terelődik, 3 óra alatt csak kicsit fárad el. Kitartóan dolgozik.
Irányíthatóság. (pl. instrukciókat megérti, követi, elfogadja az irányítást, figyelmeztetést, javítást)	A felmérés alatt az instrukciókat elsőre megértette. Elsőre megérti, mit kell csinálni, ill. a kérdéseire adott válaszokat.
Önellenőrzés. (pl. észreveszi saját hibáját, önállóan vagy segítséggel képes javítani)	Nem hibázott, számolás feladatnál magában átszámolta, ellenőrizte az összeget, aztán mondta a megoldást. Folyamatosan ellenőrzi, ill. javítja magát, precízen dolgozik. A változó elváráshoz igazodik, ehhez képest javítja addigi munkáit is. Elszámolást találtunk (10 helyett 9 szórólapot számlált le). Szabálykövetés. (pl. betartja a munkavédelmi és balesetvédelmi szabályokat)
Alkalmazkodás a munkakörnyezethez. (pl. meleghez, zajhoz, sok emberhez)	Nem okozott problémát.

Gyakorlati példa

Géza 25 éves, autizmussal élő férfi ügyfél, intelligenciája az enyhe fokú értelmi sérülés alsó sávjába esik.
Már a felmérés szakaszában kiderült, hogy Géza beszédértési nehézségekkel küzd. Még ha látszólag jól is érti a beszédet – ő maga pedig grammatikailag helyesen, választékosan beszél –, a nem mindennapi kifejezések, hosszabb mondatok értelmezésével gyakran gondban van.
Markáns jelét adta ennek akkor, amikor a munkapróba részleteit beszélte meg vele telefonon a foglalkozási tanácsadó. A megbeszélést követő napon Géza a találkozóhoz szükséges információk (pontos helyszín, időtartam, a munkapróba körülményeire irányuló információk) töredékét tudta csak felidézni, és elmondani az autizmus szakembernek. A probléma megoldására több oldalról támogattuk meg Gézát.
A találkozók időpontját továbbra is a foglalkozási tanácsadó egyeztette Gézával telefonon, ám ezt követően írásos emlékeztető is készült a beszélgetésről (e-mail/ sms formájában), mely megkönnyítette Géza dolgát. Az írott információt könnyebben megértette, és bármikor elővehette, ellenőrizhette, hogy minden részletre jól emlékszik-e.
Az autizmus szakember az egyeztetéseket követően megkérte Gézát, hogy írott formában ő is rögzítse az elhangzottakat, így könnyen föl lehetett mérni, hogy Géza pontosan megértett-e minden részletet, és egyben őt is segítette az információk elmélyítésében.

Gyakorlati példa

Péter 23 éves, fiatal férfi, egy fogyatékosok nappali intézményének ellátottja.
A munkapróba alatt, amikor már „biztonságban” érezte magát, elkezdett dúdolni, majd egyre hangosabban énekelni, és a feladat elvégzése helyett az énektudásával akart örömet szerezni, és sikert elérni. A tanácsadó kérésére befejezte az éneklést, folytatta a munkát, de egyértelmű volt, hogy nem érti, miért nem énekelhet a kertészeti munka végzése közben.
Ez a látszólag szórakoztató és ártatlan viselkedés a későbbi munkavállalás során komoly akadályozó tényező lehet, ezért a felkészítés során ennek kezelésére fokozott figyelmet kell fordítani.

Az ügyfél felmérése közvetett módszerekkel

Egyes esetekben szükségessé válhat a közvetlen felméréseken túl egyéb, közvetett információforrások igénybe vétele. Az alábbi lehetőségek opcionálisak, akkor kell alkalmazni őket, ha az adott ügyfél esetében a tanácsadó vagy az autizmus szakember azt indokoltnak és lényegesnek tartja. Az ügyfelet erről minden esetben tájékoztatni kell és írásos engedélyét kell kérni.

Orvosi konzultációra lehet szükség olyan kifejezetten testi vagy pszichiátriai betegségek, problémák esetében, ahol a munkatevékenység típusát, időtartamát, a fizikai munka mennyiségét, stb. befolyásolják a betegség tünetei (pl. epilepszia, pszichiátriai gyógyszerek, allergia, stb.)

A korábbi iskola, munkavállalásra felkészítő program (pl. Munkahelyi Gyakorlat) **vagy előző munkahely felkeresése**, vagy az ottani szakemberekkel való konzultáció indokolt lehet, ha valamilyen okból kevés információnk van az ügyfél munkakészségeiről (pl. nehezen kommunikál, nincs szülői információ, stb.)

Családlátogatásra egyéni megítélés alapján lehet szükség, például olyan esetekben, ha az ügyfél munkavállalását komolyan befolyásolják családi körülményei, kapcsolatai, és ezek nem fejthetők fel megfelelően a kétszemélyes szülői és/vagy ügyfélinterjú során.

Gyakorlati példa

István 29 éves, jó intellektussal rendelkező férfi. Az első tájékoztató beszélgetés és a felmérés során is nagyon szűkszavú, szorongó. A munkapróbán nagyon jól teljesített, de a szorongását ott sem sikerült oldani. Édesanyja erőteljesen képviseli fia érdekeit, gyakran válaszol helyette a feltett kérdésekre. A felméréskor kiderült, hogy Istvánnak szoros kapcsolata van az édesapjával, akinek a jelenlétében az édesanya elmondása szerint, fia sokkal oldottabb. Szükségesnek láttuk, hogy megismerjük az édesapát is, aki egy balesetben szerzett sérülése miatt nehezen mozog, ezért nem tudott bejönni az irodánkba. Úgy döntöttünk, hogy meglátogatjuk a családot otthonában. István édesapja jelenlétében valóban sokkal fesztelenebb volt. Édesapja sokszor dicsérte, biztatta Istvánt és láthatólag reálisabb képpel is rendelkezett fiáról, mint az édesanya. A családlátogatás fontos információforrás volt számunkra, mert az édesapa és István kapcsolatát megfigyelve, képet kaptunk arról, hogy milyen módon lehet István szorongását oldani, illetve az apával való találkozás által sikerült István otthoni támogató közegét is megerősíteni.

III.4.3. A felmérés eredményei

Összefoglaló vélemény

A felmérés eredményeképpen olyan átfogó és strukturált vélemény alakul ki az ügyfélről, amely a munkavállalásra koncentrál, és amely konkrét javaslatokat ad a felkészülés és munkavállalás folyamatához. Ezt a felmérés végén a résztvevő szakemberek (autizmus szakember, tanácsadó) közösen készítik el, szükség esetén a pszichológus vagy pszichiáter konzulens véleményét is beágyazva.

Ugyanakkor a felmérés alapinformációkat ad, amelyek a folyamat elindításához elegendőek, de az ügyféllel folytatott munka során ez a kép tovább finomodik, és ennek megfelelően kell módosítani a szükséges támogatás lépéseit.

A véleményhez készült sablon a 13. számú mellékletben található.

Egyéni Munkavállalási Terv

Az Egyéni Munkavállalási Tervben az integrált munkavállaláshoz alapvetően szükséges, legfontosabb részcélokat határozzuk meg a felmérés eredményei alapján. Ezekhez rendeljük a fejlesztendő területet és az elvégzendő feladatokat.

A terv elkészítésekor hangsúlyt kell fektetni a határidők meghatározására, és arra, hogy konkrét, elérhető célokat tűzzünk ki. Fontos, hogy minden érintett elfogadja a tervet, és tisztában legyen saját feladataival.

Az Egyéni Munkavállalási Tervet az jellemzi, hogy a munkára való felkészítés során bármikor változhat – sőt, szinte törvényszerű, hogy változzon, alakuljon – annak függvényében, hogy a felkészítés folyamatában mit tapasztalunk ügyfelünknél, milyen ütemben haladunk, milyen új információkra teszünk szert, milyen új problémákra kell megoldást találnunk stb. Elengedhetetlen tehát, hogy az egyéni munkavállalási terv kitűzött lépéseit rendszeresen (legalább 2 havonta) felülvizsgáljuk, értékeljük és korrigáljuk.

A terv felülvizsgálata azért is szükséges, hogy időről időre közösen ellenőrizni tudjuk, **valóban a kitűzött cél felé haladunk-e**. Nem válhatnak a stratégiában megjelölt lépések öncéllá, mindenképpen a munkavállalás felé kell vezessenek. Nem szükséges azonban ragaszkodnunk az elsőként kitűzött célhoz, hiszen változások állhatnak be a jelentkező körülményeiben, a megcélzott munkakör is változhat, ahogy a jelentkező önmagával kapcsolatos ismeretei bővülnek. Ilyenkor bátran újrafogalmazhatjuk a tervet.

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

Az Egyéni Munkavállalási Tervhez készült sablon a 14. számú mellékletben található.

Gyakorlati példa

Miklós autizmussal élő, 30 éves egyetemi diplomával rendelkező ügyfél Egyéni Munkavállalási Terve

Dátum	A fejlesztésért felelős szakember (autizmus szakember és/vagy foglalkozási tanácsadó)	Fejlesztendő terület/ megoldandó nehézség a felmért területeken Részcélok	A fejlesztés/ megoldás módja (pl. autizmus-specifikus támogató eljárások, eszközök; ügyintézés stb.)	Htáridő / időtartam	Az elért eredmények tartalmi értékelése
2010. november	foglalkozási tanácsadó autizmus szakember	Személyi higiéné javítása	Szabályfüzet. Egyéni megbeszélés	folyamatos	Miklós az egyéni fejlesztésnek köszönhetően jobban figyel a testi higiénéjére, betartja a szabályokat (napi 2x fogmosás, ruhák tisztán tartása).
2010. november	foglalkozási tanácsadó	Munkatapasztalat szerzés	Terep-gyakorlat	2010. december	Miklós két alkalommal vett részt terepgyakorlaton, tréning asszisztens munkakörben. A terepgyakorlat során olyan jól teljesített, hogy felvették dolgozni ebbe a munkakörbe.
2010. november	autizmus szakember	Kommunikáció fejlesztése	Terep-gyakorlat, szabályfüzet	folyamatos	Elkészítettük Miklós számára a munkavégzéshez szükséges szabályfüzetet. A munkáltatót is megtanítottuk a füzet kezelésére.

Segítséget jelenthet az ügyfél számára, ha az Egyéni Munkavállalási Tervet könnyen érthető módon is megfogalmazzuk és írásban rögzítjük.

Az ügyfelek számára készült, könnyen érthető Egyéni Munkavállalási Tervhez tartozó sablon a 15. számú mellékletben található.

Közös megbeszélés, szerződéskötés az ügyfél, a család és a szakemberek között

A szerződéskötés célja, hogy az ügyfél és tanácsadók közötti segítőkapcsolat kereteit, tartalmát rögzítse.

A szerződéskötésre, az Együttműködési megállapodás rögzítésére a felmérés eredményeinek kiértékelése és az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése után kerül sor. A foglalkozási tanácsadó és az autizmus szakember nyugodt körülmények között ismerteti a felmérés eredményeit az ügyféllel és szükség esetén a szülővel is. Eléjük tárja azokat a szükséges lépéseket, amelyeket a leendő munkavállaló sikeres elhelyezkedése érdekében meg kell tenni. Ezek ismertetése, kiértékelése után születik meg a szerződés, amely során a felek (ügyfél, tanácsadó, autizmus szakember, szükség esetén szülő) elkötelezik magukat a nyílt munkaerőpiaci munkavállalásra való felkészülés feladatára.

Ez az elkötelezettség az Egyéni Munkavállalás Terv lépéseinek elfogadásában és az Együttműködési megállapodás aláírásában fogalmazódik meg. A sikeres felkészülésért minden szereplő felelős. Egyes feladatok az ügyfélre és a szakemberekre ugyanúgy vonatkoznak, ilyen például a megbeszélt időben való megjelenés. Más feladatok eltérnek, ám kölcsönösen kiegészítik egymást, például a tanácsadó tudását, intézményi kapcsolatrendszerét és szakértelmét adja, az ügyfél pedig elfogadja az iránymutatást és mindent megtesz fejlődéséért.

A szerződés minden pontját nyíltan és őszintén végig kell beszélni. Különösen hangsúlyt kell fektetni arra, hogy az ügyfél pontosan megértse, mit várhat a tanácsadójától, milyen gyakorisággal találkoznak majd, milyen módon tarthat kapcsolatot tanácsadójával, illetve rendkívüli helyzetekben hogyan kérhet segítséget. Emellett arról is meg kell győződni, hogy tisztában van-e a saját feladataival és felelősségével.

Amennyiben szükséges a szülő támogatása a folyamat során, akkor érdemes az ő kompetencia határait és feladatait is meghatározni, és azokat az Együttműködési megállapodás kiegészítésében írásban rögzíteni.

A szerződést minden fél kérésére felül lehet bírálni és módosítani.

Az Együttműködési megállapodás sablonját lásd a 16. számú mellékletben.

Gyakorlati példa

Péter 28 éves, autizmussal élő fiatalember.
Péter édesanyjával érkezett a felmérést lezáró megbeszélésre. A felmérés eredményeként a következő megállapításokat és megoldási javaslatokat tettük.
A felmérés és a munkapróbák alapján Péternek komoly elhelyezkedési esélyei vannak a nyílt munkaerőpiacon. Motiváltsága a munkavállalás kapcsán nagyon erős. Mind a munkapróbán, mind a kétszemélyes felmérési helyzetben megmutatkozott, hogy – a pontos munkavégzés, önellenőrzés, a feladatok könnyed átlátása mellett – Péternek olyan nehézségei is vannak, amelyek sok esetben feltehetően megakadályozzák majd abban, hogy a rá bízott feladatot maradéktalanul, és/vagy megfelelő tempóban elvégezze. Amennyiben egy munkafolyamatban elakad (pl. elfogy egy alkatrész) első körben mindenképpen önállóan akarja megoldani a problémát, és csak hosszú idő után, leginkább a körülötte lévő személyekre számítva (azaz megvárva, hogy azok kisegítik, vagy rákérdeznek, miért állt le) tud továbblépni. Célratörően, konkrétan megfogalmazva a problémáját nem tud segítséget kérni. A munkapróbák során az is kiderült, hogy a segítségkérés lehetőségeire megajánlott stratégiákat jól tudta hasznosítani, bár ebben a fázisban még komoly bátorítást igényel ahhoz, hogy ezeket alkalmazza.

Megoldási tervek:

1. Péternek kétszemélyes helyzetben, és nyílt terepen is stratégiákat tanítani arra, hogy milyen formában jelezheti, hogy segítségre van szüksége. (Szükség lehet majd arra, hogy ezeket a stratégiákat és példamondatokat egy füzetben, írásban rögzítsük, melyet bármikor tanulmányozhat.)
2. A szociális közeg feltérképezéséhez segítséget kell nyújtanunk Péternek: pl. a munkahelyi hierarchia feltérképezése, ő hol helyezkedik el ebben.
3. Pontosan meg kell határoznunk, és tanítanunk neki a következőket:

- milyen nehézségei adódhatnak (a probléma azonosítása),
- mikor kell segítséget kérni (annak eldöntése, hogy a probléma hatékonyan megoldható-e önállóan, vagy inkább hasznosabb jeleznie),
- kihez milyen típusú problémával lehet fordulni,
- a megtanult szabályok gördülékeny alkalmazása érdekében az ehhez szükséges vizuális segítségek használata (pl. annak ösztönzése, hogy időnként a szabályfüzetet otthon átolvassa, a munkahelyen mikor nyújthat segítséget, ha előveszi).

Meglátásainkat és javaslatainkat Péter és édesanyja is elfogadták, így megkötöttük a szolgáltatásra vonatkozó együttműködési megállapodást.

III.5. AZ ÜGYFÉL FELKÉSZÍTÉSE

Az ügyfél felkészítésének célja

A szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek esetében általában kialakulatlanok azok a képességek, melyek lehetővé tennék a hétköznapi életben való eligazodást, a napi rutintevékenységek önálló szervezését és megvalósítását, a döntési helyzetekben való mérlegelést és döntéshozatalt, a szociális alkalmazkodást. Általános és a munka világával kapcsolatos ismereteik gyakran hiányosak, vagy nem helytállóak, vagy rendszerbe szervezetlenek. Ez elsősorban az autizmus ismert sajátosságaiból fakad, de szerepet játszik benne az is, hogy olyan környezetből érkeznek, ahol eddig zártan, illetve a társadalom különböző hatásaitól, kihívásaitól védve éltek. Ez a zártság nem csak a társadalmi befogadást nehezíti meg, de a sérült emberek sem tudnak megfelelően felkészülni a beilleszkedésre.

Ennek a szakasznak a célja tehát, hogy **felkészítse a leendő munkavállalót a nyílt munkaerőpiac elvárásaira**. A felkészítésnek döntően a felmérés eredményeire, az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatokra, célkitűzésekre kell épülnie.

Emellett újabb információkat ad a tanácsadó és az autizmus szakember számára, hogy még jobban megismerjék az ügyfelet, így hatékonyabban tudják segíteni a munkahelyi beilleszkedést és betanulást. A felkészítésről a szakemberek folyamatos dokumentációt vezetnek az Ügyfél eseménynaplóban.

A felkészítés időtartama

A felkészítés időtartama erőteljesen függ az ügyfél egyéni szükségleteitől és az autizmusból fakadó nehézségek súlyosságától. Az egyéni helyzet mérlegélése mellett javasoljuk, hogy a felkészítés ne haladja meg a 3 hónapot.

A felkészítés tevékenységei, módszerei

Az ügyfél felkészítésének területei

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, ajánljuk fel segítségünket az ügyintézéshez. A hivatalos iratok megszerzése felkészülési lehetőséget jelenthet a munkavállaláskor szükséges ügyintézés terén. Autizmus esetén külön nehézséget jelenthet az iratok intézésével kapcsolatos telefonos érdeklődés, a hivatalokban való kommunikáció, a hivatalos szövegek értelmezése, vagy adatlapok kitöltése, illetve

a mindezzel kapcsolatos teendők átlátása és hatékony megszervezése. Itt is segíthet a lépések írásos rögzítése, ellenőrzőlista bevezetése. Szükséges lehet az ügyfél álláskeresőként történő regisztráltatása is, valamint a kapcsolódó jogosultságok ismertetése. (Mivel ezek a szabályok időről időre változnak, a kapcsolódó legfrissebb jogszabályi hátteret a www.munka.hu honlapon mindig ellenőrizni kell.)

Egészségügyi vizsgálatok (ha szükséges)

Ezzel a területtel csak abban az esetben kell foglalkozni, ha az egészségügyi probléma/ állapot az elhelyezkedést vagy munkavégzést döntően befolyásolja. Remélhetőleg ezek a problémák már a felmérés szakaszában felszínre kerülnek és a felkészítés megkezdésekor már megnyugtatóan rendeződnek.

Munkavállalási alapkészségek /viselkedésformák/ motiváció kialakítása, erősítése

1. *Megjelenés*

   Ügyfeleink körében találkozhatunk ápolatlansággal, elhanyagolt külsővel, igénytelenséggel, alapvető higiéniai hiányosságokkal, vagy pl. rendezett, de nem adekvát öltözködéssel. Különös figyelemmel kell foglalkoznunk a súlyosan hátrányos helyzetű családokból érkező ügyfelekkel, ahol nem támaszkodhatunk e tekintetben a család erőforrásaira **az integrált munkavállaláshoz**. Alkalmazhatók itt autizmus-specifikus terápiás eljárások (pl. szociális történetek, szabálykönyv – lásd Fogalomtár (pl. naponta tiszta ruhát kell felvenni, egyes tisztálkodási tevékenységek szükséges gyakorisága, módja; rendezett megjelenés ismérvei, stb.). Ez a terület jól fejleszthető a terepgyakorlat során, mert az ápolt megjelenés fontosságát össze lehet kötni a munkahelyen való megjelenés szabályaival.

Gyakorlati példa

Erzsi 26 éves nő, higiénés problémákkal küzd. Ezek megoldásához az alábbi segítséget kapta. A szabályokat a szülőkkel is egyeztettük és az ügyfél szabálykönyvében rögzítettük.

Reggeli tisztálkodás:

Minden reggel miután felkelek, és mielőtt elindulok a munkahelyemre, a következő dolgokat kell megtennem:

- Kézmosás meleg vízzel, szappannal
- Körömtisztítás meleg vízzel, szappannal, körömkefével
- Arcmosás meleg vízzel, szappannal
- Alapos fogmosás, fogkefével, fogkrémmel
- Fésülködés fésűvel vagy kefével
- Dezodorozás mindkét hónaljban, dezodorral
- Tiszta fehérnemű (bugyi, melltartó) felvétele
- Tiszta felsőruházat (blúz, pulóver) felvétele

Esti tisztálkodás:

Minden este mielőtt lefekszem a következő dolgokat kell megtennem:

- Alapos fogmosás, fogkefével, fogkrémmel
- Zuhanyzás vagy fürdés meleg vízzel, szappannal vagy tusfürdővel

Heti tisztálkodás:

Minden héten a következőket kell megtennem:

- Hetente kétszer, körülbelül háromnaponta hajmosás, meleg vízzel, samponnal
- Hetente egyszer körömvágás, körömollóval

További rendszeres önápolási feladat:

- Rendszeres hajvágás

Jó tudni!

Szociálisan hátrányos helyzetű ügyfelek és/vagy családok esetében szükséges lehet az ellátórendszer más szereplőinek bevonása. Segítséget kaphatnak a családsegítő központoktól, karitatív szervezetektől, gyámhivataltól. Az ügyfél írásos beleegyezésével egyeztethetünk ezekkel a szakemberekkel. Ilyenkor nagyon fontos tisztázni a különböző szervezetek kompetenciáit, és azt az ügyfél számára is világossá tenni.

2. *Önálló közlekedés*
   A nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedésnek egyik alapkritériuma, hogy ügyfelünk valamilyen módon képes legyen eljutni a munkahelyére. A felkészítés szakaszában fontos hangsúlyt fektetni a közlekedési szabályok tisztázására, valamint a közlekedési eszközök megfelelő használatának begyakorlására. A közlekedés begyakorlására lehetőséget biztosíthatunk akkor, amikor ügyfelünkkel terepgyakorlatra utazunk. Mindemellett elképzelhető olyan eset, hogy ügyfelünk alkalmas önálló munkavégzésre, de autizmusa miatt nem képes önálló közlekedésre. Alapos mérlegelést követően ilyenkor kialakíthatunk egy olyan rendszert, amelyben a szülő vagy támogató szolgálat a munkahelyére kíséri az ügyfelet. Ilyenkor kiemelt jelentőségű a határok és kompetenciák pontos tisztázása.
3. *Érdeklődés, tevékenységek, szakmák (pályaorientációs szakasz)*
   Sok esetben előfordulhat, hogy az ügyfél munkavállalási elképzelései nagyon szűkkörűek, elsősorban a sztereotip érdeklődési köréhez tartozó szakmák, munkatevékenységek ellátását tartja elképzelhetőnek saját maga számára. Ebben az esetben az elképzelések tágítása, rugalmasabbá tétele a cél, melynek leghatékonyabb módja, ha lehetőséget biztosítunk az ügyfél számára, hogy minél több munkakörben kipróbálhassa magát. Ugyanakkor az érdeklődési területet, az azzal kapcsolatos magasabb szintű ismereteket érdemes figyelembe venni a munkatevékenység kiválasztásakor.
4. *A munka értelme, jelentősége életünkben*
   Az autizmussal élő emberek gyakran nem látják világosan, hogy miért kell, és miért érdemes dolgozniuk, milyen szerepe lehet a munkának saját életükben. Többször látjuk azt, hogy mélyebb megértés nélkül, elsősorban külső elvárásoknak igyekeznek megfelelni (pl. „Aki felnőtt, az dolgozik.”) A cél az, hogy az ügyfél (a tanácsadó és az autizmus szakember segítségével) képes legyen megfogalmazni azt a motivációt, amelyre hosszabb távon lehet alapozni a sikeres munkavállalást. Ilyenek le-

hetnek például a fizetés, önállóság/felnőttség bizonyítása, barátságok, partnerkapcsolatok lehetősége. Autizmussal élő felnőttek esetén előfordulhat, hogy szokatlan motivációs bázissal találkozunk (pl. az érdeklődési körhöz tartozó tárgyak beszerzése). Fontos tisztázni, hogy a motivációk közül melyek „publikusak", és mondhatók el egy állásinterjún.

5. *Munkahelyi társas viselkedés, kommunikáció, munkatársi kapcsolatok, hierarchia*
   A legnagyobb jelentőségű, és egyben leginkább személyre szabott felkészítési terület. 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, segítségkérés szabályai, munkaidő, szünetek rendjének megtartására, megengedett beszélgetési témák betartása, szünetekben/pihenőidőben megfelelő aktivitás kiválasztása és gyakorlása, kulturált étkezés, öltözőhasználat, stb). Ezeknek a szabályoknak a begyakorlására a terepgyakorlatok alatt teremthetünk lehetőséget. Ehhez az autizmus szakember irányításával speciális módszertan és eszközök alkalmazása szükséges (pl. én-könyv, szociális történetek, szabálykönyv – lásd Fogalomtár).

Gyakorlati példa

Anna 22 éves, autizmussal élő fiatal nő.
Terepgyakorlatra utaztunk, amikor Anna váratlanul megkérdezte, hogy kinek kell először kezet nyújtania. A kérdése tisztázása után kiderült, hogy problémát jelent számára a bemutatkozás. Nem tudta, hogy a férfinak vagy a nőnek kell előbb kezet nyújtania, illetve hogy milyen szabály lép érvénybe, ha két nő mutatkozik be egymásnak. Tisztáztuk a szabályokat, de Annának további gondot okozott az, hogy megkülönböztesse egymástól a fiatal és az idős embereket. Ennek gyakorlását a felkészítése során figyelembe vettük.

6. *Munkatevékenységgel kapcsolatos munkáltatói elvárások*
   Az ügyfélnek a felkészítés végére képessé kell válnia egy adott 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. Sok esetben előfordulhat, hogy az autizmussal élő munkavállalóknak ezek megértéséhez részletesebb, adott esetben vizuálisan támogatott magyarázat szükséges. A szakembernek meg kell győződnie arról, hogy az ügyfél valóban megértette ezeket a lényeges munkahelyi szabályokat. Mindehhez autizmus specifikus eszközök használata elengedhetetlen (pl. vizuális támogatás rendszere: folyamatleírás, tevékenységek algoritmusai, stb.) A terepgyakorlat során felkészülhetünk rá, hogy ügyfelünknek milyen típusú segítségre lesz szüksége leendő munkahelyén.

7. *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. A fogalmak tisztázása megtörténhet az egyéni és a csoportos felkészítés során is. Ugyanakkor rendkívül fontos, hogy a betanítás során az adott munkahelyre szabottan, ezeket az ügyfél számára egész konkréttá és érthetővé tegyük.

8. *Álláskeresési technikák – önéletrajzírás, motivációs levél, telefonálás potenciális munkahelyre, felvételi interjún való megjelenés*
   Az önéletrajzot a felkészítés szakaszában írja meg ügyfelünk, amelyhez a foglalkozási tanácsadó minden szükséges segítséget megad számára (Ebben a feladatban az autizmus szakembernek nem feltétlenül kell részt vennie).
   A munkavállaláshoz manapság szinte elengedhetetlen a jól megírt önéletrajz. Alapkövetelmény, hogy számítógépen készítsük el, és 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.
   Megkönnyítheti a feladatot, ha a tanácsadó előzetesen sémát, vagy vázlatot bocsát rendelkezésre.
   Amire nincs lehetőség az önéletrajzban, de ügyfelünk feltétlenül szeretne közölni, annak a kísérőlevélben vagy motivációs levélben lesz a helye. A kísérőlevél lehet kicsit személyesebb hangvételű, benne az ügyfél leírja azokat a tulajdonságait, amelyek ugyan nem tartoznak szervesen a szakmai részhez, de fontosnak ítéli őket a megpályázott állás elnyerése érdekében.

Jó tudni!

Autizmussal élő emberek esetében gyakran előfordulhat, hogy nem látják reálisan saját nehézségeiket és erősségeiket, nehezen foglalják össze a munkavállalás szempontjából lényeges személyes információkat. Ezért elengedhetetlen, hogy az önéletrajz és a motivációs levél, vagy kísérőlevél tartalmát a tanácsadó ellenőrizze abból a szempontból, hogy az megfelel-e a valóságnak. Előfordulhat ugyanis, hogy az ügyfél saját magáról alkotott képe jelentősen eltér attól. Ebben az esetben az autizmus szakember fontos szerepet kap: az ügyfél elképzeléseit, vágyait közelítenie kell a reális lehetőségekhez. Ehhez minden olyan autizmus-specifikus módszert alkalmaz, amely érthetővé teszi az ügyfél számára, hogy az adott helyzetben milyen reális munkavállalási lehetőségei vannak. Az ilyen beavatkozásoknak célzottan a munkavállalási készségekre kell fókuszálniuk, az autizmus szakembernek itt hangsúlyozottan nem dolga általános önismereti terápiába vonni az ügyfelet.

Azokat az ügyfeleket, akiknél reményt látunk arra, hogy képesek lesznek valamikor az önálló álláskeresésre, érdemes megtanítani az álláshirdetések értelmezésére, a lényeges adatok kiszűrésére, valamint a telefonos bejelentkezés, információszerzés mikéntjére. Rögzíteni kell a telefonos bejelentkezés lépéseit (bemutatkozás, jelentkezésének oka, célja, kérdések), illetve közösen meg kell határozni azokat a körülményeket és feltételeket, amelyek segítségével az ügyfél képessé válik az információk feldolgozására. Előfordulhatnak olyan esetek, amikor nem javasolt bevonni az ügyfelet az álláskeresés folyamatába, ilyenkor elfogadható, hogy az álláskeresést a szakemberek végzik.

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 A munkáltatót is fel kell készíteni az autizmussal élő ügyfél interjúztatására – lásd Munkáltató fejezet).

9. *A diagnózis kommunikálása a munkáltató felé*
   Egyértelművé kell tennünk ügyfelünk és családja számára, hogy amennyiben a speciális munkaerőpiaci szolgáltatást igénybe veszik, nem elkerülhető, hogy a munkáltatót tájékoztassuk az ügyfél fejlődési zavaráról. Fontos, hogy megértsék, csak abban az esetben tudunk autizmus specifikus munkahelyi támogatást nyújtani, ha a munkáltató és a közvetlen munkatársak is tisztában vannak az autizmusból fakadó nehézségekkel és erősségekkel. Ugyanakkor biztosítani kell őket arról, hogy mindez a személyiségi jogok tiszteletben tartásával és az elérhető maximális diszkréció mellett történik. (Ennek munkáltatói oldalát lásd a Munkáltató fejezetben).

Gyakorlati példa

Emese 30 éves, autizmussal élő nő.
A munka megkezdése előtt Emese leendő munkatársai felkészítő tréningen vettek részt. Emesének és édesanyjának elmondtuk, hogy a tréningen beszélni fogunk Emese nehézségeiről, erősségeiről, és arról is, hogy mit jelent Emese autizmusa. Megkérdeztük Emesét, hogy mit mondhatunk el róla. Azt felelte, hogy mondjuk meg a munkatársainak, hogy az autizmusa miatt nehezen beszélget másokkal, de ez nem azt jelenti, hogy nem érti, amit mondanak neki.

Az ügyfél felkészítésének tevékenységei, módszerei

III.5.1. Az ügyfél felkészítése során alkalmazott eljárások

A felkészítésnek több lehetséges formája van, ezek részben a fent említett felkészítési területeket célozzák meg, részben vannak jellegzetes célterületeik.

Egyéni felkészítés

Az egyéni felkészítés történhet **irodai helyzetben** az ügyfél, a foglalkozási tanácsadó és/vagy az autizmus szakember részvételével. 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.

Terepgyakorlat

Az egyéni felkészítés másik formája **a terepgyakorlat**, amely nyílt munkaerőpiaci körülmények között történik, és a felkészítés igen lényeges eleme.

Általános célja a gyakorlati munkakészségek elsajátítása, a munkahelyi társas beilleszkedés szabályainak megtapasztalása, az autizmus-specifikus támogatások kidolgozásának megkezdése.

A terepgyakorlat az ügyfél számára lehetőséget teremt arra, hogy

- a gyakorlatban saját tapasztalatok szerzésével készüljön fel a későbbi munkavállalásra, ezáltal reálisabban ítélje meg saját lehetőségeit.
- több egymást követő napon ugyanazon a terepgyakorlati helyen dolgozva megtapasztalja a folyamatos munkavégzést, fejlődjön koncentráló és fizikai állóképessége.

Ezzel párhuzamosan a szakembereknek

- segít felismerni és megtalálni azt a területet, munkakörnyezetet, munkakört, ahol ügyfelük a képességeinek legmegfelelőbb munkát tud végezni.
- bizonyos háttér-segítséggel ki tudják zárni azoknak a kudarchelyzeteknek egy részét, amelyek veszélyeztetik a munkába állás sikerét, tartósságát.
- segít kialakítani a munkavégzés különböző helyzeteihez kapcsolódó személyre szabott, autizmus-specifikus támogató eszközöket.

Gyakorlatl példa

Krisztián 30 éves, autizmussal élő fiatalember. Terepgyakorlata során olyan feladatot kapott, ami túl nehéz volt számára. Váratlanul felpattant, bement a férfi WC-be és bezárkózott. Hosszú könyörgés után jött csak ki a WC-ből. A foglalkozási tanácsadó egyeztetett az autizmus szakemberrel és az ügyfél szabályfüzetébe bevezették, hogy maximum 15 percet tölthet el a WC-ben.

A terepgyakorlati munkahely kiválasztása erősen függ az ügyfél egyéni szükségleteitől.
Olyan ügyfelek esetében, akiknek nincsen számottevő munkatapasztalatuk, illetve reális elképzelésük leendő munkahelyükről, érdemes többféle, különböző munkakör kipróbálására lehetőséget adni (akár egy munkahelyen belül is). Javasoljuk 3 különböző munkakör megtapasztalását.

Ha olyan ügyfelünk van, akinek vannak preferenciái, reális elképzelései vagy speciális képzettsége a munkára vonatkozóan, akkor ezekhez kell igazítani a terepgyakorlati helyszín kiválasztását. Itt is legalább 3 alkalom javasolt.

Abban a speciális esetben, amikor ügyfelünk számára már a felkészítés során megtaláltuk a megfelelő munkahelyet, úgy a terepgyakorlat helyszínéül választhatjuk ezt is.

Jó tudni!

A terepgyakorlat kifejezetten jó lehetőség arra is, hogy az autizmus szakember feltérképezze azokat a területeket, ahol specifikus támogatásokra van szükség. Tapasztalatszerzés céljából ilyenkor javasolt elkészíteni és kipróbálni néhány vizuális segítséget.

Gyakorlati példa

György 24 éves, jó képességű autizmussal élő férfi hét közben egy speciális szakiskolában tanul. Hétvégén egy kistelepülésen élő anyjánál és nevelőapjánál tartózkodik. A család szegény körülmények között él, de a szülők igyekeznek biztosítani a fiatal fejlődéséhez szükséges feltételeket.
A felkészítés részeként az ügyfél három egymást követő napon át terepgyakorlaton vett részt. A terepgyakorlat előtt megtörtént az ügyfél felkészítése a várható két feladatra, borítékragasztásra és dísztasak hajtogatásra. A dísztasak hajtogatással az ügyfélnek nem volt problémája. A feladatsort hamar megtanulta, jó tempóban, precízen, folyamatosan végezte. Önellenőrzést végzett, szükség esetén figyelmeztetés nélkül javította a munkáját, szólt, ha szüksége volt még alapanyagra. A tervek szerint mind a három napon át ezt végezte volna, az ügyfél is így készült.
A második napon azonban változás történt, mert átszervezték a termelést, és ügyfelünk nem a várt feladatot kapta. Az új feladat az volt, hogy a dísztasakoknak „füleket" kellett készíteni. Az ügyfél betanítása hosszabb ideig tartott, mert a feladat nagyobb koncentrációt igényelt, és több volt a hibalehetőség. A zsinór szálai gyakran szétváltak, nehezebb volt befűzni, a csomókötés is nagyobb odafigyelést igényelt. Ügyfelünk el tudta végezni a munkát, de lassabban , többször kellett javítania, egyre feszültebbnek tűnt. Idővel már tempósabban és jó minőségben tudta végezni, de a feszültség megmaradt. A folyamatos munkavégzést gyakrabban szakították meg bizarr cselekvések. Feltehetően a váratlan feladat és a munka viszonylagos bonyolultsága együtt okozta a nehézséget.
Ebben a helyzetben részben megoldás volt a munkavégzéshez szükséges személyi segítség, amit a megfelelő ideig sikerült biztosítani. A következő napi munkára azonban foglalkozási tanácsadója már fel tudta készíteni az ügyfelet. Megbeszélésre és leírásra kerültek a munkahelyen követendő szabályok, amelyek a következők voltak:

- „Szólok, ha nehézséget okoz a munka."
- „Segítséget kérek."
- „A papírhajtogatást el tudom végezni, mert megismertem."
- „Amelyik munkát nem ismerem, azt is meg tudom tanulni."

Lehetőség szerint minél több olyan munkafolyamatot meg kell ismertetni az ügyféllel, ami előfordulhat az adott munkahelyen. A fenti állításokkal – amelyek köre szükség szerint változtatható, vagy bővíthető – át lehet segíteni az ügyfelet a nehézségeken.

Csoportos felkészítés

Autizmussal élő ügyfelek esetében több szempontból hatékony és előnyös lehet a **csoportos felkészítési** forma. Ebben a felkészítési formában számos olyan szabály, elvárás, szokás feldolgozható, amely munkahelytől függetlenül minden munkavállalóra vonatkozik és általános érvényű. A csoport tagjainak különbözősége eltérő problémákra világíthat rá, ugyanakkor annak megtapasztalása, hogy mások is hasonló nehézségekkel küzdenek, vállalhatóbbá teszik azokat. A tagok támogatást nyújthatnak egymásnak személyes beszámolóikkal, változatosabb megoldási javaslatokat, viselkedési stratégiákat kaphatnak egy-egy problémára, vagy akár mintaként tűnhetnek fel egymás előtt (pl. kitartás, problémakezelés, motiváció stb).

A csoportos felkészítés technikai jellemzői

- csoportlétszám: 4-6 fő (páros munka esetén jó, ha mindenkinek van párja)
- ülések gyakorisága, ideje: 6-8 héten keresztül, heti egy alkalommal, 60 perc
- csoportvezetők**:** 2 szakember (foglalkozási tanácsadó és autizmus szakember), akik mindketten képzettek jelen módszertan alkalmazásában is

Jó tudni!

A csoportos felkészítés történhet homogén csoportokban, de az is előfordulhat, hogy autizmussal élő ügyfelünk más fogyatékossággal küzdő emberekkel kerül egy csoportba. A heterogén csoportokban is fontos, hogy az autizmussal élő ember megkapja azokat a specifikus segítségeket (pl. előre látható, állandó struktúra, vizuális leírás), amelyek használatával jobban tud haladni. Az autizmussal élő emberek számára készített segítségek általában a többi csoporttag számára is hasznosak, őket is segítik.

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)
- feladatlapok (általános, illetve egyéni problémafelvetés történeteinek leírása, feladatlapszerű feldolgozása, kiemelve, illetve irányított kérdések mentén feldolgozva az autizmus specifikus szükségletek mentén – történetértés, szereplők érzései, szándékai, következmény, értékelés, más stratégia)
- videó-technikák
- csoportos ülések témaköreinek gyűjteménye, gyakorlati hasznosíthatóság szempontjai alapján
- konkrét vizuális segítőeszközök használatának bevezetése, gyakorlati alkalmazásának tanítása az említett technikák során
- aktuális/adott munkára vonatkozó kifejezések, folyamatleírások, helyszínhez illesztve (pl. pihenőidő, viselkedéssel kapcsolatos elvárások, segítségkérés folyamat leírása, öltözködési és higiénés szabályok általánosan, illetve az adott munkához kötötten, munkahelyi és szociális szabályok, kommunikációs szófordulatok gyűjteménye)

Az alkalmazott technikák szabadon, kreatívan és rugalmasan bővíthetők, az egyedi igényeknek megfelelően.

Jó tudni!

Van néhány, az alternatív munkaerőpiaci szolgáltatók által már alkalmazott módszer, amelyek átdolgozás után, megfelelő kereteket adhatnak autizmussal élő személyek csoportos felkészítéséhez. Az alábbiakban néhány példát említünk.
Jobwards-modulokból áll és a kulcsképességek fejlesztésére helyezi a hangsúlyt.
Családi Munkahelyi Gyakorlat program – elméleti alapismereteket ad a munkavállalással kapcsolatban, és különböző munkakörök gyakorlati kipróbálását biztosítja a részvevők számára.

Állásközvetítés

A felkészítés szakasza az állásközvetítéssel zárul. Ebben a szakaszban történik meg **az önéletrajz és a motivációs levél megírása az adott munkakörre vonatkozóan**, valamint az állásinterjú.

Az állásinterjúra a foglalkozási tanácsadó kíséri el az ügyfelet. Természetesen ezt időben megelőzi, hogy a munkáltatót felkészítettük az interjúra, illetve általánosan feltérképeztük az adott munkahelyet és munkatevékenységet abból a szempontból, hogy az feltehetően megfelel-e ügyfelünknek (lásd IV. fejezet). Az állásinterjún elsősorban arra kell törekedni, hogy **világos kommunikáció alakuljon ki az ügyfél és az interjúztató munkáltató között**. Ezt a folyamatot segítő, tisztázó és magyarázó közbeszólásokkal, kérdésekkel támogathatjuk.

A sikeres állásinterjút az üzemorvosi vizsgálat, illetve a munkaszerződés megkötése követi. **A foglalkozási tanácsadónak segítenie kell, hogy ügyfele megértse mi, miért történik, és melyek azok a jogok és kötelezettségek, amelyeket a munkaszerződés megkötésével vállal**.

Az ügyfél felkészítésének szakemberigénye

A felkészítés szakaszában történő eseményeket döntően a foglalkozási tanácsadó szervezi és kivitelezi. Ugyanakkor az autizmus-specifikus tudás nélkülözhetetlen, a legtöbb tevékenységbe be kell vonni az autizmus szakembert is, legalább a konzultáció szintjén. Összességében azonban a tanácsadó kompetenciája és felelőssége eldönteni, hogy mely pontokon veszi igénybe be az autizmus szaktudást.

Gyakorlati példa

Zsófia 20 éves, magas intellektussal rendelkező, autizmussal élő fiatal nő. A felkészítés viszonylag simán, a tervek szerint zajlott, amikor Zsófi érthetetlenül és váratlanul kiborult az egyik Terepgyakorlat során. A negyedik alkalommal voltunk ugyanezen a helyen. Zsófi adatrögzítői munkát próbált ki, tetszett neki a feladat és a munkatársait is nagyon kedvelte. Zsófi hazafelé menet sírni kezdett és közölte, hogy soha többet nem akar erre a helyre visszajönni. Értelmezhetetlen volt a helyzet, mert látszólag semmi nem történt a munkahelyen, ami ezt a kiborulást indokolta volna. Zsófitól nem lehetett többet megtudni a helyzetről. A foglalkozási tanácsadó konzultált az autizmus szakemberrel. A helyzet elemzése során arra jutottak, hogy az autizmus szakember kétszemélyes megbeszélés keretében Zsófival átbeszéli a terepgyakorlat történéseit. A terepgyakorlat részletes elemzése során sikerült tisztázni, hogy Zsófi egy munkatársa megjegyzését (ami a mai fiatalok éretlenségére vonatkozott) magára vette és megbántódott.

A sikeres felkészítést követően történik az egyénre szabott munkahelyfeltárás vagy a már feltárt munkakörökhöz kapcsolódó munkáltatói és munkavállalói profil illesztése. Amennyiben az ez alapján végzett munkaközvetítés sikeres, a részletes munkakörelemzést követően kezdődik meg a munkahelyi betanulás és beilleszkedés támogatása. A felkészítés és a betanulás közötti időszakot és annak feladatait didaktikai szempontból a munkáltatói részben (IV. fejezet) tárgyaljuk.

III.6. AZ ÜGYFÉL MUNKAHELYI BETANULÁSÁNAK ÉS BEILLESZKEDÉSÉNEK TÁMOGATÁSA

Az ügyfél és a munkáltató felmérése és felkészítése, illetve a konkrét munkahely feltérképezése során nagyon sok információt gyűjtöttünk össze és strukturáltunk. Optimális esetben ezek alapján autizmus-specifikusan adaptáltuk a munkahelyet és a munkafolyamatot (pl. elkészítettük a munkatevékenység feladatanalízisét, ennek segítségével előkészítettük a munkatevékenység elvégzését támogató, egyénre szabott vizuális segítséget, és feltérképeztük a közvetlen munkatársak hálózatát). A gyakorlatban azonban a legalaposabb felkészülés ellenére is maradnak feltáratlan, vagy tévesen feltérképezett területek, amelyekre csakis a konkrét beilleszkedés során derül fény. Ennek nyomán szükséges, hogy az újonnan megszerzett információkat gyorsan és rugalmasan integráljuk a betanulás/beilleszkedés folyamatába, módosítsuk előzetes elképzeléseinket, eszközeinket. **A szakembereknek ebben a szakaszban egyidejűleg több feladatra is kell koncentrálniuk: az ügyfél betanításának és beilleszkedésének támogatása mellett folyamatosan monitorozniuk kell a munkahely formális és informális működését, és azt érthető módon le kell képezni az ügyfél számára**. Megjegyezzük, hogy mindez összetett feladat, a szakember nagyfokú érzékenységére, rugalmasságára és önismeretére van szükség.

A munkahelyi betanulás és beilleszkedés támogatásának célja

A betanulás és beilleszkedés szakaszának célja, hogy **az ügyfél** tanácsadója és/vagy az autizmus szakember jelenlétében és segítségével **képes legyen megtanulni feladatait, és beilleszkedni a munkahelyi környezetbe**.

A munkahelyi betanulás és beilleszkedés támogatásának időtartama

A betanulás és beilleszkedés időtartama nagyon változó, személyfüggő. Akkor tekinthetjük befejezettnek, ha az ügyfél önállóan, az elvárt minőségnek megfelelően képes ellátni feladatát, és biztonsággal képes tájékozódni a munkahely szociális rendszerében anélkül, hogy a támogató szakembereknek aktívan közbe kellene lépniük. Ugyanakkor az ügyfél természetesen támaszkodhat a beépített specifikus segítségekre (pl. vizuális algoritmusok), illetve munkahelyi segítőire (főnök, mentor, természetes segítő).

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

A munkahelyi betanulás és beilleszkedés támogatásának tevékenységei, módszerei

III.6.1. A fizikai környezet megismerése, a munkafolyamat elsajátítása

A munkavégzés, illetve az ügyfél által használt egyéb helyszínek megismerése

A munkavégzés első napján az ügyféllel a foglalkozási tanácsadó végigjárja az összes olyan színteret, ahol az ügyfél megfordulhat. Tisztázni kell a színterek funkcióit (pl. konyha, dohányzó helyiség), technikai eszközök (pl. lift, légkondicionáló) használatát, speciális munkaterületek megjelölését (pl. biztonsági sávok, egyedi jelölések). Feltehetően szükséges lesz ennek többszöri ismétlése, illetve vizuális támogatása (pl. térkép).

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).

A munkafolyamat elemeinek elsajátítása, begyakorlása

Ebben a szakaszban az előkészített munkafolyamat és a személyre szabott támogatások megtanítása zajlik. Egyre több cég rendelkezik a különböző tevékenységekről készült folyamatábrával, ezt érdemes megszerezni, és ügyfelünkkel átbeszélni. Segítséget nyújthat a vizuális segítség megtervezésekor is.

A tanítási folyamat során különböző szintű segítségekre (promptokra – lásd Fogalomtár) lehet szükség az ügyfél tanulási stílusa, tempója, képességei szerint (ezt a tanácsadó és az autizmus szakember ekkor már pontosan meg tudja ítélni).

A segítségnyújtás szintje mindig alkalmazkodik a feladathoz és ahhoz is, hogy az ügyfél mennyire önállóan képes elvégezni azt.

Fontos, hogy a szakember a promptokat az ügyfél tempóját figyelembe véve fokozatosan vonja vissza, ezzel segítve a feladat pontos elvégzését, és párhuzamosan az ügyfél egyre önállóbb munkavégzését. Ez nem feltétlenül lineáris folyamat, elképzelhetők visszaesések, ilyenkor több ismétlésre van szükség.

Önellenőrzés bevezetése

Az integrált munkavégzés során elengedhetetlenül fontos, hogy az ügyfél képes legyen saját munkavégzésére reflektálni, észrevegye hiányosságait, és ki tudja azokat javítani. Ügyfeleinket úgy segíthetjük ebben, hogy készítünk számukra egy ellenőrző listát, amelyen az adott feladat elvégzését követően lépésről-lépésre haladva ügyfelünk képes önmaga ellenőrzésére. (Megjegyezzük, hogy az önellenőrző lista használatát is tanítanunk kell.) Jobb képességű ügyfeleinket megtaníthatjuk egy hasonló lista önálló kidolgozására.

Gyakorlati példa

Adrienn 37 éves, autizmussal élő nő, irodai kisegítő munkakörben dolgozik.
Az alábbi ellenőrzőlista segítségével képes ellenőrizni, hogy minden feladatát elvégezte-e.

Feladat	Eredmény	Megjegyzés
Konyhák feltöltése teával, kávéval.	✓	
Fénymásoló papírok ellenőrzése, feltöltése.	✓	
Virághlocsolás.	✓	
Iratmegsemmisítés.	✓	*Elromlott az iratmegsemmisítő.*

III.6.2. A szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása

Ez talán az egyik leginkább hangsúlyos, mégis nehezen definiálható terület. A munkahelyi beilleszkedést **leghatékonyabban a foglalkozási tanácsadó és/vagy az autizmus szakember személyes jelenléte, példamutatása, munkatársakra való odafigyelése segíti elő**. A beilleszkedés során törekedni kell arra, hogy ügyfelünk számára érthetővé és követhetővé tegyük a formális és informális szabályokat. Célszerű ezeket írásban is rögzíteni, szükség esetén rajzokkal, fotókkal, ábrákkal segíteni a megértést.

Bemutatkozás, 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. Ez autizmus esetén gyakran egyáltalán nem magától értetődő készség, előfordulhat, hogy ehhez jól látható, külső támpontok (pl. hajviselet, anyajegy, jó esetben névkártya) azonosítására van szükség. (Természetesen azt is érthetően rögzíteni kell, hogy ezek az azonosító jelek adott esetben nem publikusak.)

Fontos, hogy ügyfelünk 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.

Gyakorlati példa

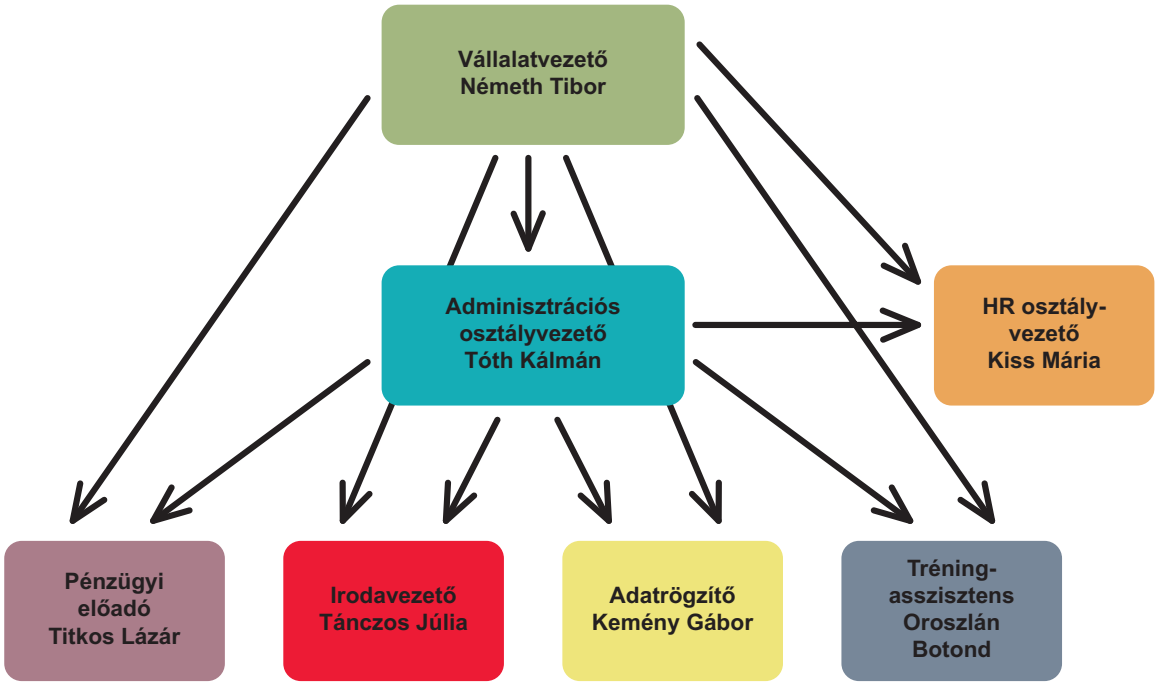
Zsófi 26 éves, konyhai kisegítő munkakörben dolgozó, autizmussal élő nő.
Munkatársait külső tulajdonságaik alapján azonosítja (pl. kövér, szemüveges, alacsony). Egy alkalommal szemüveges és alacsony termetű főnöke szemüveg nélkül ment be a konyhába. Ez Zsófit annyira megzavarta, hogy összekeverte egy másik alacsony termetű munkatársával, és megkérdezte tőle, hogy átöltözött-e.

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. Tudnia kell, hogy ki a főnöke, kinek az utasításait kell betartania, illetve hogy esetleges ellentétes instrukciók esetén mi az irányadó.

Gyakorlati példa

Gábor, jó értelmű autizmussal élő, 25 éves fiatalember, irodai kisegítő munkakörben dolgozik. A vállalati hierarchia megértéséhez a következő vizuális segítséget adtuk.



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 munkahelyen töltött idő, túlórák, stb.) Ezeket ügyfelünk számára is világossá kell tenni, segíteni betartásukat és rögzíteni a szabálykönyvben (lásd Fogalomtár).

Más területeken is kialakulnak **szokások, hagyományok** (pl. ünnepek megtartása, öltözködési szokások, tegezés-magázás, beszédstílus, megengedett beszédtémák, pénz beadása a „közös kasszába", munkaidőn kívüli közös tevékenységek). Ezek döntően olyan íratlan szabályok, amelyeket autizmussal élő 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 munkahelyi hagyományokat feltérképezze, és azokat érthető formában átadja ügyfelének.

Gyakorlati példa

Zsófi 26 éves, konyhai kisegítő munkakörben dolgozó autizmussal élő nő
A munkahelyi szokásokkal kapcsolatban az alábbi Szociális Történettel segítettük.

Hogyan ünnepeljük a névnapokat a bölcsődében?
A bölcsődében mindenki névnapját megünnepeljük, az enyémet is.
Akinek névnapja van, annak a munkatársaimmal közösen veszünk ajándékot.
Ehhez mindenki bead egy kevés pénzt.
Aki a pénzt gyűjti, szól, hogy mennyit adjak be.
Az ajándékot a közös pénzből valamelyik munkatársam veszi meg.
Amikor nekem van névnapom, akkor engem köszöntenek fel és én kapok ajándékot (szeptember 17.).
Ez azért jó, mert örömöt szerzünk vele annak, akinek a névnapja van.

A mentor megismerése, a mentori funkció definiálása

Mentornak nevezzük azt a munkatársat, **aki közvetlenül irányítja ügyfelünk munkavégzését, kiadja és ellenőrzi a feladatokat, és akihez az ügyfél problémáival vagy bármilyen elakadásával fordulhat**. Ez sok – de nem minden – esetben a közvetlen munkahelyi főnök. A beillesztés során segíteni kell, hogy az ügyfél és mentora között az együttműködés zökkenőmentes legyen. Ehhez viselkedési mintákat kell nyújtanunk a mentor számára, és fokozatosan be kell vonnunk a munkavégzés folyamatába (pl. eleinte mi vegyük át az elvégzendő feladatot, és adjuk tovább az ügyfélnek, majd lépésről lépésre vonuljunk vissza és szorgalmazzuk, hogy az ügyfél és a mentor között épüljön a munkakapcsolat). A mentor nem nélkülözhető egy munkahelyen sem.

Gyakorlati példa

Zsófi 26 éves konyhai kisegítő munkakörben dolgozó autizmussal élő nő.
Szabályfüzetébe ezek a legfontosabb szabályok kerültek be:

A munkahelyemen, a bölcsődében Zsuzsi a főnököm.
Ha valamiben segítségre van szükségem, Zsuzsihoz fordulhatok.
Zsuzsi a gazdasági irodában vagy a konyhában szokott lenni.
Ha segítséget akarok kérni Zsuzsitól, de nem találom, megkérdezhetem a konyhában a munkatársaimat, hogy hol van.
Ha nincsen munkám, Zsuzsit kérdezem meg, hogy mit csináljak.
Csak akkor mehetek a pihenőszobába, ha Zsuzsi azt mondta.
A kávépénzt Zsuzsi kéri el tőlem.
A kávét minden nap Zsuzsi adja nekem ebéd után.
Ha Zsuzsi nem dolgozik, például beteg vagy szabadságon van, akkor Anna a főnököm.

Természetes segítő

A mentor mellett nagy hangsúlyt kell fektetni azoknak a közvetlen kollégák 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 segítőnek az ügyféllel való kapcsolattartás specifikumait 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.

A munkahelyi betanulás és beilleszkedés támogatásának szakemberigénye

A betanulást és a beilleszkedést döntően a foglalkozási tanácsadó támogatja. Szükség esetén (pl. a specifikus támogatások módosításakor, problémás viselkedések jelentkezésekor) konzultál az autizmus szakemberrel, aki – ha ez célszerűnek tűnik – a munkahelyre is elmegy.

III.7. AZ ÜGYFÉL UTÓKÖVETÉSE

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

Az ügyfél utókövetésének célja

Az utókövetés célja az ügyfelek hosszantartó foglalkoztatásának elérése.

Az ügyfél utókövetésének időtartama

A körülmények mérlegelésével kell eldönteni, hogy milyen gyakran és milyen hosszú ideig van szükség utókövetésre.

Az ügyfél utókövetésének tevékenységei, módszerei

III.7.1. Az ügyfél egyéni utókövetése

Ügyfelünknek a beilleszkedést követően is szüksége lehet támogatásunkra a munkahelyi problémák, szituációk kezelésében. Ezért javasolt a betanulás után is felkeresni őket a munkahelyükön.

Autizmussal élő ügyfél esetében különösen fontos lehet a tanácsadó jelenléte, ha

- új munkatársa lesz
- új munkakört és/vagy feladatot kell betanulnia
- megváltozik a cég telephelye
- új munkaeszközt kap
- a közvetlen főnöke változik meg
- egyéb

Az ügyfelek utókövetésekor van még egy fontos terület, amelyre mindenképpen figyelmet kell fordítanunk. Előfordulhat, hogy a **tanácsadó munkahelyet vált vagy** valamilyen más ok miatt á**t kell adnia ügyfelét egy munkatársának**. Ez a váltás érzékenyen érintheti az ügyfelet, így fontos, hogy átadása előre jelzett és fokozatos legyen.

Gyakorlati példa

András 37 éves, autizmussal élő férfi. Adatrögzítői munkakörben dolgozik egy nagyvállalatnál. 4 órás munkaidejébe beillesztettünk egy 15 perces szünetet. A szünet alatt András belső mentorával együtt a vállalat büféjében megreggelizett. Utókövetés során nyilvánvalóvá vált, hogy András egy hete nem tart szünetet. Az okokat firtatva kiderült, András azt gondolta, hogy a szünetben kötelező jelleggel vásárolnia kell valamit a büfében és nem akart pénzt költeni. Megbeszéltük, hogy a büfében az otthonról hozott szendvicsét és vizét is elfogyaszthatja.

III.7.2. 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, lehetőség szerint meghatározott napon és időpontban javasolt tartani.

Az érzelmileg biztonságos légkörben a csoportmunka eszközeit felhasználva az ügyfelek **kommunikációs és konfliktuskezelő készségeit fejleszthetjük**, valamint segítséget nyújthatunk a 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. Ez autizmussal élő emberek esetében különösen fontos lehet, mivel a szabadidő életkornak megfelelő és tartalmas eltöltése, illetve a megfelelő kortárs kapcsolatok kialakítása – éppen az állapot sajátosságaiból fakadóan – komoly nehézségekbe ütközhet.

III.7.3. A kapcsolat lezárása

Az utókövetés befejezésével szükségszerűen felmerül a segítő folyamat lezárásának kérdése.

Az ügyféllel folytatott munka lezárására **a folyamat bármely pontján szükség lehet**. A módszertan szempontjából a felmérés szakasza egy olyan fordulópont, amely elvégzése során kiderül, hogy ügyfelünk számára megfelelő-e az a szolgáltatás, amelyet nyújtani tudunk, vagy sem. Ha a felmérés azzal az eredménnyel zárul, hogy az ügyfél szükségletei túlmutatnak az ATF kompetenciáján, akkor le kell zárni a folyamatot. A folyamat előrehaladtával, ha az ügyfélről valami olyan információ vagy állapotváltozás derül ki, mely akadályoztatja a munkavállalását, szintén szükségessé válhat a közös munka lezárása vagy felfüggesztése.

A folyamatot lezáró beszélgetésnek mindig nyugodt körülmények között, személyesen, a foglalkozási tanácsadó és az autizmus szakember jelenlétében kell megtörténnie. A beszélgetés során végig kell tekinteni az eddigi történéseket, az ügyfél aktív részvételével. **Érthetővé kell tenni az okokat, amelyek a folyamat lezárását indokolják**. Ha más fajta segítségformát ajánlunk, akkor lehetőség szerint erről is adjunk információt az ügyfélnek. Amennyiben csak felfüggesztjük a segítőfolyamatot, vagy az utókövetést lezáró beszélgetésről van szó, tisztázzuk, hogy az ügyfél milyen esetben és kihez fordulhat a későbbiekben.

Ezzel a lépéssel befejezzük a módszertani folyamat ügyfelekre vonatkozó leírását, és áttérünk a munkáltatói oldalra.

IV. MUNKÁLTATÓK

Az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás sikerességét jelentősen meghatározza, hogy a szolgáltatás másik célcsoportjával, a munkáltatókkal professzionális együttműködést tudjunk kialakítani.

A munkáltatókkal való együttműködés alapja a **szolgáltatásnyújtás**. Fontos közvetítenünk azt a szemléletet, hogy a munkáltató ne szánalomból, vagy karitatív céllal foglalkoztassa az általunk közvetített munkavállalót, hanem azért, mert ez számára is előnyös, és üzletileg is megalapozott döntés. Tudatában kell lennünk annak, hogy a munkáltatók számára értékes – megbízható, motivált, elkötelezett – munkaerőt közvetítünk, ráadásul komoly anyagi terheket is leveszünk róla, hiszen átvállaljuk a toborzás, a kiválasztás, a felkészítés, a betanítás stb. idő-, energiaigényes, és igen költséges tevékenységeit.

A munkáltatókkal való tárgyalás során **partneri viszony** kialakítására kell törekednünk, és ügyfeleink érdekeinek és méltóságának tiszteletben tartását kell elvárnunk. A tárgyalások során éreznie kell a munkáltatónak, hogy együttműködést kínálunk, nem szívességet kérünk, illetve egy jó és erős képviseletű „ügyhöz” való tartozás lehetőségét kínáljuk fel. A munkáltatóval való **kölcsönösen előnyös, egyenrangú kapcsolat** kialakítása révén a támogatott munkavállalót is hozzásegítjük ahhoz, hogy munkahelyén tiszteletre méltó, értékes munkaerőként fogadják el, és tisztában legyenek alkalmazásának előnyeivel.

A továbbiakban áttekintjük azokat a lépéseket, amikor a szolgáltatás nyújtása során együtt kell dolgoznunk a munkáltatókkal.

Jó tudni!

Az autizmussal vagy Asperger szindrómával élő embereknek sok olyan képessége, tulajdonsága lehet, amely komoly értéket képvisel a munkáltató számára:

- képesek az egészen apró részletek feldolgozására
- szívesen végeznek ismétlődő, monoton tevékenységeket
- szigorúan betartják a szabályokat, előírásokat
- jó a mechanikus memóriájuk
- egyes területeken nagy tárgyi tudással rendelkeznek
- gyakran kiválóak az informatika területén
- lojálisak a munkáltatóhoz

IV.1. MUNKÁLTATÓK TOBORZÁSA

A munkáltatók toborzásának célja

A toborzás célja a potenciális munkáltatók tájékoztatása a szolgáltatásról. A szolgáltatás által nyújtott lehetőségek ismertetése mellett arról is informáljuk a munkáltatókat, hogyan vehetik igénybe ezeket a lehetőségeket. A toborzás lehetőséget ad széleskörű társadalmi szemléletformálásra és a felelősségvállalás növelésére, hozzájárulhat az egyes munkáltatók elköteleződésének kialakításához.

Jó tudni!

A munkáltatók felkeresésénél, tájékoztatásánál fontos, hogy olyan üzenetet fogalmazzunk meg számukra, amelyben egyértelművé tesszük, hogy munkapróbás, illetve terepgyakorlatos helyszínek és konkrét álláslehetőségek biztosításával is bekapcsolódhatnak szolgáltatásunkba.

A munkáltatók toborzásának időtartama

A toborzás folyamatos, alkalmazkodva az aktuális lehetőségekhez.

A munkáltatók toborzásának módszerei, tevékenységei

A munkáltatók toborzása különböző **csatornákon** keresztül valósulhat meg.

Hirdetés

A munkahelyek elérésének egyik formája, ha a szolgáltatásról hirdetést teszünk közé újságokban, szórólapokon, az interneten, vagy telefonkönyvben. 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 vásárlókra, 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 reklámözönbe, ezért ezek a reklámok legtöbbször a kukában kötnek ki.

Az írott és elektronikus sajtóban formálisan meghirdetett munkahelyek, az információszerzéshez szintén használható források. Ide tartoznak az egyre szaporodó **munkaerő-kölcsönző és munkaközvetítő irodák** kínálatának folyamatos monitorozása is. Ezen irodák előnye, hogy mindig tudnak ajánlani valamilyen munkát, sőt, legtöbbször olyat, ami alkalmas lehet alacsony iskolai végzettségű emberek számára is. Hátránya is éppen ez: azok a cégek veszik igénybe a közvetítőket, amelyek nehezen találnak munkaerőt, és gyakorlatilag folyamatos toborzásra kényszerülnek. Így az itt megjelenő munkák általában az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatást igénybevevők számára sem túl kecsegtetőek.

Az összes formális fórum **hátránya** azonban, hogy minden álláskereső ezeket keresi fel először, így igen nagy a verseny az itt megjelenő állások megszerzésére. Nagyon nehéz helyzetbe kerülünk, ha sérült munkavállalót kell beajánlanunk egy olyan állásra, ahova már esetleg több száz nem fogyatékos ember jelentkezett.

Cégjegyzékek, telefonkönyvek, helyi kiadványok (Kisokos stb.), **internetes cégadatbázisok** is használható információkat tartalmazhatnak – akár a HR-es nevét és címét is megszerezhetjük belőlük –, így gyorsan és sok céget el tudunk érni a segítségükkel.

Szakmai kiadványok

A munkáltatók számára készülő szakmai kiadványokat javasolt a munkáltatók szemszögéből írni. Ezekben érdemes reálisan 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 esz-

tétikus, 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.

A toborzáshoz tartozó, munkáltatók számára készült szóróanyagot lásd a 17. számú mellékletben.

Telefon propaganda

A telefon propaganda 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 telefon propaganda 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 telefon propaganda **előnye**, hogy „előkészíti a talajt" a munkáltatónál, így a szolgáltatás képviselőjének könnyebb bemutatkozni, amikor végül találkoznak.

A munkáltatók toborzásának szakemberigénye

A toborzás során elegendő a képzett foglalkozási tanácsadó jelenléte, akinek rendelkezésére állnak a szakszerű szóróanyagok.

IV.2. KAPCSOLATFELVÉTEL A MUNKÁLTATÓVAL

A kapcsolatfelvétel célja

A kapcsolatfelvétel célja, hogy a munkáltatót megnyerjük az „ügynek": megbízást adjon az adott munkahely felméréséhez, a munkáltatói profil (lásd később) elkészítéséhez, esetleg hosszútávon munkapróbás, illetve terepgyakorlatos helyszínt vagy befogadó munkahelyet biztosítson ügyfeleink számára. Lehetőséget ad arra is, hogy információkat szerezzünk a munkáltató igényeiről, és személyre szabott tájékoztatót adjunk a lehetőségekről.

Különös figyelmet kell fordítani a tájékoztatás során az autizmussal kapcsolatos közkeletű, sok esetben sztereotip – akár negatív, akár pozitív – elképzelések módosítására, tisztázására.

Jó tudni!

Az autizmussal kapcsolatban számos sztereotip elképzelés él a köztudatban. Ezek egyrészt a jól ismert filmekből (pl. Esőember), részben a médiában elhangzó gyakran félrevezető, elnagyolt, szenzációt kereső hírekből származnak.
Sokan félnek az autizmussal élő emberektől, azt képzelik róluk, hogy nem tudnak beszélni, agresszívak és gyakran vannak dührohamaik.
Másik oldalról különös, zseniális és kifejezetten eredeti gondolkodást és teljesítményt tulajdonítanak nekik, abból fakadóan, hogy több híres emberrel (pl. Albert Einstein vagy Bartók Béla) kapcsolatban is felmerült, hogy ilyen típusú nehézségeik voltak.

A kapcsolatfelvétel tevékenységei, módszerei

IV.2.1. Személyes találkozó a munkáltatókkal

A munkáltatókkal való személyes találkozó legfontosabb célja, hogy tisztázzuk, mit vár el a munkáltató az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatástól. Az elvárások mentén visszajelezhetjük a munkáltatónak, milyen hatékonyan tudja szolgáltatásunk kielégíteni az igényeit.

Személyes tárgyalás esetén nagyon fontos előre tájékozódni a cégről, és informálódni az adott cégnél uralkodó munkahelyi légkörről, öltözködési, viselkedési szabályokról.

A munkáltatókkal való személyes találkozó során fellépésünkkel, megjelenésünkkel, kommunikációnkkal árnyaltabban és több oldalról, meggyőzően tudjuk képviselni az autizmussal élő munkavállalók érdekeit, a társalgáson keresztül kapcsolat alakulhat ki a potenciális munkavállaló és munkáltató között, ami elősegíti a kölcsönös együttműködés megvalósulását.

Ennek a módszernek **hátránya**, hogy mindkét fél részéről sok időt igényel, és valószínűleg nem mindenki engedheti meg magának, hogy annyi időt fordítson egy kapcsolat kiépítésére, amennyit szeretne.

A személyes találkozó időtartama

A személyes találkozó ideális esetben körülbelül 1 óra. Ennek hosszát ugyanakkor meghatározzák a munkáltató elvárásai és lehetőségei is. Ennek megfelelően elfogadható, ha az időtartam 30 és 120 perc között mozog. Fontos, hogy stratégiánkat az időkeretekhez igazítsuk.

A személyes találkozó szakemberigénye

A foglalkozási tanácsadó jelenléte feltétlenül szükséges, azonban súlyt ad és megtámogatja a helyzetet, ha a szolgáltatást nem egy szakember és nem csak egy szaktudás oldaláról képviseli.

Jó tudni!

Megnehezítheti az egyenrangú partnerként való tárgyalást, ha elegáns, hivatalos atmoszférájú cégnél tett látogatásunk során a partner öltöny-nyakkendőben, vagy kiskosztümben fogad bennünket, mi pedig esetleg farmer-tornacipőben érkezünk. Legalább ilyen kellemetlen, ha egy ipari vagy mezőgazdasági termelőnél üzemlátogatás során mi botorkálunk tűsarkú cipőben, vigyázva elegáns öltözékünkre.

IV.2.2. Munkáltatóknak tartott előadás

A munkáltatóknak tartott előadás igen hatékony módja annak, hogy informáljuk őket az autizmus természetéről, az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatásról, valamint hogy meghallgassuk aggodalmaikat és kételyeiket. Az előadás lehetőségét számos módszerrel meg lehet teremteni, beleértve, ha meghívjuk őket promóciós alkalmakra, mint konferenciák és házon belüli események (pl. üzleti reggeli vagy ebéd). Akár egy nagy helyi munkáltató vezetőségének is előadást tarthatunk.

A munkáltatóknak tartott előadás **előnye**, hogy fogékony közönség előtt történik, és az előadás végén bármely felmerülő kérdésre válaszolhatunk.

Az előadás során az autizmussal és a szolgáltatással kapcsolatos általános és leglényegesebb információk átadására kell törekedni, alkalmazkodva a kérdésekhez, és konkrét, személyre szabott válaszokat adni az esetlegesen felmerülő ellenérzésekre, ellenvetésekre. Megjegyezzük, hogy ez az előadás különbözik a konkrét munkavállaló fogadását megelőző csoportos felkészítés során elhangzó prezentációtól, bár átfedések lehetnek. Itt tehát általánosságban és röviden ismertetni kell az autizmussal élő emberek jellegzetességeit, a szolgáltató szervezet működését, az ajánlott szolgáltatás lépéseit és a lehetséges együttműködési módokat (munkapróba, terepgyakorlat, foglalkoztatás).

A munkáltatóknak tartott előadás szakemberigénye

Az előadásokon minden esetben szükséges a tanácsadó és az autizmus szakember aktív részvétele.

Jó tudni!

A munkáltatók előtt tartott előadás esetében előre tisztázni kell, hogy menyi idő, és milyen helyszín, technika áll rendelkezésre, valamint tájékozódni kell a hallgatóság létszámáról és összetételéről. Érdemes diákon rögzített forgatókönyvet használni, amelyet szóróanyagként át is lehet adni.

IV.3. A MUNKÁLTATÓ ÁLTALÁNOS FELMÉRÉSE – AZ ÁLTALÁNOS MUNKÁLTATÓI PROFIL ELKÉSZÍTÉSE

A munkáltató általános felmérésének célja

A munkáltató általános felmérésének, átvilágításának célja a munkahely szociális és fizikai jellemzőinek általános felmérése, vagyis a munkáltatói profil elkészítése. A Munkáltatói profil **a munkáltató azon jellemzőinek összessége, melyek a foglalkoztatás szempontjából relevánsak**.

A szakasz lényeges jellemzője, hogy ekkor a munkahelyet még nem ügyfél-specifikusan mérjük fel, hanem azt világítjuk át, hogy milyen lehetőségek, potenciális munkakörök lehetnek alkalmasak saját ügyfélkörünk számára.

A munkáltató általános felmérésének időtartama

A munkahely méretétől és komplexitásától függően 1-3 alkalom.

A munkáltató általános felmérésének tevékenységei, módszerei

A munkahely és a lehetséges munkakörök feltérképezése a munkahelyi vezetőkkel és alkalmazottakkal történő megbeszélések, és a munkahely bejárásának segítségével, közvetlen megfigyeléssel történik. Az alábbiakban felsoroljuk a felmérés legfontosabb területeit és szempontjait, de hangsúlyozzuk, hogy az egyes munkahelyeken vagy munkaköröknél egyéb lényeges jellemzőket is figyelembe kell venni. A megfigyelésekről a szakember feljegyzést készít.

Az általános munkáltatói profil legfontosabb **területei**:

1. A munkahely fizikai környezetének elemzése
2. A munkahelyi légkör jellemzői
3. A lehetséges munkakörök feltérképezése

IV.3.1. A munkahely fizikai környezetének elemzése

Ehhez az alábbi szempontokat kell figyelembe venni:

- 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)

Gyakorlati példa

Az egyik munkahely felmérésénél kiderült, hogy a biztonsági intézkedések része a munkatársak szúrópróbaszerű átvizsgálása. Ez a kiszámíthatatlanság és állandó bizonytalanság komoly feszültséget okozhat autizmussal élő ügyfeleink számára, ezért a munkáltatóval abban maradtunk, hogy ügyfeleinket nem szúrópróba szerűen, hanem állandóan ellenőrzik.

IV.3.2. A munkahely szervezeti jellemzői

Ehhez az alábbi szempontokat kell figyelembe venni:

- általános munkahelyi hierarchia
- munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek)
- fizetés, juttatások (pl. pótlék, cafeteria)
- munkahelyi kommunikáció (pl. tegeződés-magázódás; utasítások formája írásos vagy szóbeli, sajátos kifejezések)

- információáramlás (pl. van-e belső intranet, értekezletek rendje)
- teljesítményértékelés (pl. rendje, formája)
- biztonsági szabályok
- munkaruha, munkaeszközök
- nyitottság (pl. fogyatékosság iránti tolerancia)
- természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs, vagy akár kisebb csoport, akire támaszkodni lehet)
- szervezeti szokások (pl. ünneplési szokások)

IV.3.3. A lehetséges munkakörök feltérképezése

A munkahelyen belül sokféle munkakörben dolgozhatnak emberek. A munkahely átvilágításának közvetlen célja feltérképezni, hogy az adott munkahelyen milyen munkakörök lehetnek megfelelőek ügyfeleink számára. Ennek a felmérésnek az alapján alakul ki az adott munkahely „munkakör kínálata", amelyhez konkrét ügyfeleinket később illeszthetjük. Egy munkahelyen több lehetséges munkakört is találhatunk.

A potenciális munkakörök kiválasztása az alábbi **szempontok** elemzése alapján történhet:

1. a munkakör azonosítása (a munkakör és a szervezeti egység megnevezése)
2. a munkakör irányítója (szakmai / adminisztratív irányító)
3. a tevékenység végzésének célja, eredménye, produktuma
   - a munkakör célja
   - teljesítménykövetelmények
   - a siker kritériumai
   - fontossága a szervezet számára
   - imázsa
4. a munkakör betöltéséhez szükséges ismeretek
5. a munkakörben végzett tevékenységek
6. munkavégzéshez szükséges eszközök, munkaruha
7. munkacsoporthoz tartozó szerepek
8. a munkakör szabályozottsága, az önállóság mértéke

9. a munkavégzéshez szükséges információ-ellátás
10. hatáskör
11. befolyás
12. jogkörök
13. felelősség
14. irányítás jellemzői
15. kapcsolattartás igénye
    - szervezeten belül
    - szervezeten kívül
    - ügyfelekkel való kapcsolattartás
16. munkatársi kapcsolatok
17. kihívások
18. az ösztönzés módja
19. ismeret- és készségfejlesztési lehetőségek
20. munkakörülmények
    - fizikai munkafeltételek
    - munkavédelem
    - üzemegészségügyi helyzet
21. a munkavégzés időbeli jellemzői
22. a munkavégzés terhelő hatásai
    - izommunka igény
    - pszichés terhelés igénye
    - különleges munkaköri sajátosságok
23. a munkakör adaptációjának lehetőségei

A munkáltató általános felmérésének szakemberigénye

A foglalkozási tanácsadó jelenléte elegendő a munkahely általános feltérképezéséhez, de azt követően a feljegyzések alapján konzultáció szükséges az autizmus szakemberrel, annak eldöntésére, hogy az adott munkahely alkalmas-e autizmussal élő munkavállalók fogadására.

Gyakorlati példa

Feljegyzés egy nagyáruház tréning asszisztens munkakör jellemzőiről
Időpont: 2010. 11.22.
Helyszín: Nagyáruház
Munkáltató oldaláról közvetlen irányítást, segítséget adtak: HR asszisztens
Munkakör megnevezése: tréning asszisztens
Munkakör irányítója: HR igazgató
A munkakör helye a szervezeti struktúrában: a HR asszisztens munkáját segíti. Hivatalos felettese a HR igazgató.
A munkakörben végzett konkrét munkatevékenységek:

- adatrögzítés két fajta Excel táblán
- tréning jelenléti ívek nyomtatása
- tréning terem rendbetétele

A munkavégzéshez szükséges ismeretek, készségek:

- számítógép magas szintű kezelése
- precizitás
- monotónia tűrés
- önellenőrzés

A munkavégzéshez szükséges információáramlás biztosítása:
A munkakört érintő minden kérdésben (napi feladatok beosztása, prioritás sorrend, stb.) a kompetens felelős a HR asszisztens. Ő az, aki a jövőben belső mentori feladatokat is elláthat.
Munkatársi kapcsolatok: A legszorosabb munkatársi kapcsolat a HR asszisztenssel van, az ő munkájával függ szorosan össze ez a munkakör. Néha előfordul, hogy más, a HR osztályon dolgozó munkatárssal is együtt kell dolgozni.
A sikeres munkavégzés kritériuma: a napi munkát pontosan, hiba nélkül el kell végezni. A nap végén a HR asszisztens mindig visszajelzést ad az elvégzett munka minőségéről.
A munkavégzés időbeli jellemzői: állandó munkarendben kell dolgozni 8-14 óráig. Minden héten két pihenőnapot adnak ki, de ez nem biztos, hogy hétvégére kerül. A beosztást egy hónapra előre készítik el. Ha valaki meg akarja változtatni a beosztását, akkor ezt írásban kell kérelmeznie a közvetlen felettesétől. A munkaidőről jelenléti ívet kell vezetni, amely a recepción található.
Munkavégzés helyszíne: kis méretű iroda, amelyben ketten dolgoznak. Az állandó munkatárson kívül a másik HR irodából gyakran jönnek ide nyomtatni. Az áruházban gyakorlaton lévő diákok is ebben az irodában jelentkeznek le, ezért 8-9 óra között nagy jövés-menésre kell számítani.
Az iroda ablaktalan, légkondicionálóval működő, állandó mesterséges világítást igénylő helyiség.
Munkaeszközök: Számítógép, nyomtató, tűzőgép.
Munkaruha: Céges póló, pulóver és a névvel ellátott kitűző használata kötelező.
Biztonsági szabályok: A recepciónál le kell adni a táskát, mobiltelefont és egyéb értékeket.

Az irodába csak jegyzetpapírt és tollat lehet bevinni. Ha az irodából illetve az áruházból kijönnek a dolgozók, akkor a recepciónál elhelyezett piros gombot kell megnyomni. Ha a gomb hosszan sípol, akkor a biztonsági őr átvizsgálja az illetőt. A gomb véletlenszerűen szólal meg hosszan.
Dohányozni és étkezni csak az arra kijelölt helyiségekben lehet.
Minden munkatársnak van egy szekrénye, amelyben a ruháit tarthatja, erre lakatot kell hozni.

Beléptetés szabályai:

Az első napon mindenki részt vesz egy orientációs tréningen. Ez az áruház megismertetését, a munka és balesetvédelmi, valamint a tűzvédelmi oktatást jelenti.

Informális szabályok, szokások:

- együtt szoktak reggelizni a HR munkatársai a büfében
- születésnapot, névnapot nem ünnepelnek
- a karácsonyt vállalati szinten szokták megünnepelni
- mindenki, mindenkivel tegeződik

Fontos szempontok a munkakör adaptációjához:

- az instrukciók egyszerű megfogalmazása
- a segítségkéréshez mintát kell adni
- a munkafolyamat lépéseit rögzíteni kell
- a munkatársak kitűzőjét és a hozzájuk tartozó pozíciót rögzíteni kell
- napi struktúrát kialakítani
- az üres idő kitöltésére valami alternatívát kitalálni
- a biztonsági ellenőrzésre fel kell készülni
- közösségi helyiségek megismerése
- a belső mentor (feltehetőleg a HR asszisztens) felkészítése

IV.4. A KONKRÉT MUNKAHELY FELTÉRKÉPEZÉSE

A konkrét munkahely feltérképezésének célja

Az autizmus-specifikus nyílt munkaerőpiaci szolgáltatás ezen szakaszára 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 feltehetően alkalmas lesz ügyfelünk számára. Célja a konkrét munkahely részletesebb, autizmus specifikus feltérképezése, elegendő információ összegyűjtése az optimális munkafeltételek kialakításához.
Valójában ezen a ponton történik meg **a munkahely és az ügyfél illesztése**.

A konkrét munkahely feltérképezésének időtartama

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

A konkrét munkahely feltérképezésének tevékenységei, módszerei

A foglalkozási tanácsadó és az autizmus szakember az alább részletezett szempontok alapján pontos elemzést készít a kiválasztott munkahely fizikai és szociális jellemzőiről, és a munkatevékenységről.

IV.4.1. A kiválasztott munkahely/munkakörnyezet feltérképezése

Ehhez az alábbi, autizmus-specifikus szempontokat hangsúlyosan figyelembe véve kell az információkat összegyűjteni és strukturálni.

Fizikai klíma

1. jelenlévő kollégák száma
2. átlaghőmérséklet
3. az egyes munkaterek mérete (m^2)
4. fényviszonyok, illetve a környezetben tapasztalható vizuális ingerek mennyisége, intenzitása és komplexitása, az ingerforrások felsorolása
5. hangingerek mennyisége, intenzitása, hangforrások megjelölése
6. szagok/illatok jelenléte, intenzitása
7. taktilis, tapintási ingerek mennyisége, intenzitása, az ingerforrások megjelölése

Szociális klíma

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

A Jegyzőkönyv sablonját lásd a 18. számú mellékletben.

Gyakorlati példa

Munkahely neve: *X. étterem*	
Betöltendő munkakör: *vendégtérben dolgozó munkás*	
Munkavállaló neve: *X.Y.*	
Feltérképezés dátuma: *2010. március 16.*	Időtartama: *8 óra (14-22 óráig)*
Fizikai klíma	**Szociális klíma**
1. Jelenlévő kollégák száma: *Konyhában: 15 fő* *Vendégtérben: 1 (+ időnként 1 felettes)* *Szükség esetén egy-egy kiszolgáló kolléga a vendégnek kiviszi az elkészült ételt.* *Megj: időszakonként változó számú vendég tartózkodik az étteremben.* ***Várható nehézség:*** *Vendégek hozzászólnak, kérdeznek.*	**1. Jelenlévő kollégák beosztása:** 1 főnök, 2 műszakvezető, 13 egyenrangú beosztott. ***Várható nehézség:*** Rangsor megállapítása.
2. Átlaghőmérséklet: *25-26 °C* ***Várható nehézség:*** *Nincs*	**2. Jelenlévő kollégák által végzett munkatevékenység/ek:** *2 operátor: koordinálja a munkát, ahol kell, besegít.* *3 pultos: rendelést felveszi, továbbítja, kiszolgál, pénztárt kezeli.* *9 konyhai dolgozó: ételek készítése.* *1 vendégtérben dolgozó: elhasznált tálcák rendezése, szemét szelektált kidobása.* ***(Ő lenne a mi emberünk)*** ***Várható nehézség:*** *Szelektálás hiba nélkül.*
3. Az egyes munkaterek mérete (m2): *Konyha: 100 m2* *Vendégtér: kb. 200-250 m2* ***Várható nehézség:*** *Terek megkülönböztetése.* *Terek teljes bejárása, átlátása.*	**3. Az egyszerre együtt dolgozó személyek közti kommunikáció, kooperáció és kollaboráció mennyisége, minősége, komplexitása:** *Kevésbé kell kooperatív munkában részt vennie, elszigetelt tevékenységet végez.* ***Várható nehézség:*** *Elakad a feladatvégzés során, nincs a munkatérben kolléga, akitől segítséget kérhet.*

4. Fényviszonyok, illetve a környezetben tapasztalható vizuális ingerek mennyisége, intenzitása és komplexitása, az ingerforrások felsorolása: *Mesterséges világítás.* *Napos időben teljesen besüt a nap.* ***Várható nehézség:*** *Nincs*	***Nagyobb munkahely esetén*** **4. A többi munkahelyi egységgel való kapcsolat jellemzői:** *Konyhával kevés kapcsolat.* ***Várható nehézség:*** *Nincs*		
5. Hangingerek mennyisége, intenzitása, hangforrások megjelölése: *Állandó zeneszó hangszórón keresztül.* *Csengőhang: random jelleggel, gyakran (kb. 2 percenként).* *Konyha: kollégák hangosan beszélnek egymással, átkiabálnak egymáson, instrukciók, rendelések továbbítása – vendégtérben is hallható).* *Vendégtér: időszakonként változó beszédzaj, gyereksírás, zeneszó a hangszóróból.* ***Várható nehézség:*** *Nincs*	**5. A munkafolyamatok közötti időszakok jellemzői (pl. szünetek, ebédszünet), szünetekben megengedett tevékenységek:** *Óránként 5 percre hagyható el a munkaterület.* *Vacsoraszünet: 15 perc, belső, saját étkezőben fogyasztható el az étel, internetezni lehet. Lehet dohányozni is, az étterem gazdasági bejáratánál.* ***Várható nehézség:*** *Nem figyelmeztetik a szünet végére.*		
6. Szagok/illatok jelenléte, intenzitása: *Erős éttermi ételszag, kávéillat.* ***Várható nehézség:*** *Nincs*	**6. Informális szokások, szabályok (pl. ünneplés, közös programok, közös pénz beadása, stb.)** *A karácsony közös, céges ünnep. Az informális közös programok ki vannak írva a faliújságon.* ***Várható nehézség:*** *Nem tudja követni a faliújságra kiírt programokat, ezért kimarad azokból.*		
7. Taktilis, tapintási ingerek mennyisége, intenzitása, az ingerforrások megjelölése: *Műanyagtálcák, edények rakodása, étel-, italmaradék kerül a kézre.* ***Várható nehézség:*** *Nincs*	**7. Egyéb jellemzők**		
A fentiek alapján a munkahely a munkavállaló számára:	JAVASOLT	ADAPTÁLÁS ELVÉGZÉSE UTÁN JAVASOLT	NEM JAVASOLT

IV.4.2. A kiválasztott munkakör elemzése

Ehhez az alábbi, az autizmus-specifikus szempontokat hangsúlyosan figyelembe véve kell az információkat összegyűjteni és strukturálni:

1. a munkafolyamat elvégzéséhez szükséges iskolai végzettség
2. a munkafolyamat elvégzéséhez szükséges ismeretek, készségek
3. a munka formája (ülő vagy álló munka, esetleg keveredik, milyen arányban)
4. a munkaterület (pl. egy szobában, több helyiségben, vagy külső munka is)
5. a munkafolyamat lépései
6. a munkafolyamat időtartama (mikor kezdődik, mikor végződik, átlagosan mennyi időt vesz igénybe)
7. a munkafolyamat minimális/maximális ideje, ha van ilyen
8. szünetek (mikor, mennyi ideig, milyen formában lehet leállni a munkavégzéssel)
9. a munkakörhöz kapcsolódó irányítás (főnök neve, elérhetősége, kompetenciája, helyettese)
10. a munkatársak, akikkel kell/lehet kommunikálni, kooperálni (nevek)
11. a munkatársak, akiktől segítséget lehet kérni (pl. elakadásnál vagy szünet kérése, stb.)
12. a munkafolyamat során használt eszközök, munkaruha
13. a munkafolyamat során fokozott odafigyelést igénylő vagy balesetveszélyes tevékenységek
14. egyéb fontos információ

A Jegyzőkönyv sablonja a 19. számú mellékletben található.

Gyakorlati példa

Gyorséttermi dolgozó munkatevékenységeinek elemzése

A munkafolyamat jellemzői	Eredmény
1. A munkafolyamat elvégzéséhez szükséges iskolai végzettség.	*8 általános*
2. A munkafolyamat elvégzéséhez szükséges ismeretek, készségek.	*Képes legyen megkülönböztetni egyes anyagokat (műanyag, papír, étel)*
3. A munka formája (ülő vagy álló munka, esetleg keveredik, milyen arányban).	*Álló*
4. A munkaterület (pl. egy szobában, több helyiségben, vagy külső munka is).	*Vendégtér, mosdók, mosogató, szelektáló helyiség, étterem előtti terület*
5. A munkafolyamat területei.	*Vendégtér tisztán tartása* *Hulladék szelektálása* *Tálcák tisztítása* *Mosdók takarítása* *Étterem előtti terület tisztán tatása*
6. A munkafolyamat időtartama (mikor kezdődik, mikor végződik, átlagosan mennyi időt vesz igénybe).	*Változó, 6 órás műszak, 8-20 óra között*
7. A munkafolyamat minimális/maximális ideje, ha van ilyen.	–
8. Szünetek (mikor, mennyi ideig, milyen formában lehet leállni a munkavégzéssel).	*2X5 perc kis szünet, 1 db 20 perces ebédszünet*
9. A munkakörhöz kapcsolódó irányítás (főnök neve, elérhetősége, kompetenciája, helyettese).	*aktuális műszakvezető, ha ő nincs, étteremvezető (konkrét nevek)*
10. A munkatársak, akikkel kell/lehet kommunikálni, kooperálni (nevek).	*Konyhai dolgozók, hostess, műszakvezető, étteremvezető, biztonsági őr (konkrét nevek)*
11. A munkatársak, akiktől segítséget lehet kérni (pl. elakadásnál vagy szünet kérése, stb)	*XY, hostess*
12. A munkafolyamat során használt eszközök, munkaruha.	*tárolókocsi, zsákok, melybe dobálja a különféle szemetet, tisztítószerek, rongyok, mop, mosogatógép*
13. A munkafolyamat során fokozott odafigyelést igénylő vagy balesetveszélyes tevékenységek.	*Tároló kocsi húzása (ne tolja senkire se rá, és ő se sérüljön), a felmosásnál tábla kirakása, kézvédő krém használata*
14. Egyéb fontos információ.	*Kéregető koldusok megjelenésekor biztonsági őrt kell hívni.*

IV.4.3. A munkakörhöz tartozó tevékenységek elemzése, a feladatanalízis

Autizmussal élő ügyfeleink esetében sokszor szükség lehet egyes rész-munkafolyamatok esetében **feladatanalízis** elvégzésére is. Itt elsősorban olyan munkafolyamatokról van szó, amelyek sok, egymást követő lépésből állnak és a lépések egymásra épülnek.

A feladatanalízis a következő lépésekből áll:

1. A kiválasztott munkafolyamatot helyesen és önállóan elvégzi az ügyfelet támogató egyik szakember, azon a helyszínen és azokkal az eszközökkel, ahol, és amelyekkel ezt majd az ügyféltől elvárjuk.
2. A folyamat pontos, lehető legrészletesebb lépéseit a másik szakember jegyzőkönyvezi.
3. Ennek alapján elkészítjük a Jegyzőkönyvet.
4. A munkafolyamatot elvégeztetjük az ügyféllel, és a Jegyzőkönyvben rögzítjük, hogy az adott tevékenység mely részeit tudja/nem tudja elvégezni az autizmussal élő munkavállaló, megfelelő sorrendben végzi-e el az egyes lépéseket, milyen segítségekre volt szüksége.

Megjegyezzük, hogy a feladatanalízis legutolsó lépése már a betanulás időszakában lehetséges, melyet részletesen a következő fejezetben tárgyalunk. Ennek megfelelően a Jegyzőkönyv utolsó két oszlopa akkor kerülhet kitöltésre.

A feladatanalízis jegyzőkönyvének sablonját lásd a 20. számú mellékletben.

Gyakorlati példa

Feladatanalízisre

FELADATANALÍZIS		
SZAKEMBEREK NEVEI: ÜGYFÉL NEVE:		
A MUNKAFOLYAMAT NEVE: *gyorsétteremben a visszavitt tálcák lepakolása.*		
DÁTUM: *2010-03-16*	MUNKAFOLYAMAT IDŐTARTAMA: *20 perc*	
A FELADAT ELVÉGZÉSÉNEK LÉPÉSEI	**AZ ÜGYFÉL TELJESÍTMÉNYE**	**A HIBA VAGY NEHÉZSÉG LEHETSÉGES FORRÁSA**
A megtelt tárolókocsit betolja a válogató helyiségbe.		
A tálcákat egyenként a pultra rakja.		
A szemetet leválogatja 4 szempont szerint (műanyag, papír, vegyes, ételmaradék)		
Az üres tálcákat a kocsi tetején gyűjti.		
Az üres tálcákat nedves ronggyal áttörli.		
Szemeteszsákokat, ha megteltek, cseréli.		

A konkrét munkahely feltérképezésének szakemberigénye

Ebben a szakaszban mind a foglalkozási tanácsadó, mind pedig az autizmus szakember jelenléte feltétlenül szükséges.

IV.5. A MUNKAHELY ADAPTÁLÁSA

Ha a munkahely részletes vizsgálata alapján arra jutunk, hogy az adott munkahely megfelelő ügyfelünk számára, és az állásinterjú során a munkahely is úgy dönt, hogy ügyfelünket foglalkoztatni kívánja, akkor a beilleszkedés/betanulás előkészítéseként, részeként el kell végezni az adott munkahely és munkafolyamat adaptációját, különös tekintettel az autizmus specifikus szempontokra.

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

A munkahely adaptálásának célja

A munkahely adaptálásának célja, hogy a munkakörnyezet fizikai és szociális jellemzői, felkészültsége, illetve a munkatevékenységek felépítése, szervezettsége illeszkedjen autizmussal élő ügyfelünk speciális igényeihez, erősségeihez és korlátaihoz.

A munkahely adaptálásának időtartama

A munkahely adaptálása várhatóan 2-4 napot vesz igénybe.

A munkahely adaptálásának tevékenységei, módszerei

IV.5.1. A fizikai környezet adaptálása

Ennek során a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a személy számára zavaró szenzoros ingerek kiküszöbölése (pl. ha valakinek a figyelmét elvonják a vizuális ingerek, illetve nehézséget okoz a releváns ingerek kiszűrése, akkor szükséges a vizuális szempontból ingerszegény munkaterület kialakítása, a többi csatornán érkező zavaró ingerek minimalizálása)
- a munkavégzés szempontjából releváns ingerek kiemelése, elsősorban vizuális támogatással (pl. a munkaterületen található kiírások közül feltűnő színnel bekeretezni azokat, amik ügyfelünkre is vonatkoznak)
- a munkavégzés során használt, illetve a közösségi helyiségek érthető jelölése
- elkülönített munkatér kialakítása, szükség szerint
- beléptetési rendszer adaptálása, szükség szerint

Gyakorlati példa

Kálmán 35 éves, jó értelmi képességekkel rendelkező ügyfél egy nagyvállalatnál végez adatrögzítői munkát. A munkahely feltérképezésekor kiderült, hogy Kálmán egy olyan irodában dolgozik majd, ahol rajta kívül még 4 másik kolléga telefonál, ügyeket intéz. Kálmán felmérésekor és felkészítésekor kiderült, hogy a túl sok hang és vizuális inger megzavarja és gátolja a munkavégzésben, ezért azt javasoltuk a munkáltató számára, hogy fordítsuk Kálmán asztalát a falhoz és engedélyezzék számára fülvédő viseletét.

IV.5.2. A szociális környezet adaptálása

A szociális környezet adaptálása a munkatársak csoportos és egyéni felkészítésén, formális és informális tájékoztatásán és érzékenyítésén keresztül valósul meg. Ennek célja, hogy a munkatársakat tájékoztassuk az autizmus sajátosságairól, a várható nehézségekről és előnyökről, a problémák észlelésének és megoldásának lehetőségeiről. A munkatársak felkészítése során fontos, hogy ne sértsük az ügyfél személyiségi jogait. Figyelnünk kell arra, hogy az ügyfél problémájával kapcsolatos információkkal a munkatársak ne élhessenek vissza.

Csoportos felkészítés

Célja, hogy a leendő munkatársakat felkészítse az autizmussal élő munkavállaló munkába állására. Ezt a felkészítési formát nem minden esetben kérik a munkáltatók, mert gyakran nehezen megoldható, hogy a szükséges időre egyszerre ki tudják vonni a munkatársakat a munkából. Amennyiben a munkáltató igényli ezt a felkészítési módot, akkor javasoljuk, hogy a vezetőkön kívül az autizmussal élő ügyfél leendő, közvetlen munkatársai is vegyenek részt a találkozón.

A csoportos felkészítés **témái** a következők.

- *Az autizmusról általában, 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 beszélünk az autizmus sajátosságairól, nem titkolva a nehézségeket és kiemelve a várható előnyöket, erősségeket.
  Igazán hatékonnyá az teszi a tájékoztatást, ha ügyfelünkre vonatkozó konkrét példákkal támasztjuk alá az általános tudnivalókat. Fontos, hogy ügyfelünkkel mindig egyez-

tetnünk kell, hogy mennyi információt mondhatunk el róla. Kizárólag azt közölhetjük vele kapcsolatban, amire engedélyt kaptunk!

- *Az autizmussal kapcsolatos félelmek oldása*
  A munkáltatók, munkatársak fejében valószínűleg vannak előfeltevések, félelmek, esetleg tapasztalatok autizmussal élő emberekkel kapcsolatban. Ennek tisztázása, átbeszélése mindenképpen szükséges a sikeres, hosszú távú foglalkoztatás érdekében.
- *Szabályok és stratégiák az autizmussal élő kollégával való együttműködéshez*
  Konkrét javaslatokat teszünk arra, hogyan kell ügyfelünkkel hatékonyan kommunikálni, feladatot, utasítást adni számára, informális kapcsolatot kiépíteni vele. Stratégiákat adunk a problémák megoldásához.
- *Az autizmussal élő munkatárs hatása a szervezeti kultúrára*
  Amikor egy munkahely fogyatékos személyt készül foglalkoztatni, lehet, hogy változtatnia kell a szokásain és a munkamódszerén. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy bizonyos változások várhatóak a kommunikációban, az informális kapcsolati hálóban, és a munkahelyhez való viszonyukban.
- *Az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás 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 betanítás során megkapnak a munkáltatók az autizmus szakembertől és a foglalkozási tanácsadótól. Biztosítsuk a munkáltatót arról, hogy a betanítás szakasza után is számíthat további segítségünkre.

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 betanítást végző személy szimpátiát keltsen az adott munkahelyi közösségben. Ehhez meg kell előlegeznie a munkatársak felé irányuló tiszteletet és odafigyelést, nem csak munkájukra, hanem személyükre vonatkozóan is.
- A támogató eszközök (pl. napirend – lásd Fogalomtár) használatának megtanítása, annak érdekében, hogy szükség esetén ügyfelünk akkor is segítséget kapjon ezek használatában, ha már nem vagyunk jelen.
- A megfelelő kommunikáció, viselkedés, problémakezelés modellálása, amely a leghatékonyabb és legkönnyebben érthető forma a munkatársak számára.

IV.5.3. A munkakörhöz kapcsolódó tevékenységek adaptálása

Az ügyfél és a munkahely illesztése során képet kaptunk arról, hogy milyen speciális segítségekre lesz szükség. Mielőtt ezeket elkészítjük és bevezetjük, egyeztetnünk kell a munkáltatóval. Csak azokat a segítségeket szabad bevezetni, amelyeket a munkáltató is jóváhagyott.

Gyakorlati példa

Krisztina 24 éves, autizmussal élő fiatal nő. Irodai kisegítőként dolgozik egy multinacionális cég HR osztályán. A munkakör elemzésekor kiderült, hogy lesznek olyan periódusok Krisztina munkavégzése során, amikor egyedül lesz az irodában. Szerettük volna annak a lehetőségét megteremteni, hogy ha Krisztinának problémája van, tudjon segítséget kérni a kollégájától. A cég biztonsági szabályzata alapján azonban saját telefont nem vihet be a munkaterületre, céges telefont pedig a gazdasági megszorítások miatt nem tudtak igényelni számára. Hosszas megfontolás után végül a munkahelyi vezető kijelölt egy másik irodában dolgozó személyt, akit Krisztina megkereshet, ha elakad valamiben.

Amennyiben van olyan munkafolyamat, amelyet előzőleg feladatanalízissel mértünk fel, akkor az ügyfélnek is el kell végeznie az adott folyamatot. Ennek alapján derül ki, hogy milyen támogatásra lehet szüksége (az alábbi példa az előző fejezetben elkezdett feladatanalízis folytatása).

Gyakorlati példa

FELADATANALÍZIS		
SZAKEMBEREK NEVEI: ÜGYFÉL NEVE:		
A MUNKAFOLYAMAT NEVE: *gyorsétteremben a visszavitt tálcák lepakolása.*		
DÁTUM: *2010-03-16*	MUNKAFOLYAMAT IDŐTARTAMA: *20 perc*	
A FELADAT ELVÉGZÉSÉNEK LÉPÉSEI	**AZ ÜGYFÉL TELJESÍTMÉNYE**	**A HIBA VAGY NEHÉZSÉG LEHETSÉGES FORRÁSA**
A megtelt tárolókocsit betolja a válogató helyiségbe.	*Nem veszi észre, hogy megtelt a tárolókocsi.*	*Nem tudja, milyen időközönként kell ellenőrizni a kocsit.*
A tálcákat egyenként a pultra rakja.	*Megfelelő.*	
A szemetet leválogatja 4 szempont szerint (műanyag, papír, vegyes, ételmaradék)	*Egy zsákba rakja a papírt és az ételt, illetve a papír ételdobozt nem nyitja ki, hogy van-e benne maradék*	*Nem tudja megjegyezni a színkódokat.*
Az üres tálcákat a kocsi tetején gyűjti.	*Megfelelő.*	
Az üres tálcákat nedves ronggyal áttörli.	*Megfelelő.*	
Szemeteszsákokat, ha megteltek, cseréli.	*Túl hamar cseréli le a zsákot.*	*Nem tudja, mikor van tele egy zsák.*

Mindezek alapján kell megterveznünk a nehézséget megelőző támogatást.

Gyakorlati példa

Nem veszi észre, hogy megtelt a kocsi: telefonján félóránként csengőhang beállítása.
Egy zsákba rakja a papírt és az ételt: minden zsák fölé írott instrukciók és/vagy képek melyek pontosan megmutatják, melyik zsákba mit kell raknia.
Túl hamar lecseréli a zsákot: a zsáktartó konzolon megjelöljük, hogy milyen mennyiségű szemetet tehet egy zsákba.

IV.5.4. Az adaptálás során használható speciális eljárások, eszközök

Az adaptálás folyamata és eszközei minden esetben nagyon egyénre és helyzetre szabottak.

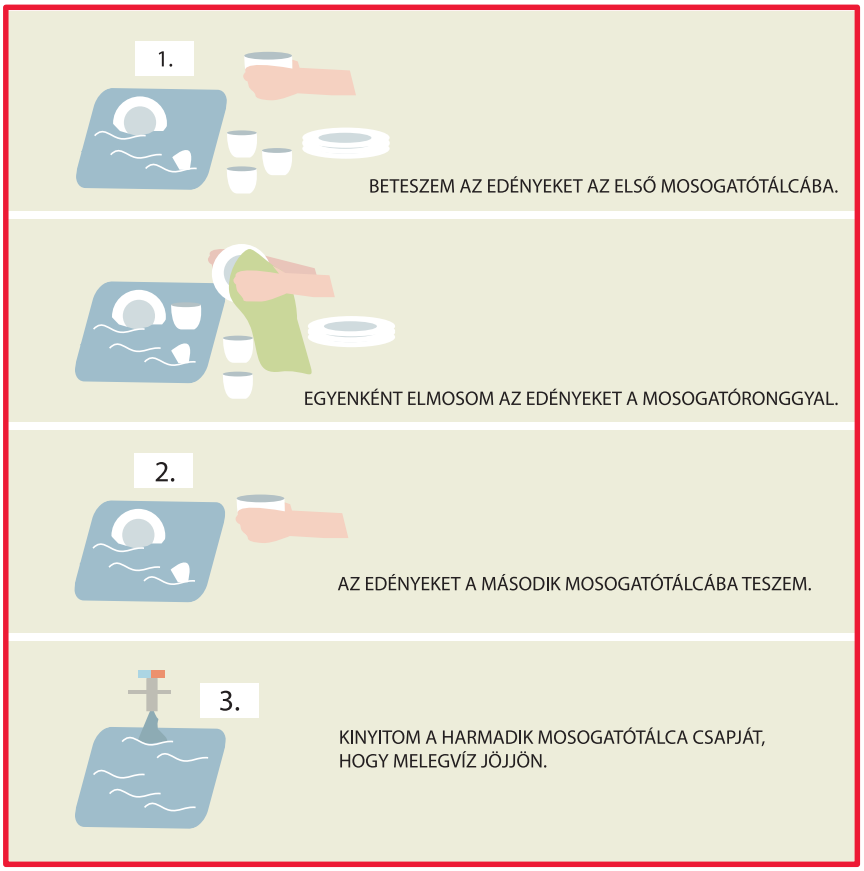
Az alábbiakban felsorolunk olyan eszközöket, eljárásokat, amelyek jól alkalmazhatók erre a célra.

- **paraván, fülhallgató, saját szoba** a zavaró ingerek csökkentésére, kiküszöbölésére
- **írott napirend** – lásd Fogalomtár**:** csak a munkahelyen, ideális esetben a személy minden életterén
- **vizualizált algoritmusok** hierarchikusan felépülő tevékenység elvégzésének támogatására
- **napló**, benne: munkakör pontos leírása, konkrét feladatok felsorolása, munkahelyi hierarchia, saját helyzet meghatározása, kitől mit lehet, kell kérdezni, kitől mit lehet, kell elfogadni (pl. instrukciókat)
- **szótár** a terminus technikusokhoz, illetve azokhoz a kifejezésekhez, amelyek értelmezése a felmérés során nehézséget okozott a személynek, de elengedhetetlenek a munkakör betöltéséhez; mindezek személyre szabott magyarázatokkal
- a munkavégzés során használt munkaeszközök ismertetését tartalmazó **eszközismertető füzet**

- **szabályfüzet** – (lásd Fogalomtár), benne leírva azok a szabályok, amelyeket a munkavégzés során a munkavállalónak ismernie és alkalmaznia kell (munkavédelmi szabályok, a munkatevékenységhez tartozó szabályok, valamint a munkába állás/munkában megmaradáshoz szükséges szabályok: pl. szociális szabályok, munkaviselkedés),
- **szociális körök** – (lásd Fogalomtár) a munkahely szociális hálójának vizualizálása
- az egyes munkafolyamatokhoz **folyamatleírás**,
- **az egyes munkafolyamatokhoz vizualizált munkarend és munkaszervezés** (lásd Fogalomtár) kialakítása

Gyakorlati példa

Vizualizált algoritmus részlete



Ezeket az eszközöket meghatározott időközönként, valamint a munkakörnyezet bármely elemében bekövetkező változáskor frissíteni kell, illetve az új információkkal, az egyén által elsajátított, vagy elsajátítandó új ismeretanyagokkal azonnal ki kell egészíteni. Természetesen, egyéni mérlegelést követően egyes eszközök használatát mellőzhetjük, de a sikeres munkába állás és munkahelymegtartás esélyét növeli az összes eszköz rendszeres használata.

A munkahely adaptálásának szakemberigénye

A munkahely adaptálása mindkét szakember részvételét igényli. Kiemelt szerepe van az autizmus szakember speciális szaktudásának a specifikus eszközök elkészítésében.

IV.6. RENDSZERES KAPCSOLATTARTÁS A MUNKÁLTATÓVAL, UTÓKÖVETÉS

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás célja

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás, az utókövetés **célja**, hogy elősegítsük a hosszantartó foglalkoztatást. Ezért a munkáltatók számára nyitva kell hagyni a lehetőségét annak, hogy a betanulás/beilleszkedés szakaszának lezárulása után, szükség esetén segítséget kérjenek. 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.

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás időtartama

Az utókövetés **gyakorisága** nagymértékben függ a körülményektől. Kezdetben célszerű hetenként többször felkeresni a munkáltatókat, hogy megbizonyosodjunk arról, minden rendben megy. Később lehet ritkítani a látogatásokat, de szükséges a további rendszeres kapcsolattartás.

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás tevékenységei, módszerei

Az aktív kapcsolattartás legfontosabb formája a **személyes utókövetés**. A személyes kapcsolattartás hatékonyabb, mint a telefonon történő, 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. **Vezetőváltás**, illetve **új munkakör betanulása** esetén is gyakran kérnek segítséget a munkáltatók. Ezekben a helyzetekben előfordulhat, hogy ügyfelünk és a munkáltató ismét igényli jelenlétünket a munkahelyen.

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás szakemberigénye

Az utókövetés folyamatát a tanácsadó végzi, koordinálja, az autizmus szakembert csak szükség esetén vonja be.

V. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

Az ATF módszertan minőségi sztenderdjeinek meghatározásával az a célunk, hogy biztosítsuk a magas szakmai színvonalú szolgáltatásnyújtást, valamint lehetőséget teremtsünk a szereplők visszajelzései által a folyamatos szakmai fejlesztésre. A minőségbiztosítás meghatározása során a lépéseket a módszertani fejezettől eltérően, nem különválasztva (munkáltató, ügyfél), hanem egy folyamat elemeiként írjuk le.

V.1. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS ALAPELVEI

Nyílt munkaerőpiaci munkavégzés támogatása

Az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás támogatja a nyílt munkaerőpiacon, integrált munkakörülmények között folyó, fizetett munkát. Ez a munka olyan munkahelyeken folyik, ahol meghatározott tevékenységet folytatnak a munkaadó által kitűzött cél elérése érdekében, és az ott dolgozó embereket megfizetik azért, hogy ezt a tevékenységet elvégezzék. Az autizmussal élő munkavállaló tehát ugyanazt a bért és béren kívüli juttatást kapja (azonos teljesítmény esetén), mint az ugyanolyan munkakört betöltő nem fogyatékos dolgozó.

Személyre szabott támogatás

A támogatás minden olyan segítséget magában foglal, amely szükséges a munkába álláshoz és hosszú távon a munkában maradáshoz. Ezért fontos, hogy a felkínált támogatás személyre szabott legyen. Az ATF segítséget nyújt a munkavállaló és a munkáltató felkészítéséhez, munkahelykereséshez, munkakör kialakításhoz – esetleg annak átalakításához –, a munkafeladatok megoldásának elsajátításához és a munkahelyen fellépő problémák megoldásához.

Támogatás időkorlát nélkül

A szolgáltatás során addig kell segítséget nyújtani a munkáltatónak és a munkavállalónak, amíg szükségük van rá. Előfordul, hogy a támogatás a munkavállaló egész aktív életkorát végigkíséri, általában azonban a kezdeti intenzív betanulás időszaka után csökkenthető. Ha olyan munkát találunk az autizmussal élő munkavállalónak, ami illik érdeklődéséhez és

képességeihez, a munkavállaló által igényelt támogatás idővel jelentősen csökkenni fog. Ám ez nem azt jelenti, hogy mihelyt a személy önállóan is jól dolgozik, a felelősségünk már megszűnt. Később is szüksége lehet további támogatásra ahhoz, hogy építse karrierjét, új feladatokat tanuljon meg, vagy segítséget kérjen egy másik állás kereséséhez.

Választási lehetőségek kidolgozása és az önrendelkezés segítése

A szolgáltatás feladata, hogy bővítse az autizmussal élő emberek beszűkült választási lehetőségeit. Különféle munkalehetőségek feltárásával igyekszik megadni azt a lehetőséget, hogy képességeiknek megfelelően választhassanak a nyílt munkaerőpiaci munkahelyek között.

Egyenrangú kapcsolat

Az ATF során bevonjuk a jelentkezőt a vele kapcsolatos döntésekbe. Ezért törekednünk kell a segítő és a segített egyenrangúságának kialakítására, a kölcsönös tisztelet és elfogadás biztosítására.

„Képessé tétel”

A módszer alapelveként nem tekintjük feltételnek a szolgáltatás megkezdéséhez, hogy az álláskereső „képzetten”, “munkára kész állapotban”, vagy “felkészülten” jelentkezzen. Az ATF keretein belül olyan felkészültségi állapotban kezdünk el dolgozni, amilyenben a személy éppen van, és ebből az állapotból kezdjük felkészíteni, „képessé tenni” őt az integrált körülmények közötti munkavállalásra.

V.2. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSHOZ TARTOZÓ SZAKMAI SZTENDERDEK

V.2.1. Szakemberek kiválasztására és felkészítésére vonatkozó sztenderd

A program magas színvonalú működésének alapfeltétele a program működtetőinek megfelelő felkészítése. Az intenzív felkészítés az ATF bevezetésének módszertani és technikai elemei mellett szemléletbeli információkat is közvetít, amely új alapokra helyezi az autizmussal élő emberek munkára való felkészítését és integrálását.
Követelmény: a programot bevezető szervezetek munkatársai legyenek a program megvalósítására felkészültek és elhivatottak, továbbá rendelkezzenek az alábbi végzettségekkel, szaktudással:
Autizmus szakember – gyógypedagógus, pedagógus, pszichológiai, pszichiátriai felsőfokú végzettség, többéves tapasztalat autizmussal élő emberek – leginkább felnőttek – ellátásában; akkreditált autizmus-képzés.
Foglalkozási tanácsadó – alapfeltétel a segítő szakma, szaktudás a segítő kapcsolatban (ügyfél-szakember kapcsolatkezelés, interjúzás, határtartás stb.), amelyre rugalmasan fel-

építhető az új autizmus-specifikus szaktudás.
Erre leginkább felsőfokú segítő szakmai végzettségek adnak garanciát; ilyenek lehetnek például szociális munkás, munkavállalási tanácsadó, pszichológus,
Indikátorok: az ATF megvalósításában résztvevő autizmus szakember és foglalkozási tanácsadók részt vesznek az ATF módszertani felkészítő képzésen.
Bizonyíték: látogatói igazolás/tanúsítvány a felkészítő képzésen való részvételről, felsőfokú végzettséget igazoló bizonyítvány.

V.2.2. A módszertani folyamat lépéseinek és tevékenységeinek sztenderdje

Ügyféltoborzás

A toborzás célja az, hogy az autizmussal élő emberek és családjaik tudomást szerezzenek arról, hogy lakókörzetükben létezik és igénybe vehető a specifikus munkaerőpiaci szolgáltatás.
Követelmény: a szolgáltató szervezet környezetében lévő autizmussal élő felnőtt emberek ismerjék a szolgáltatást.
Indikátor: a szolgáltatást nyújtó szervezet kapcsolatban van autizmussal élő emberekkel foglalkozó intézményekkel, valamint részt vesz olyan előadásokon, szülői tájékoztatókon és munkaügyi börzéken ahol megjelenhet ez a populáció.
Bizonyíték: jelenléti ív, együttműködési megállapodás.

Kapcsolatfelvétel

A kapcsolatfelvétel célja, hogy a szakember alapvető információkat szerezzen az ügyfélről és családjáról, amelyek szükségesek annak eldöntéséhez, hogy a jelentkező számára az ATF nagy eséllyel megfelelő szolgáltatás. Emellett lehetőséget ad arra, hogy az ügyfél és családja is kapjon némi információt a folyamatról.
Követelmény: a szolgáltató szakszerű és érthető felvilágosítást adjon a programba jelentkező ügyfelek számára, és birtokába jusson a bevonáshoz szükséges releváns információknak.
Indikátor: a szolgáltatásba jelentkező ügyfelek elégedettek a tájékoztatással. Nem kerül be a szolgáltatásba olyan ügyfél, akinek nagy valószínűséggel nem megfelelő ez a szolgáltatás.
Bizonyíték: Ügyfél elégedettségi kérdőív, Ügyfél dokumentáció.

Első tájékoztató beszélgetés

Az autizmussal élő emberek esetében – éppen az állapot sajátosságai miatt – feltehetően szükséges lesz a családdal, támogató személlyel való együttműködés. Ezt figyelembe véve mind az ügyfeleknek, mind a családtagoknak, támogató személyeknek információkat

kell adni a szolgáltatásról. Ezt a célt szolgálja az első tájékoztató beszélgetés. Másodlagosan ez lehetőséget ad arra is, hogy a szakemberek az első benyomásokat megszerezzék az ügyfélről és családjáról/támogatójáról.
Követelmény: a szolgáltató szakszerű, részletes és érthető felvilágosítást adjon a szolgáltatásról a programba jelentkező ügyfelek számára, és birtokába jusson az ügyféltől és családtagjaitól a bevonáshoz szükséges releváns információknak.
Indikátor: az ügyfelek megértik, mi történik majd velük a szolgáltatás során, és az információk birtokában képesek nyilatkozni részvételi szándékukról.
Bizonyíték: autizmussal élő ügyfelek számára érthető folyamatleírás, Ügyfél elégedettségi kérdőív.

Felmérés

A felmérés célja, hogy átfogó képet kapjunk a leendő ügyfél képességeiről, nehézségeiről, támogató környezetéről, autizmusával kapcsolatos jellegzetességeiről.
Követelmény: a szolgáltató részletes felmérést végez a módszertanban leírt eszközök segítségével. A felmérés során összegyűjtött információkat összegzi, elemzi, végül az összefoglaló véleményben rögzíti. A felmérés eredménye alapján eldönti, hogy a jelentkező ügyfél számára megfelelő-e az ATF. Az összefoglaló vélemény alapján elkészül az Egyéni Munkavállalási Terv.
Indikátor: a felmérésben részt vevő ügyfelek reális képet kapnak képességeikről, készségeikről és munkaerőpiaci lehetőségeikről valamint a felkészítés területeiről és folyamatáról, az elvárásokról.
Bizonyíték: Összefoglaló vélemény, Egyéni Munkavállalási Terv, Ügyfél elégedettségi kérdőív.

Felkészítés

Ennek a szakasznak a célja, hogy felkészítse a leendő munkavállalót a nyílt munkaerőpiac elvárásaira. A felkészítésnek döntően a felmérés eredményeire, az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatokra, célkitűzésekre kell épülnie.
Követelmény: a szolgáltató az ügyfél felkészítése során valósítsa meg az Egyéni Munkavállalási Terv célkitűzéseit.
Indikátor: az ügyfél foglalkoztatási és elhelyezkedési esélyei megnőnek.
Bizonyíték: sikeresen elhelyezkedett ügyfelek száma, munkaszerződés.

A munkáltatók toborzása

A toborzás célja a potenciális munkáltatók tájékoztatása a szolgáltatásról. A szolgáltatás által nyújtott lehetőségek ismertetése mellett arról is informáljuk a munkáltatókat, hogyan vehetik igénybe ezeket a lehetőségeket. A toborzás lehetőséget ad széleskörű társadalmi szemléletformálásra és a felelősségvállalás növelésére, hozzájárulhat az egyes munkáltatók elköteleződésének kialakításához.
Követelmény: a szolgáltatás számára fontos potenciális munkáltatók ismerjék a szolgáltatást.

Indikátor: a szolgáltatást nyújtó szervezet folyamatosan kapcsolatban van munkáltatókkal és további kapcsolatok kialakítására törekszik.
Bizonyíték: email, levelezés, jelenléti ív, munkáltatói adatbázis, együttműködési megállapodás.

Kapcsolatfelvétel a munkáltatókkal

A kapcsolatfelvétel célja, hogy a munkáltatót megnyerjük az „ügynek": megbízást adjon az adott munkahely felméréséhez, a munkáltatói profil elkészítéséhez, esetleg hosszútávon munkapróbás, illetve terepgyakorlatos helyszínt vagy befogadó munkahelyet biztosítson ügyfeleink számára. Lehetőséget ad arra is, hogy információkat szerezzünk a munkáltató igényeiről, és személyre szabott tájékoztatót adjunk a lehetőségekről.
Követelmény: a munkáltató érthető felvilágosítást kap az ügyfélkörről valamint a szolgáltatás adta lehetőségekről.
Indikátor: a munkáltató az információk birtokában felelősen tud dönteni részvételi szándékáról.
Bizonyíték: a szolgáltatásban résztvevő munkáltatók száma, együttműködési megállapodás, Munkáltatói eseménynapló, Munkáltatói elégedettség kérdőív.

A munkáltató általános felmérése – az általános munkáltatói profil elkészítése

A munkáltató általános felmérésének, átvilágításának célja a munkahely szociális és fizikai jellemzőinek általános felmérése, vagyis a munkáltatói profil elkészítése. A munkáltatói profil a munkáltató azon jellemzőinek összessége, melyek a foglalkoztatás szempontjából relevánsak.
Követelmény: a szolgáltató a módszertanban leírt eszközök alkalmazásával olyan átfogó képet alkot a munkáltatóról, amely alapján biztonsággal eldönthető, hogy az adott munkahelyen milyen feltételekkel és mely munkakörökben alkalmazható autizmussal élő ember.
Indikátor: a szolgáltató és a munkahely a szükséges ismeretekkel rendelkezik az adott munkahely adottságairól, jellemzőiről, mely alapját képezi az autizmus-specifikus akadálymentesítés megtervezésének.
Bizonyíték: az általános munkáltatói profil leírása.

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás

A munkáltatóval történő rendszeres kapcsolattartás célja, hogy elősegítsük a hosszantartó foglalkoztatást. Ezért a munkáltatók számára nyitva kell hagyni a lehetőségét annak, hogy a betanulás/beilleszkedés szakaszának lezárulása után, szükség esetén segítséget kérjenek.
Követelmény: a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az autizmussal élő ügyfelekkel kapcsolatos kérdések, problémák, nehézségek megoldásában elérhető legyen.
Indikátor: a munkáltató megfelelő segítséget kap az ügyfelekkel kapcsolatos problémák

kezelésében, így a további nehézségek elkerülhetővé válnak.
Bizonyíték: Munkáltatói eseménynapló, Munkáltatói elégedettségi kérdőív.

A konkrét munkahely feltérképezése

Az autizmus-specifikus nyílt munkaerőpiaci szolgáltatás ezen szakaszára 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 feltehetően alkalmas lesz ügyfelünk számára. Célja a munkahely részletesebb, autizmus specifikus feltérképezése, elegendő információ összegyűjtése az optimális munkafeltételek kialakításához.
Valójában ezen a ponton történik meg a munkahely és az ügyfél illesztése.
Követelmény: a szolgáltató az ügyfélről és a munkahelyről szerzett információk és tapasztalatok alapján úgy köti össze a szereplőket, hogy ebből sikeres és hosszú távú együttműködés alakulhasson ki.
Indikátor: az ügyfél elégedett a munkájával, a munkáltató pedig elégedett az autizmussal élő munkavállalóval.
Bizonyíték: munkafolyamat feltérképezése 3 hónapon túl foglalkoztatott ügyfelek száma, Ügyfél elégedettségi kérdőív, Munkáltatói elégedettségi kérdőív.

Az ügyfél munkahelyi betanulásának és beilleszkedésének támogatása

A betanulás és beilleszkedés szakaszának célja hogy az ügyfél, tanácsadója és/vagy az autizmus szakember jelenlétében és segítségével képes legyen megtanulni feladatait, és beilleszkedni a munkahelyi környezetbe.
Követelmény: a szolgáltató az ügyfél rendelkezésére bocsát minden olyan humánkapacitást és segédeszközt, amelyek segítségével sikeresen helyt áll a munkahelyén.
Indikátor: az ügyfél képes lesz önálló munkavégzésre és elfogadható szinten bekapcsolódik a munkahelyi közösség életébe.
Bizonyíték: 3 hónapon túli munkaszerződések száma, a folyamat során használt segédeszközök, Ügyfél elégedettségi kérdőív, Munkáltatói elégedettségi kérdőív.

Az ügyfél utókövetése

Az utókövetés célja az ügyfelek hosszantartó foglalkoztatásának elérése.
Követelmény: a szolgáltató kísérje figyelemmel az ügyfél munkahelyi helyzetét és szükség esetén legyen elérhető az ügyfél számára.
Indikátor: az ügyfél munkahelyi nehézségei, gondjai során szakszerű segítséget kap a szolgáltatótól, így a felmerülő problémák kezelése még időben megtörténik.
Bizonyíték: Ügyfél eseménynapló, Ügyfél elégedettségi kérdőív, a munkába állást követően 12 hónap múlva dolgozó munkavállalók száma.

V.3. AZ AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁSHOZ TARTOZÓ VEVŐI ELÉGEDETTSÉG SZTENDERDJE

A folyamatba beépített elégedettségmérés eredményeképp létrejön egy olyan rendszer, amely minden fontos vevő elégedettségét képes mérni, és a visszacsatolás eredményeit beépíti a fejlesztési folyamatba. A rendszeres elégedettségmérés lehetővé teszi egyrészt a rugalmas reagálást a vevői igényekre, másrészt az idősoros adatok lehetőséget adnak tendenciák mérésére (hogyan alakul a vevők elégedettsége az évek során), ezáltal jó alapot biztosítanak a szolgáltatást működtető szervezet stratégiai tervezéséhez, valamint hozzákapcsolhatók a szakemberek egyéni teljesítményértékeléséhez.

Követelmény: Az elégedettségi kérdőíveket az ügyfél próbaidejének lejárta után szükséges felvenni annak érdekében, hogy a munkavállaló-munkáltató illeszkedés mértékét, illetve a szolgáltatással való elégedettségüket egyaránt értékelni lehessen. Amennyiben a folyamat hamarabb véget ér, úgy értelemszerűen egy korábbi lépésre vonatkoztatva töltendőek ki.

Indikátor: A szolgáltató évente legalább egyszer minden a programban résztvevő munkáltatót megkérdez a szolgáltatással kapcsolatos véleményéről. Valamennyi, szolgáltatásba bevont ügyféltől, valamint szülőjétől / családtagjától visszajelzést kér a szolgáltatásról.

Bizonyíték: Ügyfél elégedettségi kérdőív, Szülő / Családtag elégedettségi kérdőív, Munkáltatói elégedettség kérdőív

Az elégedettségi kérdőívek a 21., 22. és 23. számú mellékletekben találhatók.

FOGALOMTÁR | HASZNOS LINKEK | AJÁNLOTT SZAKIRODALOM

A fogalomtárban a szövegben előforduló, elsősorban az autizmus területén ismert eljárásokat, fogalmakat definiáljuk röviden.

Én-könyv

Az Én-könyv az autizmussal élő személyről szóló, egyénre szabott tartalommal és formával rendelkező információtár, melyet maga a személy, illetve az őt segítő szakemberek vagy családtagok közösen hoznak létre. Jól érthető (gyakran fényképekkel, rajzokkal illusztrált) formában tartalmazza a személy legfontosabb tulajdonságait, nehézségeit, erősségeit, hobbijait, családi, iskolai, munkahelyi környezetének jellemzőit, de bármilyen más fontos egyedi adatot, tudást. Segítségével a személy jobban képes a saját magáról és közvetlen környezetéről való tudásának szervezésére, megértésére. Az Én-könyv folyamatosan aktualizálható, újabb tartalmakkal tölthető fel, ilyen módon egyfajta „vizualizált emlékezet" szerepét is betöltheti.

Munkarend és munkaszervezés

A munkarend és munkaszervezés megmutatja, hogy mennyi ideig tart a tevékenység, milyen sorrendben és hogyan kell elvégezni, és azt is, hogyan juthat a munkavállaló a szükséges anyagokhoz, eszközökhöz. Ez erőteljesen támogatja azt, hogy az autizmussal élő emberek önállóan is képesek legyenek egyes feladatok, munkatevékenységek elvégzésére.

Napirend

A napirend a hellyel és idővel kapcsolatos információk érthető közlésére szolgáló vizuális segítő eszköz, amelyben az autizmussal élő személy rögzített napi tevékenységeit soroljuk fel, időrendi sorrendben. Általában hatékony, ha ezek kezdő időpontját és helyszínét is jelöljük (amennyiben ez lehetséges). Ennek segítségével az autizmussal élő emberek számára bejósolható, így biztonságos környezetet alakíthatunk ki, csökkenthetjük a szociális nehézségekből következő szorongást, bizonytalanságot. A napirend formája igazodik a személy megértési szintjéhez, írott formában nagyon emlékeztethet egy szokványos határidőnapló bejegyzéseihez.

Mikor?	Mit csinálok?	Hol?
8.45-9.00	Megérkezem a raktárba.	–
8.45-9.00	Átöltözöm munkaruhába.	Öltöző
9.00	Bejelentkezem Józsinál, és megkapom a napi listámat.	Iroda
9.10-12.00	A lista alapján bekészítem az árut.	„B” épület, alagsor
12.00-12.30	Ebédelek.	Étkezde
12.30 -14.45	Felhordom az összekészített dobozokat a 2. emeletre.	„B” épület alagsor és a 2. emeleti Átadó
14.45 – 15.00	Aláíratom az Átvételiket.	Átadó (2. emelet)
15.00	Aláírom a Jelenlétit.	Iroda
15.10 – 15.20	Átöltözöm a kinti ruhámba.	Öltöző
15.20 – 15.30	Elindulok haza.	–

Prompt

Promptnak nevezi a pedagógiai szakirodalom az új készségek tanítása során nyújtott segítséget. A promptoknak különböző szintjei vannak a szoros irányítástól az egyre önállóbb feladatmegoldás vagy munkavégzése felé haladva (ún. promptok hierarchiája):

- **Modellálás (bemutatás)** során a szakember maga végzi el az adott feladatot vagy munkafolyamatot (vagy annak egy szakaszát) úgy, hogy az ügyfele számára jól követhető legyen (alkalmazkodva tempójához, nyelvi megértésének szintjéhez, tanulási stílusához, stb.). Fontos része a bemutatásnak a vizuális támogatás használatának tanítása is.
- **A fizikai segítségadás** során az ügyfél már önmaga végzi el az adott feladatot, munkafolyamatot, amennyiben azonban elakad, a szakember „belenyúlhat” a folyamatba, és fizikailag is megsegíti a továbblépést (pl. borítékolási feladatnál az ügyfél kezének irányításával segít a levélpapír borítékba helyezésének finom koordinálásában)
- **A verbális irányítás** során a szakember már csak szóbeli instrukcióval (pl. „Ha készen vagy az egyik borítékkal, folytasd a következővel!”) vagy metakommunikációs jelzésekkel (pl. bólintás) segíti ügyfélét abban, hogy végrehajtsa az adott munkatevékenységet.

Fontos, hogy felismerjük, mikor léphetünk tovább a segítségnyújtásban, és fokozatosan halványítsuk el a promptokat.

Szabálykönyv

A szabálykönyvben vagy szabályfüzetben olyan egyedi szabályokat fogalmazunk meg és

rögzítünk írásban, melyek az autizmussal élő személy számára egy adott helyzetben fontosak, betartásuk segít a beilleszkedésben, megelőzi a viselkedési problémákat, javítja a teljesítményt. A szabályok lehetnek általános érvényűek, de vonatkozhatnak egy-egy helyzetre vagy tevékenységre is. Szükség esetén rajzokkal, piktogramokkal, fotókkal segíthetjük a megértést. A szabályokat – hacsak lehetséges – pozitívan kell megfogalmazni, azokban a kívánatos viselkedést kell rögzíteni. Emellett érdemes egyes szám első személyű formát alkalmazni. (pl. ~~*„Nem pecsételj az asztalra.”*~~ helyett „Csak a borítékokra, a levélpapírra és az iktatókönyvbe pecsételek.”

Szociális körök

A szociális körök segítségével vizuálisan ábrázoljuk az autizmussal élő személy ismerős és ismeretlen emberekhez fűződő személyes viszonyát. A legbelső kör jeleníti meg magát a személyt, majd egyre bővülő körökben jelöljük ki a többiek helyét a közvetlen rokonoktól, barátoktól kezdve, a közeli ismerősökön keresztül az idegenekig. Sok esetben megfogalmazásra és leírásra kerülnek az adott személyekkel való társas kapcsolódás legegyszerűbb, egyénre szabott szabályai is (pl. kinek hogyan köszönünk, kit ölelhetünk meg, kinek veszünk ajándékot, stb.).

Szociális történet

A Szociális történetben a szakember egy helyzetet, fogalmat vagy szociális készséget ír le olyan formában, amely azt érthetővé teszi az autizmussal élő személy számára. Olyan információkat tartalmaz, amelyek egy problémás helyzet társas-kommunikációs jellemzőit teszik egyértelművé. Elsődleges célja a szituáció vagy fogalom leírása, de tartalmazhat ötleteket, irányítást, szabályokat a megfelelő viselkedésre vonatkozóan is. Mindig egyszerű, jól érthető, általában egyes szám, első személyben megfogalmazott mondatok talkotják. Szükség esetén képekkel, piktogramokkal, fotókkal segíthetjük a megértést.
Az alábbiakban egy olyan példatörténet olvasható, amely abban jelent segítséget az autizmussal élő felnőttnek, hogy egy számára váratlanul bekövetkező és kellemetlen helyzetet (idegen látogatók érkeznek a munkahelyére) jobban értsen és tudjon kezelni.

Miért jönnek az üzembe látogatók?
Zoli vagyok, az összeszerelő üzemben dolgozom.
Az üzembe néha látogatók érkeznek.
A látogatókat általában nem ismerem.
A látogatók azt szeretnék megnézni, hogyan dolgozunk az üzemben, mert az embereket általában érdekli az üzem működése.
A látogatók körbesétálnak, körülnéznek, a főnökkel és a dolgozókkal beszélgetnek.
A látogatók néha nekem is köszönnek.
Ha köszön nekem egy látogató, azt mondhatom neki, hogy „Jó napot.”
Ha nem tudom, kik jöttek és mit mondjak nekik, megkérdezhetem Gábort.

HASZNOS LINKEK

- Autisták Országos Szövetsége – www.esoember.hu; www.aosz.hu
- Autista Info – www.autista.info.hu
- Autizmus.lap.hu – www.autizmus.lap.hu
- Autizmus Alapítvány – www.autizmus.hu
- Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány – www.fszk.hu
- Fogd a Kezem Alapítvány – www.fogdakezemalapitvany.hu
- Jogismeret Alapítvány – www.jogismeret.hu
- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal – www.orszi.hu
- Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat- www.munka.hu
- Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft – www.rszfk.hu
- Salva Vita Alapítvány – www.salvavita.hu

AJÁNLOTT SZAKIRODALOM

- ATTWOOD, T. (2008) Különös gyerekek. *Animus,Budapest*
- BARON-COHEN, S., BOLTON P. (2000) Autizmus. *Osiris, Budapest*
- CSÁNYI ZS., JÁSPER É., SIPOS A. (2007) Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás Módszertani Kézikönyv, *Salva Vita Alapítvány*
- FRITH, U. (1989/1991) Autizmus, a rejtély nyomában. *Kapocs, Budapest*
- HOWLIN, P. (2001) Autizmus. Felkészülés a felnőttkorra. *Kapocs, Budapest*
- MESIBOV, G..B., SHEA, V.,SCHOPLER, E. (2004). Az autizmus spektrum zavarok TEACCH szemléletű megközelítése. *Kapocs: Budapest*
- SCHOPLER, E. (szerk.) (2002) Életmentő kézikönyv szülőknek, *Kapocs, Budapest*

MELLÉKLETEK

ÜGYFÉL ESEMÉNYNAPLÓ

Ügyfél neve:

Dátum	
Helyszín	
Résztvevők	
Szolgáltatási szakasz, tevékenység típus	
Az esemény leírása, lényegi információk, megfigyelések rögzítése	
Kapcsolódó dokumentumok, módszerek, eszközök, tesztek	
Formális eredmények, megállapodások (határidők, következő időpont, hely), teendők	
Szubjektív benyomások	
Egyéb	

MUNKÁLTATÓI ESEMÉNYNAPLÓ

Dátum	Munkaerőpiaci szolgáltató szakembere	Munkáltató	Kapcsolattartó a munkáltatónál	Esemény rövid leírása	Megállapodás	Egyéb

Kik vehetnek részt a programban?

Jelentkezhet a programra, az a munkavállaló

- akinek autizmus spektrum zavar diagnózisa van,
- akinek autizmus diagnózisa van,
- akinek Asperger szindróma diagnózisa van.
- akinek pervazív fejlődési zavar diagnózisa van

Jelentkezhet a programra, az a munkáltató

- amely nyitott autizmussal élő munkavállalók foglalkoztatására.

Hol lehet jelentkezni a programra?

Szervezet neve, elérhetősége

Kereshet minket:

- telefonon, e-mailen
- a Munkaügyi Kirendeltségeken keresztül,
- érdekvédelmi szervezeteken keresztül.

A szolgáltatás térítésmentes.

A program támogatói:

Nemzeti Erőforrás Minisztérium

Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány

Autizmus -specifikus Támogatott Foglalkoztatás

Autizmussal élő állás-keresők integrált munkavállalásának támogatása

Szervezeti logó

3. számú melléklet

Szolgáltatásunk a munkavállalói és munkaadói elvárásokat kölcsönösen figyelembe vevő, hatékony és komplex munkaközvetítés.

Tevékenységünk magában foglalja:

- Az autizmussal élő munkavállalók képességeinek és érdeklődésének megfelelő munkahely felderítését, felkészítésüket és elhelyezkedésük támogatását.
- A munkáltatóknak nyújtott segítséget az elvárásaiknak megfelelő munkaerő megtalálásában, a betöltendő munkakör esetleges átalakításában.
- A munkahelyi betanulás, beilleszkedés elősegítését munkatársaink közreműködésével.

Mit kínálunk az autizmussal élő álláskeresőknek?

- Támogatást a pályaválasztásban:
  - Mit akarok?
  - Mit tudok?
  - Mi lehetséges?
- Személyre szabott programot, személyes segítségnyújtást a munkára való felkészüléshez.
- Segítséget a megfelelő munkahely és munkakör megtalálásában, valamint a munkahelyi felvételnél.
- Gyakorlati felkészítést a munkafolyamat elsajátításához.
- Támogatást a munkahelyi beilleszkedéshez.
- Az utókövetés során bármikor elérhető segítséget.

Mit kínálunk a munkáltatóknak?

- A célcsoport bemutatását, az autizmussal kapcsolatos általános tájékoztatást.
- Javaslatot a lehetséges munkakörök meghatározásához és arra alkalmas autizmussal élő munkavállalóval történő betöltéséhez.
- Tájékoztatást a kiközvetített munkavállaló képességeiről.
- Munkakörelemzést, szaktanácsadást és segítségnyújtást az adott munkakör/munkaállomás akadálymentesítéséhez, adaptációjához.
- Információkat az autizmussal élő munkavállalók foglalkoztatásához igénybe vehető támogatási lehetőségekről.
- Segítséget az autizmussal élő munkavállaló munkahelyi betanításában, valamint beilleszkedésének megkönnyítésében.
- Folyamatos támogatást és konzultációs lehetőséget az autizmussal élő személy foglalkoztatásának teljes ideje alatt.

Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás

Autizmussal élő álláskeresők integrált munkavállalásának támogatása

Tájékoztató leendő munkavállalók számára Szervezeti logó

Miről szól a programunk?

A program során autizmussal élő embereknek segítünk abban, hogy megfelelő munkát találjanak normál munkahelyen.

Miben segítenek a program munkatársai?

Munkatársaink a munkába állás előtt

- segítenek megtalálni a megfelelő munkahelyet és munkakört,
- segítenek a hivatalos ügyek intézésében (pl. adókártya igénylése),
- felmérik az álláskereső képességeit,
- segítenek az önéletrajz megírásában,

Munkatársaink a munkahelyen

- segítenek megtanulni a munkafolyamatokat,
- segítséget nyújtanak abban, hogyan kell együtt dolgozni a kollégákkal,
- tanácsot adnak a problémák megoldásához,
- segítséget nyújtanak a munkahely megtartásában.

Kik vehetnek részt a programban?

Jelentkezhet a programra,

- akinek autizmus diagnózisa van

vagy

- akinek autizmus spektrum zavar diagnózisa van

vagy

- akinek Asperger szindróma diagnózisa van.

vagy

- akinek pervazív fejlődési zavar diagnózisa van.

Jelentkezni lehet a programra:

[pontos név, cím, telefonszám, e-mail cím, postacím]

A szolgáltatás térítésmentes.

A program támogatói:

Nemzeti Erőforrás Minisztérium

Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalaptvány

5. számú melléklet

KAPCSOLATFELVÉTELI ADATLAP

TELEFONOS VAGY SZEMÉLYES KAPCSOLATFELVÉTELHEZ

Kapcsolatot keresett:

Ügyfél Szülő/gondviselő

Munkaügyi központ Intézmény

Egyéb:…….....

Honnan hallott a szolgáltatásról: ……...……..

Az ügyfél adatai

Név: ……...……...……..……....

Lakcím (település, ir.szám): ……...…….

Tel.sz.: ……...……...…

E-mail: ……...….

Szül. év, hely.: ……...……...

Kontaktszemély elérhetősége: (viszonya az ügyfélhez) …….

…….....

Jegyzetek:

Megállapodás:

Munkatárs: ……

Dátum: ……...…

TELEFONOS INTERJÚ KÉRDÉSEI KAPCSOLATFELVÉTELHEZ

[Kötelező kérdések]

- Adatok (név, lakcím ir. számmal, telefonszám, születési idő, hely, kitől hallott rólunk)
- Milyen problémája/sérülése van?
- Milyen diagnózisa van?
- Milyen iskolát végzett?
- Van szakmája? Ha igen, mi a szakmája?
- Dolgozott már ezelőtt? Ha igen, mit? Mennyi ideig?
- Miért szeretne dolgozni?
- Kivel él az ügyfél? Ha kontaktszemélyként szerepet vállal: e-mail elérhetősége?

[Opcionális kérdések]

- Szed gyógyszert?
- Van valamilyen egészségügyi problémája, ami befolyásolhatja a munkavégzését?
- Tud önállóan közlekedni?

7.1. számú melléklet

ADATGYŰJTŐ KÉRDŐÍV

AUTIZMUS-SPECIFIKUS NYÍLT MUNKAERŐPIACI SZOLGÁLTATÁS ELŐKÉSZÍTÉSÉHEZ

SZÜLŐI/GONDOZÓI VÁLTOZAT

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 nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatás folyamatának előkészítéséhez, megtervezéséhez. A kérdőív pontos és részletes kitöltése nagymértékben segíti munkatársainkat abban, hogy már 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.

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) kifejthesse saját véleményét az adott kérdés kapcsán. Kérjük tehát, hogy a két kérdéssort egymástól függetlenül töltsék ki.

Amennyiben valamely kérdés megválaszolásához nincsen elegendő helye, használja a lap másik oldalát a bővebb kifejtéshez.

A kérdőívet a kitöltés után juttassa vissza (e-mail-en, postán vagy személyesen) a (szolgáltató szervezet neve). Ezt követően biztosítunk Önöknek időpontot a személyes találkozóra.

GYERMEKE ADATAI:

Neve:
Anyja neve:
Születési dátuma:
Lakcíme:
Telefonszáma (amelyen napközben elérhető):
E-mail címe (ha van):

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 START kártyája? Ha igen, meddig érvényes?

Volt gyermekének orvosszakértői (OOSZI/ORSZI/NRSZH) vizsgálata (a munkaképesség-csökkenés fokának – össz-szervezeti egészségkárosodás mértékének - megállapítására)?

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

Kap gyermeke rokkantsági járadékot vagy nyugdíjat, rehabilitációs járadékot, fogyatékossági támogatást?

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

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 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, hogy 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.)

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 munkavállalás ideje	Pozíció, munkatevékenység	Egyéb információ

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, amelyekről nem kérdeztük, de fontosnak tartja.

7.2. számú melléklet

ADATGYŰJTŐ KÉRDŐÍV

AUTIZMUS-SPECIFIKUS NYÍLT MUNKAERŐPIACI SZOLGÁLTATÁS ELŐKÉSZÍTÉSÉHEZ

ÜGYFELEK RÉSZÉRE

„A”

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 otthon, 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.

A kérdőívet a kitöltés után juttassa vissza (e-mail-en, postán vagy személyesen) a (szolgáltató szervezet neve).
Ezt követően tudunk Önnek időpontot biztosítani a személyes találkozóra.

ADATOK

Neve:

Anyja neve:

Születési dátuma:

Lakcíme:

Telefonszáma (amelyen napközben elérhető):

E-mail címe (ha van):

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 (OOSZI/ORSZI/NRSZH) vizsgálata a munkaképesség-csökkenés fokának megállapítására? Igen - Nem

Ha igen, mikor? Dátum:

Milyen eredménnyel zárult? Milyen fokú **munkaképesség-csökkenést** állapítottak meg?

K**ap Ön rokkantsági járadékot vagy nyugdíjat?** Igen - Nem

Kap Ön rehabilitációs járadékot? Igen - Nem

Kap fogyatékossági támogatást? Igen - Nem

Ha igen, mióta? Dátum:

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 táblázatban 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, hogy az alábbi táblázatban sorolja fel, milyen iskolákba járt és ott kapott-e valamilyen segítséget!

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

Mely tantárgyakat szerette az iskolában?

Mely tantárgyakban ért el jó eredményeket?

Mely tantárgyakat nem szerette az iskolában?

Mely tantárgyakban voltak gyengék az eredményei?

SZAKKÉPESÍTÉSEK, 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

Kérjük, az alábbi táblázatban sorolja fel eddigi munkahelyeit – ha már korábban dolgozot! Sorolja ide az iskolában végzett munkahelyi gyakorlatokat is!

Munkahely vagy munkahelyi gyakorlat helye	A munkavállalás 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”- el az alábbi táblázatban, hogy mennyi segítséget igényel a következő tevékenységekhez:

	Teljesen önállóan	Irányítással, ellenőrzéssel	Kis segítséggel	Teljes segítséggel	Nem szoktam csinálni
Étkezés					
Főzés					
Öltözködés					
Tisztálkodás					
Mosás					
Vasalás					
Takarítás					
Bevásárlás					
Ügyintézés (pl. csekkek befizetése)					

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

Kivel lakik együtt?

Részt vesz-e 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 szabad idejében? 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 munkákat tudna ellátni?

Miért éppen ezeket?

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 információt, amelyekről nem kérdeztük, de fontosnak tartja.

7.3. számú melléklet

ADATGYŰJTŐ KÉRDŐÍV

AUTIZMUS-SPECIFIKUS NYÍLT MUNKAERŐPIACI SZOLGÁLTATÁS ELŐKÉSZÍTÉSÉHEZ

ÜGYFELEK RÉSZÉRE

„B”

TÁJÉKOZTATÓ A KÉRDŐÍV CÉLJÁRÓL ÉS KITÖLTÉSÉRŐL

Tisztelt leendő Ügyfelünk!

A következő kérdőívben kérdéseket fogunk feltenni Önnek. Erre azért van szükség, hogy jobban megismerjük Önt. 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, számunkra mégis fontos, hogy mindenki (az ügyfél, vagyis Ön és hozzátartozója is) is leírhassa saját véleményét az adott kérdéssel kapcsolatban.

A kérdőívet a kitöltés után jutassa vissza (e-mail-en, postán vagy személyesen) a [szolgáltató szervezet neve és címe].
Ezt követően tudunk Önnek időpontot biztosítani a személyes találkozóra.

ADATOK

Neve:

Anyja neve:

Születési dátuma:

Lakcíme:

Telefonszáma:

E-mail címe (ha van):

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 a munkahelyét?

10. Milyen munkát szeretne?

11. Milyen munkát nem szeretne?

12. Hogy keresett eddig munkát?

13. Miért szeretne dolgozni?

BELEEGYEZŐ NYILATKOZAT

[ügyfél neve (születési dátuma, címe)] részletes tájékoztatást kaptam az autizmussal élő ügyfelek számára kidolgozott munkaerőpiaci szolgáltatásról. Megértettem, hogy a sikeres munkavállalásomhoz szükséges lehet arra, hogy a velem foglalkozó szakemberek rólam információkat szerezzenek olyan emberektől, akik engem jól ismernek. Elfogadom, hogy szükséges, hogy a szakemberek a rólam készült korábbi szakvéleményeket elolvassák. A megállapodás szerint ezekben az esetekben a szakemberek először velem beszélik meg, hogy kivel és miről fognak beszélni.

A szakemberek vállalják a szakmai titoktartás szabályainak szigorú betartását.

Beleegyezem, hogy a velem való előzetes egyeztetés után a szakemberek a szükséges információkat megszerezzék.

Dátum:

Ügyfél aláírása

Szakember aláírása

SZÜLŐI INTERJÚ

Az interú alanya: ……..……..……..…….
A foglalkoztatás lehetséges alanya: ……..…….....
Az interjú alanyának viszonya a kérdések fókuszában álló, autizmussal élő személyhez:
……..……...….....
Az interjú készítője: ……....
Az interjú készítésének időpontja: …….....
Kontaktszemély elérhetősége: (viszonya az ügyfélhez)
…….....
Az interjú készítésének helye (intézmény/szervezet)
…….....

BEVEZETÉS

Örülök, hogy személyesen is találkoztunk és beszélgethetünk X-ről. Azért van szükség erre az interjúra, hogy az Ön segítségével részletesebb képet kapjunk X munkavégzést befolyásoló készségeiről, viselkedéséről. Ez is segít minket abban, hogy felmérjük, milyen típusú foglalkoztatás és munka lenne a legmegfelelőbb számára.

Az interjú során lesznek olyan kérdések, amelyek már szerepeltek előzetes kérdőívünkben, de most alkalmunk lesz részletesebben is beszélni ezekről.

1. CSALÁD

Elsőként szeretném megkérni, hogy röviden mutassa be a családot/X közvetlen környezetét. Kikkel él? A közvetlen családtagok/környezetében élők közül kivel, milyen a viszonya? Ki mennyi időt tölt vele? Mit csinálnak ilyenkor? (Kérjünk példákat)

2. ISKOLÁK, VÉGZETTSÉGEK

A kérdőívben említette, hogy X … iskolákat végzett.
A legutóbbi iskolájában mely tantárgyak mentek neki a legjobban? Milyen jegyet szerzett ebből/ezekből?
Mely tantárgyak voltak nehezek? Milyen osztályzata volt ebből/ezekből?
Bármikor a tanulmányai során volt-e szükség évismétlésre? Miért?
Volt-e gond X iskolai viselkedésével? Pontosan micsoda? (Kérjünk példákat!)
Hogyan próbálták megoldani ezeket a problémákat? Sikerült? (Kérjünk példákat!)

Milyen volt viszonya az iskolatársakkal?
Volt-e gond azzal, ahogyan a többiek viselkedtek X-szel? (Kérjünk példákat!)
Ki és hogyan próbált ezen változtatni? Sikerült? (Kérjünk példákat!)
Hogyan végezte X otthon az iskolai feladatokat (pl. házi feladat, tanulás)? Szüksége volt segítségre? Pontosan miben és milyen segítségre? (Kérjünk példákat!)
Pontosan milyen végzettségekkel rendelkezik X? Hol szerezte ezeket?
Az ön véleménye szerint mennyire képes X az iskolában megszerzett tudást a gyakorlatban hasznosítani?
El tudná magyarázni, hogy miért gondolja így? (Kérjünk példákat!)

3. MUNKAHELYEK, MUNKA

Dolgozott-e már X valahol?
HA NEM: Miért nem? Próbálkoztak már munkakereséssel? Hol? Hogyan? Miért nem sikerült?
HA IGEN: Hol dolgozott eddig? (Gyűjtsük össze pontosan valamennyi eddigi munkahelyet!) Mennyi ideig? Miért került sor váltásra? Jelenleg van munkája?
Pontosan milyen feladatokat végzett/végez? (Minden eddigi munkahelyre vonatkozóan térképezzük fel!) Hogy megy/ment neki?
Miben /volt/ kifejezetten ügyes? (Kérjünk példákat!)
Mi megy/ment nehezebben? (Kérjünk példákat!) Próbáltak-e ezen segíteni? Ki és hogyan? (Kérjünk példákat!)
Bármikor korábban vagy mostanában volt-e valamilyen probléma X munkahelyi viselkedésével? Pontosan micsoda? (Kérjünk példákat!)
Milyen /volt/ a munkatársakkal való viszonya? (Kérjünk példákat!)

INNENTŐL MINDENKINEK (akár volt munkája korábban, akár nem)
Véleménye szerint, milyen típusú munka felelne meg X képességeinek, egyéniségének? Miért? (Kérjünk példákat!)
Ön szerint milyen segítségre, támogatásra volna szüksége ehhez? (Kérjünk példákat!)
Mekkora fizetést gondolna megfelelőnek, reálisnak?
Véleménye szerint X szeretne dolgozni? Miből következtetett erre? (Kérjünk példákat!)
Az ön meglátása szerint X milyen munkát képzel el magának? Hogy derült ez ki? Egyetért vele? Miért?

4. ÉRDEKLŐDÉS, SZABADIDŐ

Mik azok a tevékenységek, amelyekkel X szabadidejében a legszívesebben elfoglalja ma-

gát? Mi pihenteti leginkább? Inkább egyedül vagy társaságban tölti szabadidejét? Szüksége van-e segítségre, ötletekre ahhoz, hogy elfoglalja magát? (Kérjünk példákat!)
Vannak-e olyan témák, melyek intenzíven foglalkoztatják X-et? Mik ezek? Honnan derül ki, hogy ezek érdeklik őt? Mennyi időt tölt az ezekhez kapcsolódó foglalatosságokkal? Mi történik, ha ebben megzavarják őt? (Kérjünk példákat!)
Mit gondol, mennyire tájékozott ezekben a témákban? (Kérjünk példákat!)
Előfordul-e, hogy figyelmét más feladatokról, tevékenységekről eltereli kedvenc témája? (Kérjünk példákat!)
Hajlandó-e X esetleg arra, hogy valamilyen kevésbé kedvelt tevékenységet elvégezzen, ha utána (mintegy jutalomként) kedvenc témájával foglalkozhat? (Kérjünk példákat!)
Mit gondol, mi motiválja/motiválná őt a legjobban a munkavégzésre?

5. ÖNELLÁTÁS, HÁZIMUNKA

Mennyire önálló X?
Szüksége van-e bármilyen segítségre az öltözködéshez? (Például, hogy felvegye a különféle ruhadarabokat, hogy kiválassza a helyzethez és időjáráshoz illőt, stb.?) Pontosan milyenre?
Szüksége van-e segítségre a tisztálkodáshoz, illetve a külsejével, személyes higiénéjével kapcsolatos teendőkhöz (pl. fürdés, hajmosás, fésülködés, borotválkozás, stb.)? Pontosan milyen segítségre?
Van-e bármilyen nehézsége, vagy furcsa szokása az étkezéssel kapcsolatban? (Kérjünk példákat!) HA VAN: Hogyan lehet ezt befolyásolni?
Szüksége van-e segítségre az ügyeinek intézéséhez (pl. orvosnál, bankban, postán, egyéb hivatalokban)? Pontosan milyenre? (Kérjünk példákat!)
Részt vesz-e X a házimunkában vagy a ház körüli teendőkben? Pontosan milyen feladatokban?
Van-e állandó feladata? Mi az? Figyelmeztetni kell erre, vagy magától megcsinálja? Mennyi segítségre van szüksége? Milyenre? Hogyan lehet elérni, hogy egy számára kevésbé kedvelt tevékenységet elvégezzen? (Kérjünk példákat!)
Mennyire kitartó a házimunkák végzésében? Körülbelül mennyi ideig képes egy-egy feladatot végezni?
Milyen a munkatempója?

6. KOMMUNIKÁCIÓ

Hogyan beszél jelenleg X? Mindenki számára érthető, amit mondani akar? HA NEM: Miért nem? (Kérjünk példákat!)
Képes elmondani, hogy mi történt vele, milyen élményeket szerzett? HA IGEN: Magától is

beszámol a vele történtekről, vagy csak ha kérdezgetik? (Kérjünk példákat!)
Hogyan jelzi X, ha valamit szeretne? Képes segítséget kérni, ha elakad valamiben? (Kérjünk példákat!)
Előfordul-e, hogy X hosszasan olyan témákat fejteget (monologizál), amik őt érdeklik, de a beszélgetőtársát nem? (Kérjünk példákat!)
Lát-e különbséget X beszédében, kommunikációjában, ha kevésbé ismert emberekkel van, vagy ha a családtagokkal? (Kérjünk példákat!)
Mennyire érti X mások beszédét? Megérti-e a bonyolultabb kéréseket? (Kérjünk példákat!)
Követi-e a hosszabb beszélgetést, történeteket? Előfordul-e, hogy félreért valamit? (Kérjünk példákat!)

7. TÁRSAS VISELKEDÉS

Hogy látja, X kezdeményező mások felé, vagy inkább visszahúzódó? Milyen esetekben szokott másokkal valamilyen kapcsolatot kezdeményezni? (pl. segítségkérés, szükségletek jelzése, stb.) (Kérjünk példákat jól ismert emberekre és kevésbé ismertekre egyaránt!)
Mennyire használja a szokásos udvariassági formulákat (pl. megfelelő köszönés, köszönöm, stb.)?
Előfordul-e, hogy nem találja el a megfelelő hangot, esetleg zavarba ejtően viselkedik? Például: túl közvetlen és barátságos idegenekkel; elzárkózik az ismerősökkel való kapcsolatfelvételtől; túl közel áll az emberekhez, megérinti őket; hangos megjegyzéseket tesz; stb. (Kérjünk példákat jól ismert emberekre és kevésbé ismertekre egyaránt!)
Mennyire ismeri fel, hogy egy adott helyzet milyen viselkedést kíván (pl.: múzeumban, templomban csendesen kell viselkedni, a strandon lehet hangoskodni, stb.)? (Kérjünk példákat!)
Mennyire előzékeny X? Figyel-e arra, ha valakinek szüksége van valamire (pl. papírzsebkendő, idős embernek hely a buszon, stb.)? (Kérjünk példákat jól ismert emberekre és kevésbé ismertekre egyaránt!)
Mennyire befolyásolható X? Képes nemet mondani? Volt-e olyan tapasztalata, hogy X-et naivitása miatt hátrány érte, például, mert mások kellemetlen dolgokra vették rá? (Kérjünk példákat!)
Mennyire titoktartó X? Lehet-e vele például egy meglepetést előkészíteni? (Kérjünk példákat!)

8. SZENZOROS REAKCIÓK, FÉLELMEK

Vannak-e olyan ingerek, amelyek nagyon zavarják X-et? Például, zajok, szagok, bizonyos látványok, tömeg, stb. Pontosan mik ezek? Hogyan reagál X, amikor ilyenekkel találkozik?

(Kérjünk példákat!)
Vannak-e olyan ingerek, amelyeket X különösen kedvel? Például valamilyen felület dörzsölgetése, bizonyos zajok keltése, stb. Pontosan mik ezek? Mennyire gyakran fordul elő ilyen ingert kereső viselkedés? Zavaró ez az X környezetében lévőknek? (Kérjünk példákat!)
Tapasztalt-e X-nél erős, de nem indokolt félelmi reakciókat? Mi váltja ki ezeket? Hogyan lehet ilyenkor megnyugtatni? (Kérjünk példákat!)

9. ÁLLANDÓSÁGHOZ VALÓ RAGASZKODÁS, KÉNYSZERES VISELKEDÉS

Tapasztalta-e, hogy X ragaszkodik az állandósághoz, a megszokott dolgokhoz? Például tárgyak helyét, útvonalakat, a megszokott napi rutint, évszaknak megfelelő ruhaváltást, bizonyos „szertartásokat", stb. illetően. (Kérjünk példákat!) Mi történik, ha ezekben megakadályozzák őt? Mennyire befolyásolják, nehezítik a család életét ezek a ragaszkodások? (Kérjünk példákat!) Próbáltak-e ezeken változtatni? Hogyan? Milyen sikerrel?

10. EGYÉB PROBLÉMÁS VISELKEDÉSEK

Előfordul-e, illetve bármikor korábban előfordult-e, hogy X egy-egy helyzetben dühkitöréssel reagált, esetleg agresszíven viselkedett vagy saját magát veszélyeztette? Ön szerint mi okozza ezeket a viselkedéseket? (Kérjünk példákat!) Mit tapasztalt, hogyan lehet őt ezekben a helyzetekben befolyásolni, megsegíteni?
Előfordult-e hogy X „bajba került"? Például iskolai kihágást követett el, esetleg bűncselekmény részese volt? Hogy történt ez?
Mit gondol, X mennyire képes átlátni viselkedésének következményeit, saját magára és másokra gyakorolt hatásait? Miből következtet erre?
Előfordult-e, hogy X hazudott önnek vagy másnak? (Kérjünk példákat!)
Hogyan viseli X a sikertelenséget? Mit csinál olyankor, ha valamiben elakad? Korábban, például az iskolában hogyan viselte, ha rossz jegyet kapott? Okoz-e nála a sikertelenség lehangoltságot, esetleg dühkitörést? (Kérjünk példákat!)

11. MUNKÁHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉSZSÉGEK

Milyennek tartja X olvasási készségét? Mennyit olvas? Miket? Érti, amit elolvasott? (Kérjünk példákat!)
Mennyire rendezett az írása, milyen a helyesírása? Milyen gyakran használja az írást (pl. levelezéshez, üzenetek hagyásához, internetes csevegéshez).
Mennyire képes használni a számítógépet? Milyen gyakran használja? Mire?
Hogyan tájékozódik időben? Hogyan használja az órát?

Hogyan számol? Az alapműveleteket milyen számkörben képes megbízhatóan elvégezni? Milyen gyakran használja X a számolást a mindennapokban (pl. vásárláskor a visszajáró ellenőrzéséhez; egy eseményig még hátralévő idő kiszámításához, stb.)?
Milyennek találja X figyelmét, koncentrációját? Milyen helyzetekben látja, hogy jól összpontosít, milyen helyzetekben terelődik el a figyelme? (Kérjünk példákat!)
Mennyire ügyes X, ha kézügyességet igénylő tevékenységekről van szó? (Kérjünk példákat!)
Mennyire bírja a fizikai megterhelést? Mennyire fáradékony? (Kérjünk példákat!)
Ön szerint miben a legügyesebb X? Mihez van leginkább érzéke?

AZ INTERJÚ ZÁRÁSA

Az interjú végére értünk. Köszönöm, hogy ilyen kitartó volt, igen hasznos információkat kaptam Öntől. Van esetleg még valami, amiről nem beszéltünk, de fontos ahhoz, hogy X foglalkoztatásról gondolkodjunk? KÖSZÖNÖM!

MEGJEGYZÉSEK, KIEMELT SZEMPONTOK, JAVASLATOK

AZ ÜGYFÉLINTERJÚ KÉRDÉSEI

1. Meséljen magáról!/Mutatkozzon be!/Mit mondana el magáról! (Amennyiben az interjút felvevő szakember azt tapasztalja, hogy az ügyfél számára túl nehéz reagálni egy ilyen jellegű nyitott kérdésre, konkrét kérdésekkel segíti.)
2. Hova járt iskolába? Mi volt a kedvenc tantárgya? Melyik tantárgyat nem szerette? Voltak az iskolában barátai? Tartja velük a kapcsolatot? *(ha igen)* Hogyan?
3. Milyen szakképesítése(i) van(nak)? Ezen a területen szeretne munkát vállalni?
4. Korábban már volt munkahelye? / Dolgozott már korábban?
   (ha igen) Meséljen róla! Hol dolgozott? Mi volt a feladata? Ki szerezte a munkát? Hogy érezte magát? Miért lett vége? Mit csinált a fizetésével? Milyen kapcsolatban volt a munkatársaival? Volt valaha konfliktusa valakivel a munkahelyén? Ha igen, hogyan oldotta meg ezeket? Van olyan munkatársa, akivel munkahelyén kívül is tartja/tartotta a kapcsolatot? Miért jó dolgozni? Miért szeret dolgozni? Mi a rossz abban, hogy dolgozni kell?
   (ha nem) Mivel tölti a napjait/Mit csinál napközben? Szeretne dolgozni? Miért?
5. Milyen munkát szeretne? (szükség esetén a szakember példákkal segíthet) Hány órát szeretne dolgozni naponta? Szabadtéri vagy beltéri munkát szeretne? Fizikai munkát vállalna? Inkább sok vagy inkább kevés ember között szeretne dolgozni? Zavarja a zaj munka közben? Zavarja a zaj, a meleg munka közben? Körülbelül mennyi pénzt szeretne keresni? Mit csinál majd a keresetével?
6. Mit kell tenni abban az esetben, ha az ember dolgozik egy munkahelyen, és megbetegszik vagy orvoshoz kell mennie?
7. Mit szeret otthon csinálni szabadidejében? Van hobbija? Ha igen, meséljen róla!
8. Otthon milyen háztartási, házkörüli munkákban vesz részt vagy segít? Saját szobáját, lakását, ruháját önállóan rendben tartja?
9. Vannak barátai? Mit csinál velük együtt? Jár szórakozni velük?
10. Ki tartozik a családba? Kivel lakik együtt? Kivel van a legjobb viszonyban a családban? Mit szokott csinálni együtt a családtagjaival?
11. Vannak olyan dolgok, amit más emberek csinálnak és zavarja Önt?
12. Vannak olyan dolgok, amiket Ön szokott csinálni és másokat zavar?
13. Van-e valami, amit nem kérdeztem, de szeretne elmondani? Szeretne Ön kérdezni valamit?

A FELMÉRÉS FELADATAI

1. ÍRÁS

Eszközök: kitöltendő nyomtatvány, rajta a napi dátum, időpont, aláírás helye; toll
Eljárás: Tegyük a kitöltendő nyomtatványt és a tollat a személy elé.
Instrukció: „Töltse ki ezt a lapot."

2. OLVASÁS

Eszközök: újságból álláshirdetés
Instrukció: „Olvassa fel, legyen szíves ezt az álláshirdetést."
Eljárás: helyezzük a személy elé a hirdetést. Tegyünk fel néhány kérdést a hirdetéssel kapcsolatban. Például, milyen munkakört ajánl a hirdetés, milyen végzettség kell hozzá, mit kell benyújtani hozzá, hol lehet érdeklődni a munkakörrel kapcsolatban.

3. SZÖVEGÉRTÉS, ÍRÁS

Eszközök: sima A/4-es lap, toll
Instrukció: Írja le erre a lapra az álláshirdetésben található címet." „Írja le (vagy húzza alá) a hirdetésből a fontos adatokat."
Eljárás: a személy előtt marad az újsághirdetés. Ha a személy nem kezd hozzá a feladathoz, segítsük őt pl. milyen munkakör, elérhetőségek stb.

4. TÉRKÉPHASZNÁLAT

Eszközök: térkép, általa megírt lap (lásd 4. feladat)
Eljárás: A következőket kérdezzük meg a személytől:

- *Hogyan jött ide?*
- *Milyen közlekedési eszközökkel jött ide?*
- *Keresse meg a térképen az álláshirdetésben szereplő címet!*
- *Hogyan tud eljutni oda?*
- *Mutassa meg a térképen, hol lakik!*

5. SZÁMOLÁS

Eszközök: fényképes katalógus
Eljárás: Helyezzük a fényképes katalógust a személy elé.

Instrukció:

1. „Megéhezett. 200 Ft-ja van. A katalógusból válasszon ennivalót.”
2. „Az édesanyjának születésnapja van. 1500 Ft-ból vegyen neki ajándékot a katalógusból! Legalább két dolgot vásároljon!

6. FOLYAMATOS MUNKA

Eszközök: 30 db toll (kupak nélkül), 27 db tollkupak, 3 db üres doboz,
Eljárás: tegyük a tollakat és a kupakokat egy-egy dobozba
Instrukció: „Tegye a kupakot a tollra, aztán tegye a dobozba. Folytassa a munkát, amíg minden tollra kupak kerül.”

7. SZABOTÁZS HELYZET

Eszközök: 3 db tollkupak, az előző feladat maradéka
Eljárás: Nyitott, de passzív viselkedésünkkel teremtsük meg a lehetősséget az ügyfélnek, hogy segítséget kérjen a helyzet megoldásához. Várjuk meg az ügyfél kezdeményezését, és eleinte csak általános kérdéssel segítsünk („Hogy halad?”)

8. TÁJÉKOZTATÓ JELEK/PIKTOGRAMOK ISMERETE

Eszközök: közhasznú jelek: kijárat, bejárat, női és férfi vécé, mosdó, dohányzásra kijelölt hely,
Eljárás: helyezzük mindegyik jelet a személy elé az asztalra.
Instrukció: „Sorolja fel, hogy melyik jel mit jelent!”.

9. SZÁMÍTÓGÉP HASZNÁLATA

Eszközök: számítógép internet hozzáféréssel
Eljárás: kérjük meg az ügyfelet, hogy töltsön ki egy egyszerű adatlapot és küldje el e- mailben nekünk.

10. NAPTÁRHASZNÁLAT

Eszközök: decemberi naptár, melyben megkülönböztetett színnel, egyértelműen jelölik az ünnepeket
Eljárás: helyezzük a naptárt a személy elé.
Instrukció:

1. Nevezze meg a hét napjait!
2. Milyen napra esik december 10-e?

3. Megy dolgozni……napon? (Nevezzünk meg egy dátumot amikor igen, aztán
4. egy másikat, ami vasárnapra esik.)
5. Mikor van Karácsony?
6. Hetente hány napot kell dolgozni?

11. SZOCIÁLIS HELYZETEK MEGÉRTÉSE

A feladat célja annak feltérképezése, hogy az ügyfél mennyire érti a szereplők helyzetét, reakcióit vizuális/érzelmi/kognitív perspektíváját.
Eljárás: Beszélgetés bonyolultabb, több szereplős szociális helyzetekről
Eszközök: Többszereplős szociális helyzetet ábrázoló rajzok
Instrukció: Mesélje el, mit lát a képen, mi történik? Mit gondolhatnak a szereplők [minden szereplőre vonatkozóan]? Mit érezhetnek a szereplők [minden szereplőre vonatkozóan]? Miért teszik [amit a képen tesznek; minden szereplőre vonatkozóan]? Önnel történt már hasonló? Mesélje el? Mit gondolt? Mit érzett?

12. ÉRZELMEK

A feladat célja annak feltérképezése, mennyire lát rá az ügyfél saját érzelmeire és mennyire képes felidézni a vele történteket.
Eljárás: Kérjük meg a személyt, hogy mondjon el egy esetet, amikor jókedvű/bosszús/ideges volt!
Eszközök: –

MEGFIGYELÉSI JEGYZŐKÖNYV

Ügyfél neve:	**Szakemberek neve:**
Az ügyfélinterjú és felmérés időpontja:	
A munkapróba időpontja és helyszíne:	**A munkapróbás munkatevékenység típusa (rövid leírás):**

A Megfigyelési jegyzőkönyvet az ügyfél közvetlen megfigyelése alapján, az ügyfélinterjú, a felmérés feladatainak megoldása és a munkapróba közben, vagy közvetlenül azután kell kitölteni.

Kommunikáció	
Viselkedés	**Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)**
Beszéd (pl. intonáció, hangerő, sztereotip nyelvhasználat, ismétlődő kifejezések)	
Beszédértés (pl. kérdésekre adekvátan válaszol, megért és teljesít kéréseket, elvont kifejezéseket megért)	
Nem verbális kommunikáció (pl. gesztusokat, mimikát megfelelően ért és használ)	
Beszélgetési készségek (pl. kezdeményezés, fenntartás, lezárás, témaválasztás, partner figyelembe vétele)	
A kommunikációs funkciókat spontán használja (pl. kérés, szükségletek jelzése, információkérés, visszautasítás, információadás, szociális rutinok, véleménynyilvánítás, belső állapotok kifejezése)	

Szociális készségek	
Viselkedés	**Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)**
A szociális kapcsolatok kezdeményezésének és fenntartásának minősége kétszemélyes és csoportos helyzetben (pl. nagyon visszahúzódó, túlzottan barátságos, kezdeményezés mások felé, reagálás mások kezdeményezéseire)	
Szociális szokások, szabályok betartása (pl. köszönés, mások tulajdonának tisztelete, nyilvános helyen megfelelő viselkedés, íratlan szabályok felismerése, betartása)	
Negatív társas viselkedései vannak. (pl. káromkodás, dühkitörés, agresszió)	
Nem verbális társas jelzések felismerése, használata (pl. szemkontaktus, személyközi távolság)	
Megfelelően megosztja élményeit, tapasztalatait (a helyzetnek megfelelő mélységben elmeséli mi történt vele)	

Rugalmas viselkedés és gondolkodás, és járulékos tünetek	
Viselkedés	**Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)**
Repetitív, sztereotip mozgásai vannak. (pl. kezek rázása, beremegés, repkedés)	
Ragaszkodik egyes dolgokhoz (pl. tárgyakhoz, témákhoz, események állandósságához, azonosságához, rutinokhoz)	
Félelmei, fóbiái vannak.	
Szokatlan szenzoros reakciói és/vagy érdeklődései vannak. (pl. hallási, tapintási, látási, szaglási stb. ingerekre érzékeny, és/vagy kocogtat, hosszan néz valamit, szagolgat)	
Agresszív, autoagresszív megnyilvánulásai vannak. (pl. durván káromkodik, önmagát vagy másokat megüt, megrúg)	

Munkakészségek és munkaviselkedés	
Viselkedés	Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)
Terhelhetőség. (pl. figyelemkoncentráció, fizikai terhelhetőség, kitartás)	
Irányíthatóság. (pl. instrukciókat megérti, követi, elfogadja az irányítást, figyelmeztetést, javítást)	
Önellenőrzés. (pl. észreveszi saját hibáját, önállóan vagy segítséggel képes javítani)	
Szabálykövetés. (pl. betartja a munkavédelmi és balesetvédelmi szabályokat)	
Alkalmazkodás a munkakörnyezethez. (pl. meleghez, zajhoz, sok emberhez)	

Munkakészségek és munkaviselkedés	
Viselkedés	**Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)**
Mindennapi élethez szükséges, egyszerű gyakorlati készségek (pl. óra, naptár, térkép, telefon, számítógép ismerete, írás, olvasás, számolás)	
Rugalmasan feladatot, tevékenységet vált (pl. képes abbahagyni valamit és másik feladatra váltani)	
Munkatempó (pl. nem túl lassú, nem kapkod)	
Monotónia tűrés	
Egyéb	

Önkiszolgálás, önállóság	
Viselkedés	**Konkrét példa (amit a személy mond, vagy tesz)**
Közlekedés (pl. önállóság, járművek használata, speciális érdeklődés/viselkedés)	
Személyes higiéné (pl. öltözködés, ápoltság, WC-használat)	
Étkezés (pl. válogatás, étkezési szabályok, higiéné betartása)	
Feladatok, hivatalos ügyek (pl. önállóság, szervezés)	
Szabadidő (pl. életkornak megfelelő, változatos, önálló szervezés)	

AZ ÖSSZEFOGLALÓ VÉLEMÉNY SABLONJA

Az ATF szolgáltatás felmérési szakaszának végén a különböző forrásokból összegyűjtött információk alapján koherens, az adatokat összefüggéseikben tárgyaló összefoglaló vélemény készül, amelynek kötelező elemei a következők:

1. Adatok (név, születési idő, lakhely)

2. A felmérés célja

3. Anamnézis - az adatgyűjtő kérdőív, a korábbi vélemények és az interjúk alapján
a. rövid fejlődéstörténet
b. korábbi vizsgálatok (helye, ideje), diagnózisok, javaslatok
c. iskolai karrier, szakképzettség
d. munkatapasztalat (benne iskolai munkahelyi gyakorlat is)- helye, ideje, végzett munkatevékenységek, az ügyfél és a munkahely elégedettsége, a távozás oka
e. pszichiátriai/pszichológiai kezelés, gyógyszeres kezelés
f. egyéb orvosi problémák, gyógyszeres kezelés

4. Az ügyfél családi körülményei, szüleivel való viszonya, lakhatása

5. Az ügyfél megfigyelt viselkedése
a. együttműködés
b. kommunikáció
c. szociális viselkedés
d. tanulási készségek
e. munkakészségek

6. Az intelligenciamérés eredményei – profilelemzés

7. Az ügyfél munkavállalási preferenciái, munkamotivációja

8. Összefoglalás – a munkavállalás szempontjából lényeges nehézségek, erősségek

9. Javaslatok
a. a nehézségek megoldására, az erősségek kihasználására
b. az elképzelhető munkahelyekre, munkatevékenységekre
c. a munkahely/munkatevékenység autizmus-specifikus adaptálásához

EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV

Dátum	A fejlesztésért felelős szakember (autizmus szakember és/ vagy foglalkozási tanácsadó)	Fejlesztendő terület/megoldandó nehézség a felmért területeken Részcélok	A fejlesztés/ megoldás módja (pl. autizmus-specifikus támogató eljárások, eszközök; ügyintézés, stb.)	Határidő/ időtartam	Az elért eredmények tartalmi értékelése

15. számú melléklet

EGYÉNI MUNKAVÁLLALÁSI TERV ÜGYFELEK RÉSZÉRE

Céljaim, amiket el akarok érni.

Mit szeretnék elérni?	
Mi ezzel most a problémám?	
Mire van szükségem, hogy elérjem a célom?	
Ki segít nekem, hogy elérjem a célomat?	
Mit kell megtennem, hogy elérjem a célomat?	
Mikor érem el a célom? Mikor vagyok kész?	
Mikor kezdjük el a megvalósítást?	
Mi lesz a legelső feladat?	
Mi lesz a következő feladat?	
Mi lesz a következő feladat?	
Mi lesz a következő feladat?	
Miben fejlődtem?	
Miben fejlődtem?	
Miben fejlődtem?	
Miben fejlődtem?	

Ügyfél

Foglalkozási tanácsadó

16. számú melléklet

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött
egyrészről **Név:**
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakcím:
Telefon:

másrészről **Foglalkozási tanácsadó:**
Telefon:
Autizmus szakember:
Telefon:

között az alábbi feltételek mellett.

Az együttműködés célja

Közös megegyezés alapján az ügyfél felkészítése és támogatása, azért, hogy megtalálja a számára megfelelő munkahelyet és ott képes legyen beilleszkedni és hosszú távon dolgozni.

A felek vállalásai

A **foglalkozási tanácsadó és az autizmus szakember** vállalja, hogy

- Az ügyfél problémáit elfogadja és együttműködik azok megoldásában.
- Mindig megbeszéli az ügyféllel a folyamat következő lépéseit.
- Tájékoztatja a hozzátartozókat, az ügyfél belegyezésével, a munkavállalási folyamatról.
- A bizalmas információkat nem adja át harmadik személynek.
- Figyelembe veszi az ügyfél elvárásait.
- Lehetőséget biztosít a személyes találkozókra.
- Az Egyéni Munkavállalási Tervben (lásd melléklet) meghatározott feladatokat legjobb szakmai tudása szerint ellátja.
- Egyéb:

Az **ügyfél** vállalja, hogy

- Pontosan megjelenik a megbeszélt időpontban, a megbeszélt helyen.
- Betegség esetén értesíti a foglalkozási tanácsadót, hogy nem tud megjelenni.
- A megbeszélt feladatokat elvégzi.
- Probléma esetén jelez, szól a foglalkozási tanácsadójának.
- A felajánlott álláslehetőségről megfontolás után dönt.
- A munkaviszony megszüntetése előtt megbeszéli döntését a foglalkozási tanácsadóval.
- Orvosi kivizsgáláson részt vesz, ha ezt a javaslatot kapja.
- Az Egyéni Munkavállalási Tervben (lásd melléklet) meghatározott feladatokat elfogadja és aktívan együttműködik azok elvégzésében.
- Egyéb:

Időtartama

Jelen megállapodás …….-ig érvényes. Lejárta után a felek kezdeményezésére felülvizsgálata kérhető, és ennek alapján új megállapodás készíthető.

Megszűnése

A szerződés megszűnik, ha

- A felek nem tartják be a vállalásokat.
- Az ügyfél a megkötött időtartam alatt három alkalommal nem jelenik meg a megbeszélt időpontokban, a megbeszélt helyen, és ezt nem jelzi a megbeszélt módon a foglalkozási tanácsadó felé.
- Egyéb:

Az együttműködési megállapodásban foglaltakat az ügyfél és a foglalkozási tanácsadó aláírásával fogadja el.

Dátum:

Ügyfél Foglalkozási tanácsadó Autizmus szakember

***

Megállapodás kiegészítés szülők, törvényes képviselők számára (szükség szerint)
A szülő/törvényes képviselő vállalja:

Dátum:

Szülő/ törvényes képviselő aláírása

Hogyan segíthetjük az autizmussal élő munkavállalót?

- az állásinterjún
- rövid, egyszerű és konkrét kérdéseket tegyünk fel,
- számítsunk rá, hogy szokalan lehet az arckifejezése, szemkontaktusa vagy gesztusai
- a foglalkoztatás során
- adjunk egyértelmű és konkrét utasításokat
- az elvárások és szabályok legyenek konkrétak és világosak
- adjunk egyértelmű visszajelzést
- tegyük áttekinthetővé az időbe osztást (pl. napirenddel, hetirenddel)
- magyarázzuk el az íratlan, informális szokásokat is (pl. ünneplési szokások)
- adjunk információt minden munkatársunknak az állapot sajátosságairól

Hogyan segítenek az ATF munkatársai?

- Segítenek olyan munkakörök azonosításában, amelyekben jól alkalmazhatók autizmussal élő dolgozók.
- Kiválasztják, felmérik és felkészítik az adott munkakör betöltésére legalkalmasabb autizmussal élő munkavállalót.
- Tájékoztatást adnak az autizmus sajátosságairól, általában és az adott munkavállalóra vonatkozóan.
- Szaktanácsadást nyújtanak a konkrét munkahely szükséges adaptációjához
- Naprakész információkat nyújtanak az autizmussal élő munkavállalók foglalkoztatásához igénybe vehető támogatási lehetőségekről.
- Támogatást és gyakorlati segítséget nyújtanak a munkába állás hivatalos ügyeinek intézésében.
- Segítik az autizmussal élő munkavállalót a munkahelyi betanulásban és beilleszkedésben.

Tájékoztató az Autizmus- specifikus Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatásról (ATF)

Munkáltatók számára Szervezeti logó

Szervezet neve, elérhetősége

A legfontosabb tények az autizmusról

Az autizmus olyan állapotok összefoglaló neve, amelyekben igen fontos készségek az átlagtól eltérően fejlődnek.

Ennek következtében

- az autizmussal élő emberek másképp észlelik, értelmezik, dolgozzák fel a környezetükből érkező fizikai és szociális ingereket, és
- reakcióik, gondolataik, viselkedésük is markánsan különbözik a megszokottól.

Az autizmus 100 emberből legalább 1-et érint, 4-szer annyi férfit, mint nőt.

Az autizmus hátterében genetikai tényezők állnak, nem okozhatja nevelési hiba.

A világon mindenhol, minden társadalmi rétegben, mindenféle intelligenciaszint mellett előfordul.

Gyakran nevezik autizmus spektrum zavarnak is. Ide tartozik az Asperger szindróma is.

Milyen jellegzetes viselkedéseik lehetnek az autizmussal élő embereknek?

- Szokatlanul kommunikálnak, például:
- keveset beszélnek,
- hosszan beszélnek ugyanarról a témáról,
- furcsa a hanghordozásuk,
- pedánsan fogalmaznak,
- az arcukon kevésbé látszanak az érzelmeik.

Szokatlanul teremtenek kapcsolatot, például:

- nagyon visszahúzódóak, csendesek,
- túlságosan is barátkozóak, nem tartanak megfelelő távolságot másokkal,
- nem értik jól a szociális szabályokat.

Rugalmatlanul gondolkoznak, viselkednek, például:

- ragaszkodnak a megszokott szokásokhoz, dolgokhoz, helyekhez,
- többször megismételnek szavakat, tevékenységeket, mozgásokat
- nehezen viselik a változásokat.
-

Miért érdemes autizmussal élő munkavállalót alkalmazni?

Az autizmussal vagy Asperger szindrómával élő embereknek sok olyan képessége, tulajdonsága lehet, amely komoly értéket képvisel a munkáltató számára.

- képesek az egészen apró részletek feldolgozására
- szívesen végeznek ismétlődő, monoton tevékenységeket
- szigorúan betartják a szabályokat, előírásokat
- jó a mechanikus memóriájuk
- egyes területeken nagy tárgyi tudással rendelkeznek
- gyakran kiválóak az informatika területén
- lojálisak a munkáltatóhoz

18. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV A MUNKAHELY FELTÉRKÉPEZÉSÉHEZ

Munkahely neve:	
Betöltendő munkakör:	
Munkavállaló neve:	
Feltérképezés dátuma:	Időtartama:
Fizikai klíma	**Szociális klíma**
1. Jelenlévő kollégák száma: *Várható nehézség:*	**1. Jelenlévő kollégák beosztása:** *Várható nehézség:*
2. Átlaghőmérséklet: *Várható nehézség:*	**2. Jelenlévő kollégák által végzett munkatevékenység/ek:** *Várható nehézség:*
3. Az egyes munkaterek mérete (m2): *Várható nehézség:*	**3. Az egyszerre együtt dolgozó személyek közti kommunikáció, kooperáció és kollaboráció mennyisége, minősége, komplexitása:** *Várható nehézség:*

4. Fényviszonyok, illetve a környezetben tapasztalható vizuális ingerek mennyisége, intenzitása és komplexitása, az ingerforrások felsorolása: *Várható nehézség:*	**Nagyobb munkahely esetén** **4. A többi munkahelyi egységgel való kapcsolat jellemzői:** *Várható nehézség:*		
5. Hangingerek mennyisége, intenzitása, hangforrások megjelölése: *Várható nehézség:*	**5. A munkafolyamatok közötti időszakok jellemzői, (pl. szünetek, ebédszünet), szünetekben megengedett tevékenységek:** *Várható nehézség:*		
6. Szagok/illatok jelenléte, intenzitása: *Várható nehézség:*	**6. Informális szokások, szabályok (pl. ünneplés, közös programok, közös pénz beadása, stb.):** *Várható nehézség:*		
7. Taktilis, tapintási ingerek mennyisége, intenzitása, az ingerforrások megjelölése: *Várható nehézség:*	**7. Egyéb**		
A fentiek alapján a munkahely a munkavállaló számára:	**JAVASOLT**	**ADAPTÁLÁS ELVÉGZÉSE UTÁN JAVASOLT**	**NEM JAVASOLT**

19. számú melléklet

JEGYZŐKÖNYV A MUNKAFOLYAMAT FELTÉRKÉPEZÉSÉHEZ

A munkafolyamat jellemzői	Eredmény
1. A munkafolyamat elvégzéséhez szükséges iskolai végzettség.	
2. A munkafolyamat elvégzéséhez szükséges ismeretek, készségek.	
3. A munka formája (ülő vagy álló munka, esetleg keveredik, milyen arányban).	
4. A munkaterület (pl. egy szobában, több helyiségben, vagy külső munka is).	
5. A munkafolyamat területei.	
6. A munkafolyamat időtartama (mikor kezdődik, mikor végződik, átlagosan mennyi időt vesz igénybe).	
7. A munkafolyamat minimális/maximális ideje, ha van.	
8. Szünetek (mikor, mennyi ideig, milyen formában lehet leállni a munkavégzéssel).	
9. A munkakörhöz kapcsolódó irányítás (fő nök neve, elérhetősége, kompetenciája, helyettese).	
10. A munkatársak, akikkel kell/lehet kom munikálni, kooperálni (nevek).	
11. A munkatársak, akiktől segítséget lehet kérni (pl. elakadásnál vagy szünet kérése, stb.).	
12. A munkafolyamat során használt eszkö zök, munkaruha.	
13. A munkafolyamat során fokozott odafi gyelést igénylő vagy balesetveszélyes tevékenységek.	
14. Egyéb fontos információ.	

JEGYZŐKÖNYV SABLON A FELADATANALÍZISHEZ

FELADATANALÍZIS		
NÉV:		
A MUNKAFOLYMAT NEVE:		
DÁTUM:	MUNKAFOLYAMAT IDŐTARTAMA:	
A FELADAT ELVÉGZÉSÉNEK LÉPÉSEI	**A FELADATOT VÉGZŐ SZEMÉLY TELJESÍTMÉNYE**	**A HIBA VAGY NEHÉZSÉG LEHETSÉGES FORRÁSA**
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
stb. (A táblázat sorainak száma tetszés szerint – a munkafolyamat és az autizmussal élő személy képességeit együtt figyelembe véve – növelhető.)		

21. számú melléklet

AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS

ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Ez a kérdőív azoknak az ügyfeleknek szól, akik részt vettek az Autizmus-specifikus Támogatott Foglakoztatás szolgáltatásban és sikeresen munkába álltak. Azért állítottuk össze a kérdőívet, hogy megtudjuk, mit gondolsz a szolgáltatásról, és hogyan érezted magad, amikor segítettünk neked.

Kitöltési tanácsok:

- A kérdőívet kitöltheted egyedül, de kérhetsz hozzá segítséget is bárkitől. A (szolgáltató szervezet neve) is szívesen segít a kitöltésben. A foglalkozási tanácsadód és a téged segítő autizmus szakember nem segíthet a kérdőív kitöltésében.
- A megadott válaszok közül azt karikázd be, amelyikkel egyetértesz. Ha olyan választ karikázol be, ahol a „mert” szó is ott van, írd le azt is, hogy miért ez a véleményed.
- Nem baj, ha valamelyik kérdésre nem tudod a választ, minden megadott válasznak örülünk.
- A kérdőív nem egy teszt. Nincsenek jó és rossz válaszok. A véleményedet szeretnénk megtudni.

Kérdések	**Válaszok**
1. Ki a tanácsadód? **2. Ki az autizmus szakember?**	
3. Elégedett vagy a munkába állásodhoz adott segítséggel?	1 – Igen, nagyon 2 – Igen 3 – Kevésbé, mert..... ..... 4 – Nem, mivel..... ..... 5 – Nem tudom / Nem válaszolok..... .....

4. Kaptál-e elég információt arról, hogy miben tudunk neked segíteni?	1 – Igen 2 – Nem 3 – Nem tudom
5. Kaptál-e elég információt arról, hogy neked mit kell tenned ahhoz, hogy munkát vállalhass?	1 – Igen 2 – Nem 3 – Nem tudom
6. Elégedett vagy-e azzal, ahogyan a tanácsadók segítettek neked abban, hogy felkészülj a munkavállalásra?	1 – Igen, nagyon 2 – Igen 3 – Kevésbé, mert……..... ..... 4 – Nem, mert……..... ..... 5 – Nem tudom / Nem válaszolok
7. Elégedett vagy-e azzal a segítséggel, amit a foglalkozási tanácsadódtól kaptál?	1 – Igen, nagyon 2 – Igen 3 – Kevésbé, mert…..... ..... 4 – Nem, mert..... ..... 5 – Nem tudom / Nem válaszolok
8. Elégedett vagy-e azzal a segítséggel, amit az autizmus szakembertől kaptál?	1 – Igen, nagyon 2 – Igen 3 – Kevésbé, mert…..... ..... 4 – Nem, mert…..... ..... 5 – Nem tudom / Nem válaszolok

9. Voltak-e nehézségeid a szolgáltatás során?	1 – Igen, mert…..... ..... 2 – Nem volt nehézség 3 – Nem tudom
10. Ha voltak nehézségeid, segített-e neked a foglalkozási tanácsadód a munka során?	1 – Sokat segített 2 – Voltak nehézségeim, de nem segített 3 – Nem voltak nehézségeim 4 – Nem tudom
11. Ha volt nehézséged a munkahelyeden, akkor segített-e valaki más is?	1 – Igen, segített 2 – Volt nehézségem, de a munkahelyen nem segítettek 3 – Nem voltak nehézségeim 4 – Nem tudom
12. Úgy érzed-e, hogy számodra megfelelő munkát találtunk neked?	1 – Igen 2 – Nem, mert …..... ..... 3 – Nem tudom
13. Segítséget jelentett-e neked, hogy a munka elején együtt dolgozott veled a tanácsadód?	1 – Igen, nagyon 2 – Kicsit igen 3 – Nem jelentett segítséget 4 – Nem tudom
14. Most örülsz annak, hogy egyedül is tudsz dolgozni?	1 – Igen, nagyon örülök 2 – Kicsit örülök 3 – Nem örülök 4 – Nem tudom

15. Ha majd egyszer mást szeretnél dolgozni, vagy más munkahelyen szeretnél dolgozni, akkor megkeresed ismét a (szolgáltató szervezet neve)?	1 – Igen, meg fogom keresni máskor is a *(szervezet neve)* 2 – Nem fogom megkeresni a *(szervezet neve)-t*, mert..... ..... 3 – Nem tudom

16. Mikor töltötted ki a kérdőívet (év, hónap, nap): ……

17. Neved (Nem kötelező kitöltened): ……....
18. Életkorod: ……

19. Segített valaki kitölteni a kérdőívet? ……..

20. Ki segített kitölteni a kérdőívet (neve)? ……

Ha szeretnél még valamit elmondani az Autizmus- specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatással kapcsolatban, ide leírhatod:

……

……

……

……

…….....

Köszönjük, hogy elmondtad a véleményed!

22. számú melléklet

AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS

SZÜLŐ/CSALÁDTAG ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Minőségfejlesztési munkánk során arra törekszünk, hogy minél jobban megfeleljünk ügyfeleink, partnereink igényeinek. Fontosnak tartjuk, hogy munkánkat az Önök véleményének figyelembe vételével végezzük. Kérdőívünk segítségével azt szeretnénk megtudni, mennyire elégedett az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatással, hogy milyen fejlesztéseket látna szükségesnek a jövőben.

A kérdőív kitöltésével jelentősen hozzájárul ahhoz, hogy szervezetünk egyre magasabb színvonalon nyújtsa szolgáltatását.

1. A válaszadó neve: .....

2. Az ügyfél neve: .....

3. A válaszadás időpontja: .....

4. Mennyire elégedett a szolgáltatásról kapott tájékoztatással?

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

Amennyiben valamiről nem tájékoztatták Önt megfelelően, kérjük, írja le, mi volt az!

……

……

……

5. Mennyire elégedett gyermeke / hozzátartozója és a szolgáltató közötti együttműködéssel?

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

Kérjük, indokolja a válaszát!

……

……

……

6. Mennyire elégedett a gyermeke / hozzátartozója számára a szolgáltatás keretében nyújtott segítséggel?

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

Kérjük, indokolja a válaszát!

……

……

……

7. A szolgáltató szakemberei mennyire vették figyelembe az autizmussal összefüggő nehézségeket?

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

Amennyiben valamely autizmussal összefüggő nehézséget nem vettek figyelembe kellő mértékben, kérjük, írja le, mi volt az!

……

……

……

8. Mennyire elégedett gyermeke / hozzátartozója problémái megoldásához kapott segítséggel?

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

Amennyiben volt olyan probléma, amely megoldásához nem kapott elegendő segítséget, kérjük, írja le, mi volt az!

……

……

……

9. Mennyire elégedett gyermeke / hozzátartozója munkahelyével?

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

Amennyiben nem teljesen elégedett, kérjük, írja le, mi a probléma!

……

……

……

10. Észrevett-e bármilyen változást gyermeke / hozzátartozója viselkedésén (bármely területen), amely kapcsolatba hozható a szolgáltatás során kapott segítséggel vagy a foglalkoztatásával?

- Igen
- Nem

Kérem, válaszát indokolja!

……

……

……

11. Összességében milyennek ítéli meg Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás színvonalát?

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

12. Hogyan lehetne javítani az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás színvonalát?

……

……

……

13. Ajánlaná-e az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatást autizmussal élő személyek szüleinek, hozzátartozóinak?

- Igen
- Nem

Kérem, válaszát indokolja!

……

……

……

14. Egyéb megjegyzések:

……

……

……

Köszönjük a válaszadást!

23. számú melléklet

AUTIZMUS-SPECIFIKUS TÁMOGATOTT FOGLALKOZTATÁS

MUNKÁLTATÓI ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Minőségfejlesztési munkánk során arra törekszünk, hogy minél jobban megfeleljünk ügyfeleink, partnereink igényeinek. Fontosnak tartjuk, hogy munkánkat az Önök véleményének figyelembe vételével végezzük. Kérdőívünk segítségével azt szeretnénk megtudni, mennyire elégedett az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatással, hogy milyen fejlesztéseket látna szükségesnek a jövőben.

A kérdőív kitöltésével jelentősen hozzájárul ahhoz, hogy szervezetünk egyre magasabb színvonalon nyújtsa szolgáltatását.

1. A válaszadó neve: .....

2. A válaszadó pozíciója: .....

3. A válaszadás időpontja: .....

4. A munkahely neve: .....

5. A munkáltató által foglalkoztatottak létszáma (kérjük, válaszát húzza alá):

- 1-20 fő
- 21-50 fő
- 51-250 fő
- 251-500 fő
- 500 fő fölött

6. A munkáltató típusa (kérjük, válaszát húzza alá):

- Állami tulajdonú
- Magyar magántulajdonú
- Külföldi tulajdonú
- Vegyes tulajdonú

7. Milyen munkakörben dolgozik az autizmussal élő munkavállaló?

……

8. A munkavállalást segítő tanácsadó(k) neve (amennyiben tudja):

……

……

KÉRJÜK, HOGY EGY 4 FOKÚ SKÁLA ALKALMAZÁSÁVAL ÍTÉLJE MEG, MENNYIRE ÉRT EGYET AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSOKKAL!

9. Az autizmussal élő munkavállaló képességei megfelelnek a munkaköri elvárásoknak.

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

10. Az autizmussal élő munkavállaló megfelelő minőségű munkát végez.

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

11. Az autizmussal élő munkavállaló megfelelő tempóban végzi a rá bízott munkát.

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

12. Az autizmussal élő munkavállaló beilleszkedett a munkahelyi közösségbe.

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

13. A vállalat megítélése javult az autizmussal élő munkavállaló foglalkoztatása által.

○ Teljes mértékben ○ Nagy mértékben ○ Kis mértékben ○ Egyáltalán nem

KÉRJÜK, HOGY EGY 4 FOKÚ SKÁLA ALKALMAZÁSÁVAL ÍTÉLJE MEG, MILYEN SZÍNVONALON VÉGEZTÉK A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZAKEMBEREK AZ ALÁBBI TEVÉKENYSÉGEKET!

14. Tájékoztatás nyújtása az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatásról:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

Amennyiben a tájékoztatással kapcsolatban bármilyen probléma felmerült, kérjük, röviden írja le!

……

……

……

15. Együttműködés kialakítása a munkáltatóval:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

Amennyiben az együttműködésben bármilyen probléma felmerült, kérjük, röviden írja le!

……

……

……

16. Megfelelően felkészült autizmussal élő munkavállaló közvetítése:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

17. A munkavállalással kapcsolatos ügyintézés támogatása (amennyiben erre szükség volt):

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

18. Támogatás nyújtása az autizmussal élő munkavállaló betanításához:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

19. Támogatás nyújtása az autizmussal élő munkavállaló munkahelyi beilleszkedéséhez:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

20. Támogatás nyújtása az autizmussal élő munkavállalóval kapcsolatban felmerülő problémák megoldásához:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

Amennyiben az autizmussal élő munkavállalóval kapcsolatban bármilyen probléma felmerült, kérjük, röviden írja le!

……

……

……

21. Az autizmussal élő munkavállaló utókövetésének gyakorisága:

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

22. Összességében milyennek ítéli meg Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás színvonalát?

○ Kiváló ○ Jó ○ Még elfogadható ○ Gyenge

23. Hogyan lehetne javítani az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatás színvonalát?

……

……

……

24. Ajánlaná-e az Autizmus-specifikus Támogatott Foglalkoztatás Szolgáltatást más munkáltatóknak?

- Igen
- Nem

Kérem, válaszát indokolja!

……

……

……

25. Egyéb megjegyzések:

……

……

……

Köszönjük a válaszadást!