

ÁTVEZETÉSSZOLGÁLTATÁS- MÓDSZERTAN

TRÉNINGMUNKAFÜZET



SZÉCHENYI TERV

ÁTVEZETÉSSZOLGÁLTATÁS-MÓDSZERTAN

TRÉNINGMUNKAFÜZET

Szerzők:

Antal Zsuzsanna

Füzessy Józsefné

Jásper Éva

Pántya Erika

Simonné Janzsó Tünde

Valickó Éva

Szakmai lektorálást végezte:

Bela Szilvia

Dávid Andrea

Fehér Ildikó

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

2014.



Fogyatékos Személyek
Esélyegyenlőségéért
Közhasznú Nonprofit Kft.

Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért

Közhasznú Nonprofit Kft.

Cím: H-1071 Budapest, Damjanich utca 4.

Telefon: (+36 1) 450 3230

www.fszk.hu

Felnőttképzési nyilvántartási szám: 01-0849-04

Intézményi Akkreditációs Lajstromszám: AL-2057

Tartalomjegyzék

Bevezető.....	5
Célcsoport bemutatása.....	7
Az átvezetés módszertanának bemutatása	14
Az átvezetés-módszertan szolgáltatási elemei.....	15
1. Kapcsolatfelvétel, tájékoztatás	15
1.1. Kapcsolatfelvétel az akkreditált foglalkoztatóval.....	15
1.2. Kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel	22
1.3. Kapcsolatfelvétel a nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal..	27
1.4. Kapcsolatfelvétel egyéb partnerekkel.....	34
2. Profilok elkészítése	37
2.1. Az akkreditált foglalkoztató profiljának elkészítése	37
2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezéséhez szükséges profiljának elkészítése	46
2.3. Nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítése...	56
3. Nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás előkészítése.....	62
3.1. Szolgáltatási kosár összeállítása az akkreditált foglalkoztatók számára	62
3.2. Előkészítési feladatok a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatására	68
3.3. Szolgáltatási ajánlat készítése, és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató általános felkészítése	76

4.	Felkészítés a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásra	82
4.1.	Az akkreditált foglalkoztatók felkészítése a munkavállalók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére	82
4.2.	A munkavállaló felkészítése a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra	88
4.3.	A konkrét munkahely felmérése	93
5.	Átvezetés a nyílt munkaerőpiacra.....	98
5.1.	Az átvezetés akkreditált munkáltatói folyamatai.....	98
5.2.	Az átvezetés ügyfélfolyamatai.....	103
5.3.	Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál	110
6.	Intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés	117
6.1.	Az akkreditált foglalkoztató szerepe az utókövetés folyamatában	117
6.2.	Intenzív munkahelyi támogatás az ügyfél részére, utókövetés	119
6.3.	Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, utókövetés	126

Bevezető

A tréningmunkafüzet az Átvezetésszolgáltatás módszertani könyvhöz kapcsolódó és annak gyakorlati megvalósítását segítő szakmai útmutató.

A tréningmunkafüzet elsődleges célja, hogy a módszertant alkalmazó szakembereknek gyakorlati segítséget nyújtson, a szolgáltatások sikeres és eredményes megvalósításához. Ezenkívül a munkafüzet olyan feladatokat is tartalmaz, amely a módszertan bevezetését támogató szakértőknek is segítséget ad.

A munkafüzet felépítése

A munkafüzet a módszertannal összefüggő információkat is magában foglalja, elsősorban a célcsoport és a szolgáltatási folyamat vonatkozásában, valamint az Átvezetésszolgáltatás módszertani kézikönyv szolgáltatási elemeinek leírását követi, és annak feldolgozásához nyújt segítséget. A munkafüzetet érdemes a módszertani könyvvel együtt használni.

Az egyes fejezetekhez, illetve szolgáltatási elemekhez kapcsolódó részek feldolgozása a munkafüzetben:

– Általános leírás

A módszertan fejezeteinek, illetve szolgáltatási elemeinek leírását foglalja össze – az akkreditált foglalkoztató, megváltozott munkaképességű munkavállaló

(ügyfél) és a munkáltató irányába – olyan módon, hogy kiemeli azokat a célokat, tevékenységeket, eszközöket és módszereket, amelyekkel az adott szolgáltatási szakasz megvalósítható, valamint azokat az eredményeket, amelyek a szolgáltatás által elérhető.

Az egyes szolgáltatásokról részletesebben az Átvezetésszolgáltatás-módszertan kézikönyvben olvashatnak a szakemberek.¹

– **Jó tudni rész**

A munkafüzet olyan praktikus tanácsokkal is szolgál, amelyek a szolgáltatás megvalósítása során használható módszereket mutatja be, vagy a szolgáltatások biztosítása során felmerülő problémákra ad megoldási javaslatokat. Ezeket a részeket gyakorló szakemberek írták, a tesztelés, valamint a munkaerő-piaci szolgáltatások területén szerzett tapasztalataik és eseteik alapján.

– **Gyakorlatorientált feladatok**

A feladatok megoldása hozzásegíti a módszertan alkalmazóit ahhoz, hogy valós helyzetek elemzésével ismerjék meg és sajátítsák el a szolgáltatások nyújtásának lehetőségeit.

– **Önellenőrző kérdések**

A kérdések megválaszolása segítséget nyújt a szakembereknek abban, hogy jól értelmezték-e a módszertanban leírtakat, illetve emlékeznek-e az adott anyag leglényegesebb tudnivalóira.

¹ Az Átvezetésszolgáltatás-módszertan letölthető a következő oldalról: www.fszk.hu

Célcsoport bemutatása

A megváltozott munkaképességű emberek az aktív korú lakosságban nagyon magas számmal vannak képviseltetve. Ez a nagy lélekszámú csoport nem homogén. Sokféle betegséget, fogyatékossgot találunk, amelynek következményeként az egyén „megváltozott munkaképességűvé” válik. Ennek a nagyon heterogén embercsoportnak két igen lényeges alcsoportja van. Az egyik a fogyatékos embereké, a másik az egészségkárosodottaké. Amikor csoportosítani kezdünk embereket, akkor mindig fennáll annak a veszélye, hogy munkánk lélektelenné válik, a statisztikák és mutatók elfedik az egyént. Itt, az átvezetés módszertanának legelején le kell szögeznünk, hogy ezek a csoportok emberekből állnak, egyéni sorsokból, bánatokból, könnyekből és reményekből. Azért kategorizálunk, hogy könnyebben megértsük a nehézségeiket, de soha nem felejthetjük el, hogy megváltozott munkaképességű ember annyiféle van, ahányan ezt a csoportot alkotják. Nincs két egyforma ember, nincs két teljesen egyforma probléma, nem lehet mindenki számára ugyanaz a megoldás a jó, nincs „kaptafa”, amit mindenkire rá lehet húzni. Sorsok vannak, életek, tragédiák és örömök, és az egyszeri, soha többé meg nem ismételtető, nem reprodukálható egyén!

Az átvezetés módszertanának ezen a filozófiai, pszichológiai alapon kell az egyén bevonásával, igényeinek figyelembe vételével, lehetőségeinek mérlegelésével a lehető legjobb és leghatékonyabb segítséget adnia, hogy a megváltozott munkaképességű ember megtalálja a helyét újra a munkaerőpiacon.

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

A fogyatékoság következményeként az egyén mindennapi tevékenységeinek végzésében akadályozottá, korlátozottá válik. A funkcióképesség, fogyatékoság és az egészség nemzetközi osztályozása (FNO) elsősorban az egyén egészségéhez kapcsolódó állapotait rögzíti, melynek eredményeként meghatározható a fogyatékoság mértéke és nagysága.

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

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

Megváltozott munkaképességű személynek minősül:

- **„B1” kategória:** foglalkoztathatósága rehabilitációval helyreállítható, foglalkozási rehabilitációja javasolt 60–51% közötti egészségi állapot (40–49% öek).

- **„B2” kategória:** egészségi állapota alapján rehabilitálható, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt 60–51% közötti egészségi állapot (40–49% öek).
- **„C1” kategória:** tartós foglalkozási rehabilitációt igénylő személy foglalkozási rehabilitációja javasolt 50–31% közötti egészségi állapot (50–69% öek).
- **„C2” kategória:** egészségi állapota alapján tartós rehabilitációt igényel, azonban a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményei miatt nem foglalkoztatható, foglalkozási rehabilitációja nem javasolt 50–31% közötti egészségi állapot (50–69% öek).

Az átvezetés-módszertan elsősorban az akkreditált foglalkoztatóknál tranzitfoglalkoztatásban dolgozó, a B1 és a C1 minősítéssel rendelkezőkre vonatkozik. Egyéni mérlegelés alapján a foglalkoztató más minősítésű munkavállalója is alanya lehet a szolgáltatásnak.

A tranzitfoglalkoztatásban lévő munkavállalók egészségkárosodása elég jelentős ahhoz, hogy a nyílt munkaerőpiacon hátrányos helyzetű munkavállalóként legyenek jelen, de ez az egészségkárosodás nem zárja ki a munkavállalás lehetőségét. Foglalkoztatásuknak vannak speciális feltételei, amiket figyelembe kell venni és tiszteletben kell tartani. Ilyen például az egyén munkavégző képessége. *A munkavégző képesség megítéléséhez a következő szempontokat kell figyelembe venni:*

- a betegség súlyossága;
- a betegség jellege (akut, krónikus, fertőző, progrediáló stb.);

- a beteg pszichés állapota (depresszió, apátia, szorongásos stb.);
- a beteg értelmi képessége (dementiák, koponya-, agysérültek stb.);
- az esetleges társuló fogyatékokosságok (látás-, hallás-, mozgás-, beszéd fogyatékokosság stb.);
- a beteg fizikai állapota (terhelhetőség);
- egyéb kognitív képességek állapota (figyelem, memória, tanulékonyosság, térlátás stb.).

A 7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet a megváltozott munkaképességű emberek komplex minősítésének eljárásrendjéről, szabályairól rendelkezik. A komplex minősítést egy négytagú bizottság végzi, amely két orvosszakértőből, valamint egy foglalkozási-rehabilitációs, illetve egy szociális szakértőből áll. Feladatuk az egészségi állapot, a rehabilitálhatóság, a rehabilitációs szükséglet, a rehabilitáció lehetséges irányának véleményezése, valamint javaslattevés az ellátás típusára, amely lehet rokkantsági vagy rehabilitációs ellátás.

A B1 és C1 kategóriába tartozó emberek foglalkoztathatósága a komplex minősítés alapján rehabilitációval visszaállítható. Ez a visszaállíthatóság nem szükségszerűen a betegség előtti munkakörre való munkaképesség helyreállítását jelenti, hanem a rehabilitáció utáni állapothoz igazodó pályakorrekciót, pályamódosítást.

A megváltozott munkaképességű emberek egyik leg súlyosabb lelki terhe a csökkentértékűség érzése. A baleset, betegség vagy fogyatékokosság következtében megváltozik az önértékelésük. Nagyon gyakran úgy érzik, hogy csak

terhet jelentenek a család, a szűkebb-tágabb közösség számára, elveszítették értéküket, „használhatóságukat”. A rövidebb-hosszabb ideig tartó kiszolgáltatottság (kórházi ápolás, gondozás, a fizikai funkciók ellátásának nehezítettsége) gyakran egyfajta „gyermeki” státuszba kényszeríti az érintett embereket.

Az egészségromlás következtében az addigi társadalmi szerepének ellátása nehézségekbe ütközik vagy rosszabb esetben lehetetlenné válik. Egyszerre több feladatkörben is státuszromlás következik be; nem tudja ellátni családi feladatait (férj, feleség, apa, anya stb.), a munkakörét (fizikai vagy mentális, vagy érzékszervi alkalmatlanság), szociális kapcsolatai lecsökkennek (lakásába „zárva” kevesebb emberrel találkozik, a baráti kapcsolatok felszínesebbé válnak a kapcsolattartás nehezítettsége miatt). Az érintettek jelentős része nem tud visszamenni az eredeti – baleset/betegség előtti – munkakörébe, a korábbi foglalkozása folytatására alkalmatlanná válik.

A védett munkahelyeken dolgozók jellemzően nem fogyatékkal élő személyek, hanem olyan egészségkárosodott emberek, akik jellemzően több betegségecsoportba tartozó diagnózissal rendelkeznek, melyet az NRSZH/ORSZI/ÓOSZI szakvéleményében százalékos mértékben megjelenítve rögzített.

A tapasztalatok szerint a célcsoporthoz tartozók többségére kiemelten az alábbiak jellemzők:

- állandó gyógyszeres kezelés alatt állnak – egyes beteg-típusok esetében megfigyelhetőek a gyakori állapot-, vi-

selkedés- és hangulatváltozás, amely együtt jár a munkateljesítmény változásával;

- rendszeres, időszakonkénti orvosi vizsgálatot vagy hosszabb időtartamú gyógykezelést igényelnek állapotuk javítása, szinten tartása érdekében, ami megnöveli a keresőképtelen napok számát;
- sok esetben a munkaidő tartama alatt is szükséges gyógyszeres kezelésük (pl. injekciók beadása, gyógyszerek beszedése, étkezés meghatározott időpontokban), melynek megtörténtét egyes munkavállalók esetében ellenőrizni kell;
- a napi munkaidő hosszát az egészségi állapot és jogszabály egyaránt befolyásolhatja;
- sűrűbben kell munkaalkalmassági vizsgálatot lefolytatni, mivel általában határozott időszakra szól az érvényessége, vagy tartós távollét után újra esedékes;
- a munkáltató számára szükséges az új szakvélemények, orvosi vizsgálati eredmények stb. azonnali átadása, mivel ennek függvényében a munkakör, munkaidő, munkakörülmények felülvizsgálatának meg kell történnie;
- üzemi/úti balesetek magas száma;
- szükséges a munkaidő(keret) rugalmas értelmezése, mivel a kezelések, gyógyszerek szedése miatt változhat a munkaidő kezdete vagy vége;
- többségüknél nagyfokú betegségtudat figyelhető meg;
- jellemzően az egészségi állapotuk nem változott, csak a minőségük;
- évek óta a foglalkoztató alkalmazásában állnak;
- munkájukkal, munkahelyükkel, munkabérükkel stb. elégedettek;
- 50 év felettiek;
- kb. 75%-uk női munkavállaló;

- határozatlan idejű munkaszerződéssel rendelkeznek.

Az évtizedek alatt megszokott munkán kívül nagyon kevés elképzelésük van arról, hogy mit is szeretnének csinálni, és még kevesebb arról, hogy mire is lennének képesek. Nagyon magas a száma az alacsony iskolai végzettségű, megváltozott munkaképességű embereknek. Ők általában fizikai állományban dolgoztak, betanított vagy segédmunkás munkakörökben. Pályamódosításukat az iskolai végzettség hiánya tovább nehezíti. Az alacsony iskolai végzettség hátterében kudarcos általános iskolás évek, gyenge tanulmányi eredmény és a tanulás iránti alacsony motiváció is meghúzódhat. Szociokulturális hátterük sem a tanulás irányába mozdítja őket. Nagyon sokszor a család, a baráti kör ellenzi a felnőtt tanulási szándékát, felesleges időpocsékolásnak, gyermekes dolognak tartja, és nem látja be annak szükségességét. Visszahúzó, gátló tényezőként az esetlegesen meglévő motivációt gyengíti.

Az átvezetés során az egészségkárosodott, megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci aktivitásának növelésére, hatékony támogatásukra kell összpontosítani, hogy megtalálják a helyüket a nyílt munkaerőpiacon, és újra úgy élhessenek, érezhessenek, és önmagukra úgy gondolhassanak, mint bárki más, aki ebben az országban, ebben a társadalomban hétköznapi emberként él.

Az átvezetés módszertanának bemutatása

Az átvezetés folyamata az akkreditált foglalkoztató megkeresésével kezdődik, részéről a szándéknyilatkozat aláírásával folytatódik, majd elkészül az akkreditált foglalkoztató profilja. A kapcsolatfelvétel, tájékoztatás és a szándéknyilatkozat aláírása abban az esetben szükségszerű, ha a szolgáltatási folyamat külső foglalkozási rehabilitációs szolgáltató bevonásával valósul meg.

Az érintett munkavállalók (ügyfelek) tájékoztatása, és velük a kapcsolatfelvétel akkor történhet meg, ha az akkreditált foglalkoztató profilja elkészült, összeállításra került a szolgáltatási kosár, és létrejött az együttműködési megállapodás az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató között. A szolgáltatási kosarak, valamint a szolgáltatási ajánlat elkészítése mindhárom szereplő – akkreditált foglalkoztató, munkavállaló (ügyfél), nyílt munkaerő-piaci munkáltató – számára eltérő időpontban zajlik. A folyamat egyik mérföldköve, amikor elkészül a munkavállaló Egyéni Munkavállalási Terve, és ez alapján lezajlik a felkészítése, és megtörténik a nyílt munkaerőpiacra történő közvetítése és kilépése a tranzitfoglalkoztatásból. A folyamat az intenzív munkahelyi támogatással folytatódik, és az utókövetéssel zárul.

A munkavállaló (ügyfél) bármelyik szolgáltatásnál kiléphet a folyamatból, vállalva annak következményeit.

A szolgáltatási folyamat végén mindhárom szereplőnél – akkreditált foglalkoztató, munkavállaló (ügyfél), munkáltató – el kell végezni az értékelést, majd lezárni a szolgáltatást.

Az átvezetés-módszertan szolgáltatási elemei

1. KAPCSOLATFELVÉTEL, TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltatási elem megvalósítása révén a szolgáltatási folyamat szereplői – akkreditált foglalkoztató, ügyfél, nyílt munkaerő-piaci munkáltató, egyéb partnerek – együttműködési szándékukat fejezik ki.

A kapcsolatfelvételt egyaránt kezdeményezheti a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató vagy az akkreditált foglalkoztató is.

1.1. Kapcsolatfelvétel az akkreditált foglalkoztatóval

Általános leírás

A kapcsolatfelvétel egy adott akkreditált foglalkoztató esetében mint szolgáltatási elem egyszeri esemény, azonban a kapcsolat fenntartása folyamatos.

1.1.1. Az akkreditált foglalkoztatókkal való kapcsolatfelvétel célja

- Megismertessük az akkreditált foglalkoztatókkal az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás által nyújtott lehetőségeket.

- A foglalkozási rehabilitációs szolgáltató ismerje meg az akkreditált foglalkoztató tevékenységét!
- Az akkreditált foglalkoztató elköteleződjön el a hosszú távú együttműködés mellett!

1.1.2. Az akkreditált foglalkoztatókkal való kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

A szolgáltatásokat egyaránt nyújthatják az akkreditált foglalkoztatók és/vagy a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók.

A kapcsolatfelvétel tevékenységei

- A. Tájékozódás a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről
- B. Tájékozódás a térség akkreditált foglalkoztatóiról
- C. Kapcsolatba lépés a térség akkreditált foglalkoztatóival
- D. Akkreditált foglalkoztatók személyes felkeresése, általános tájékoztató az igénybe vehető szolgáltatásokról
- E. Szándéknyilatkozat elkészítése és aláírása

A. Tájékozódás a térség aktuális munkaerő-piaci helyzetéről

A tájékozódás forrásai: megyei kormányhivatalok munkaügyi központjainak honlapjai, megyei kamarák jelentései, vállalkozói központok hírlevelei, kutatások stb.

B. Tájékozódás a térség akkreditált foglalkoztatóiról

Első lépésben tájékozódnunk kell a térségben található akkreditált foglalkoztatókról, azok jellemzőiről (székhelyének, telephelyeinek elhelyezkedéséről, a foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek létszámáról,

szereződésben vállalt tranzitfoglalkoztatottak létszámáról, a végzett foglalkoztatási tevékenységekről stb.).

C. Kapcsolatba lépés a térség akkreditált foglalkoztatóival

- Részvétel munkáltatók számára szervezett fórumokon, rendezvényeken.
- Telefonon, e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvétel.
- Előadás munkáltatók számára.

D. Akkreditált foglalkoztatók személyes felkeresése, általános tájékoztató az igénybe vehető szolgáltatásokról

A személyes találkozó résztvevői köre:

- akkreditált foglalkoztató vezetője/képviselője;
- rehabilitációs tanácsadó;
- foglalkozási rehabilitációs szolgáltató képviselője;
- foglalkozási tanácsadó;
- akkreditált foglalkoztató HR-vezetője;
- telephelyek vezetői.

E. Szándéknyilatkozat elkészítése és aláírása

Az akkreditált foglalkoztató nyilatkozik arról, hogy együttműködik a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatóval abban, hogy elkészüljön az akkreditált foglalkoztató profilja.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- Az akkreditált foglalkoztatónak fel kell mérnie humán kapacitását, és döntenie kell arról, hogy külső szolgáltatót vesz igénybe, vagy saját maga nyújtja a munkaerő-piaci szolgáltatást. Amennyiben az a döntés születik, hogy a foglalkoztató végzi az átvezetést, akkor fontos, hogy a tranzitálandók létszámától függően a foglalkoztatón belül, önálló szervezeti egység lássa el ezt a szolgáltatást.
- Ha amellett dönt a foglalkoztató, hogy külső szolgáltatót vesz igénybe, akkor javasoljuk a környéken megtalálható foglalkozási rehabilitációs szolgáltatók felkeresését.
- Az alternatív munkaerő-piaci szolgáltatás szempontjából számba vehető akkreditált foglalkoztatókról nagyon fontos az előzetes információgyűjtés, amely segítheti az adott cég gondolkodásának, szükségleteinek, piaci érdekeinek megértését. A megfelelő információk birtokában a tárgyalás során partneri viszony alakítható ki, valamint a tárgyalás hatékonysága növelhető. Az információkat beszerezhetjük a kiválasztott foglalkoztató honlapjának, médiamegjelenéseinek áttanulmányozásából, valamint informális módon, ismerősökön, klienseken keresztül.
- A szolgáltatás megismertetése érdekében célszerű olyan PR-anyagok elkészítése, amely röviden és jól érthetően bemutatja azokat a szolgáltatási elemeket, melyeket a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató biztosítani tud az akkreditált foglalkoztató számára.

- Telefonos megkereséskor csak a minimálisan szükséges információkat osszuk meg az akkreditált foglalkoztatóval. (pl. a telefonáló neve, a szolgáltatás megnevezése, személyes találkozás lehetőségének felvetése, arra hivatkozás, hogy a tranzitfoglalkoztatásban lévők elhelyezésében kíván segítséget nyújtani a szolgáltatás, időpont-egyeztetés stb.)
- A telefonos megkeresés előtt célszerű írásban rögzíteni azokat a gondolatokat, érveket, amelyeket fontosnak tartunk a beszélgetés során megosztani. Ez nagy segítség lehet azon tanácsadók számára, akik a tárgyalástechnika terén nem rendelkeznek sokéves tapasztalattal.
- Személyes találkozás kezdeményezésekor ragaszkodjunk hozzá, hogy a megbeszélésen döntéshozói kompetenciával rendelkező személy is részt vegyen. Ez nagyon fontos, mert akkor lesz sikeres az átvezetés, ha az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató hatékonyan képes együttműködni. Az együttműködés alapfeltétele a vezetői támogatás. A kapcsolatfelvétel során alá kell írni a két szervezet közötti szándéknyilatkozatot, ami szintén döntéshozói, vezetői kompetencia.
- A személyes találkozáson javasoljuk az alábbi témakörök átbeszélését:
 1. Információgyűjtés az akkreditált foglalkoztatóról. (Hány telephelyük van? Hol vannak ezek? Hány fő van tranzitfoglalkoztatásban? Miben lenne szükségük segítségre? stb.)
 2. A munkaerő-piaci szolgáltatás bemutatása. (Milyen szolgáltatási elemek vannak? Miért jók ezek? Hogyan tudnak segíteni?)
 3. Félelmek, fenntartások átbeszélése: fontos, hogy teret adjunk az akkreditált foglalkoztató képviselői számára, hogy elmondják fenntartásaikat. A nehézségek egy

részét sajnos nem áll módunkban orvosolni, de a nyílt munkaerőpiaccal kapcsolatos félelmeket néhány jó példa megosztásával könnyen lehet oldani. Gyakori félelem például, hogy a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók nem lesznek olyan toleránsak a megváltozott munkaképességű dolgozók egészségi problémáinak kezelésében, mint az akkreditált foglalkoztatók. Ehhez képest a gyakorlat azt mutatja, hogy ha a nyílt munkaerő-piaci munkáltató megfelelően fel van készítve a megváltozott munkaképességű munkavállaló fogadására, akkor nagy érzékenységgel és kreatív módon támogatja a problémák kezelését. (Pl. egyénre szabott munkakört és munkarendet készít.)

4. Szándéknyilatkozat átbeszélése, kitöltése, aláírása. A szándéknyilatkozat ahhoz szükséges, hogy beléphessünk az akkreditált foglalkoztató területére, és információkat gyűjthesünk a foglalkoztató profiljának elkészítéséhez. A személyes találkozóra vigyünk magunkkal egy formanyomtatványt, és hagyjuk ott a foglalkoztató döntéshozó szakembereinél, hogy nyugodtan áttanulmányozhassák. Ha azonnal alá akarják írni, akkor természetesen ezt is megtehetik.
5. Megállapodás, következő lépések megbeszélése. Lehetőség szerint a személyes találkozást valamilyen megállapodás zárja. Próbáljuk megbeszélni a foglalkoztatóval a következő szükséges lépéseket, dátumokat, illetve kérjük el azoknak a személyeknek az elérhetőségét, akik a jövőben segíteni fognak a profil elkészítésében.

Gyakorlati feladatok

Az akkreditált foglalkoztató munkatársai a következő problémákat vetik fel:

- Nem motiváltak a tranzitfoglalkoztatásban dolgozó kollégák. Itt akarnak maradni.
- Nem fogják tolerálni őket a nyílt munkaerőpiacon.
- Nincs idő a felkészítésükre, nem tudjuk kivenni őket a termelésből.
- Nincs elég munkahely a környéken, miért éppen őket vennék fel.
- A többi kolléga lebeszéli majd őket.
- Nekünk nincs rá időnk, hogy megfelelően felkészítsük őket.
- Nem ismerik a nyílt munkaerőpiacot, képtelenek megfelelni az elvárásoknak.

Kérjük, érveljen a felvetésekre!



Önellenőrző kérdések

- Mi a célja:
 - az akkreditált foglalkoztatókkal;
 - a tranzit foglalkoztatásban lévő személyekkel;
 - a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatókkal;
 - az egyéb partnerekkel való kapcsolatfelvételnek és a számukra nyújtott tájékoztatásnak?
- Melyek a kapcsolatfelvétel (akkreditált foglalkoztató esetében) tevékenységei?
- Milyen csatornákat vehet igénybe a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató az akkreditált foglalkoztatók megszólítására?

1.2. Kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel

Általános leírás

Külső szolgáltató bevonása esetén az ügyfelekkel történő közvetlen munka akkor kezdődik el, amikor a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató megegyeznek az együttműködés területeiben, és megkötik az együttműködési megállapodást. (I. profilok elkészítése) A személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel az adatvédelmi előírások betartásával történik.

1.2.1. Az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel célja

- A tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél részletes tájékoztatást kapjon a nyílt munkaerőpiacra történő átvezetést segítő szolgáltatásokról, valamint reális képet kapjon a szolgáltatás céljáról, időbeliségéről, elemeiről.
- Az ügyfél a kapcsolatfelvétel és tájékoztatás segítségével képes legyen átgondolni a szolgáltatásban való részvételének célját, lehetőségeit, következményeit.
- Az ügyfélben tudatosodjon a munkaerőpiacra történő átvezetésben való felelőssége és a szerepvállalása.

1.2.2. Az ügyfelekkel történő kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

- A. Az érintett munkavállalók tájékoztatása
- B. Az ügyfelek írásbeli hozzájárulása adataik kezeléséhez
- C. A szolgáltatásba bevonandó ügyfelek dokumentációjának áttekintése

D. Személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel

E. Az ügyfél szolgáltatási folyamatba való bekerülése

A. Az érintett munkavállalók tájékoztatása

Az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadója tájékoztatja a tranzitfoglalkoztatásban érintett dolgozókat – az aktuális jogszabályokban leírtak figyelembe vételével – a nyílt munkaerőpiacra történő átvezetéshez kapcsolódó szolgáltatásokról, a szolgáltatást végző szakemberekről, és felhívja a figyelmüket arra, hogy milyen kockázatokkal járhat, ha nem vállalják a tranzitálásban történő együttműködést. A tájékoztatás csoportos (maximum 15 fő részvételével) és egyéni formában is megtörténhet.

B. Az ügyfelek írásbeli hozzájárulása adataik kezeléséhez

Az ügyfeleknek a szolgáltatást megelőzően nyilatkozniuk kell arról, hogy hozzájárulnak személyes adataik, irataik szakemberek által történő kezeléséhez.

C. A szolgáltatásba bevonandó ügyfelek dokumentációjának áttekintése

A rehabilitációs tanácsadó **előkészíti** a nyílt munkaerőpiacra történő átvezetésszolgáltatás ügyfeleinek kiválasztását. Áttekinti a tranzitfoglalkoztatásban érintett dolgozók dokumentációját.

A foglalkozási tanácsadó véleményének figyelembe vételével, a rehabilitációs tanácsadó **kiválasztja** a szolgáltatásba bevonható ügyfeleket.

D. Személyes kapcsolatfelvétel az ügyféllel

Az ügyfél iratanyagának áttekintése után kerül sor a személyes találkozóra, a foglalkozási tanácsadó és az ügyfél között.

E. Az ügyfél szolgáltatási folyamatba való bekerülése

A kapcsolatfelvétel végeredményeként az ügyfél nyilatkozik arról, hogy vállalja-e a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedésének elősegítése érdekében nyújtott szolgáltatásokban való részvételt.

Amennyiben megegyezés születik az ügyfél bevonásáról, bekerül a szolgáltató nyilvántartásába.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- Az ügyfelek esetében javasolt a csoportos tájékoztató módszere. Hatékonyan segíti a folyamatot az is, hogy az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs mentorai/tanácsadói előzetesen tájékoztatást adnak a tájékoztatás várható tartalmáról, céljáról. Ezzel lehetőséget kapnak az ügyfelek, hogy kérdéseikkel felkészüljenek a találkozóra. A feltett kérdések pedig további kérdéseket generálhatnak a résztvevők azon tagjaiból is, akik esetleg korábban nem foglalkoztak a témával, vagy azzal a ténnyel, hogy mit jelent tranzitfoglalkoztatottnak lenni. A csoportos tájékoztatás előnye továbbá, hogy egy ügyfél elköteleződése a szolgáltatásba lépés mellett motiválja a többieket is. Javasoljuk, hogy lehetőség szerint a rehabilitációs mentor/tanácsadó és foglalkoztatási tanácsadók együttesen vegyenek részt a tájékoztatón,

mert így lehetőség van minden kérdés megválaszolására, valamint egyértelműen tükrözik az ügyfelek felé a foglalkoztató és a szolgáltató együttműködését.

- **Ügyfelek dokumentációjának áttekintése:** Az ügyfelekkel történő személyes találkozó előtt nagyon fontos, hogy a rehabilitációs mentor és foglalkozási tanácsadó áttekintsék az ügyfél iratait. Extrém esetben kiderülhet, hogy az ügyfélnek olyan súlyos problémája van, amit a tranzit kategóriája ellenére nem képes a nyílt munkaerőpiac tolerálni (pl. napi szinten epilepsziás rohama van). Ilyen esetben kérelmet kell benyújtani állapotroszszabodásra hivatkozva.
- **Személyes találkozó az ügyféllel:** Az ügyfelek valószínűleg már az első személyes találkozáskor a betölthető állásokról igyekeznek érdeklődni, szeretnék tudni, hol tudnának elhelyezkedni. A szolgáltatás ezen a pontján azonban még nincs elég információnk az ügyfélről ahhoz, hogy megfelelő választ tudjunk adni. Próbáljuk megnyugtatni a következő módon: „Szeretnénk, ha az Ön számára egy olyan munkahelyet találnánk, amely képességeinek, lehetőségeinek is leginkább megfelel, és ahol hosszú távon dolgozhat. Ehhez jobban meg kell hogy ismerjük! Arra kérem, hogy legyen még egy kicsit türelemmel!”
- **Fontos, hogy az ügyféllel történő személyes találkozás-kor felvázoljuk a szolgáltatási folyamatot, valamint azt is, hogy ki miért lesz felelős a folyamat során. Mit várhat az ügyfél a rehabilitációs mentortól, és mit a foglalkozási tanácsadótól.**
- **A személyes kapcsolatfelvétel a tesztelés eredménye alapján legtöbbször az akkreditált foglalkoztatónál zajlik. Nagyon fontos, hogy a foglalkoztató biztosítson egy, a beszélgetésre alkalmas nyugodt helyiséget. Ha a fog-**

lalkozási tanácsadó úgy látja, hogy az ügyfél nem képes megnyílni a foglalkoztató munkatársa előtt, akkor kezdeményezheti a négyszemközti megbeszélést az ügyféllel. Abban az esetben, ha az akkreditált foglalkoztató nyújtja a szolgáltatást, különösen oda kell figyelni rá, hogy az ügyfél ne érezze veszélyeztetve a jelenlegi munkahelyét, pozícióját, amiatt, hogy őszintén válaszol a kérdésekre. Fel kell hívni a figyelmét, hogy a beszélgetésen elhangzottakat titoktartási kötelezettség védi, és az ő beleegyezése nélkül semmi nem kerülhet ki.

- Az ügyfeleinknek lehet tapasztalata egyéb munkaerő-piaci szolgáltatásokról, amelyek befolyásolhatják a velünk való együttműködésről kialakított képet. A kapcsolatfelvételkor hangsúlyozni kell a módszertan személyességen alapuló jellegét, tájékoztatást kell adni a minimálisan elvárt találkozások alkalmairól, és erősíteni kell az ügyfélben a kölcsönösségre való nyitottságot.

Praktikus javaslatok az ügyfél-eseménynapló rögzítéséhez

- Az ügyfél-eseménynaplóban rögzíteni kell a tényleges történéseket, valamint a szubjektív meglátásainkat: pl. nagyon szorongott a megbeszélés során, nehezen fejezi ki magát, vagy láthatóan erős, szimbiotikus kapcsolatban van az édesanyjával, nem képes önálló döntéseket hozni.

Gyakorlati feladatok

1. *Állítsa össze egy csoportos tájékoztató tematikáját!*
2. *Válaszoljon az ügyfelek alábbi felvetéseire!*
 - Én nem akarok máshol dolgozni, nekem jó itt!
 - Mi lesz, ha nem felelek meg az új munkahelyen?
 - Mi lesz, ha orvoshoz kell mennem?

- Mi lesz, ha rosszabb lesz az egészségi állapotom?
- Évek óta ezen a munkahelyen dolgozom, hogyan tudok majd felkészülni egy nyílt munkaerő-piaci munkahelyre?



Önellenőrző kérdések

- Melyek a kapcsolatfelvétel (ügyfelek esetében) tevékenységei?
- Kell-e az ügyfelek írásbeli hozzájárulása adataik írásbeli kezeléséhez?
- Ki választja ki a szolgáltatásba bevonható ügyfeleket? Kinek a véleményét kell figyelembe venni?
- Dönthet-e úgy az ügyfél, hogy a szolgáltatási folyamatban nem kíván részt venni?

1.3. Kapcsolatfelvétel a nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal

Általános leírás

Annak érdekében, hogy a tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfelek átvezetése sikeres legyen a nyílt munkaerőpiacra, együttműködési, partneri viszonyt kell kialakítani a tér-ségben működő nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal.

1.3.1. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel célja

- A munkáltatók tájékoztatása a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint megnyerésük az „ügynek”, hogy nyitottá tegyünk a tranzitfoglalkoztatás során már munkatapasztalatot szerzett megváltozott munkaképességű személyek fogadására.

1.3.2. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatókkal való kapcsolatfelvétel tevékenységei és tartalma

- A. Tájékozódás a térség munkaerőpiacát érintő jellemzőkről, lehetőségekről, munkáltatóiról
- B. Munkáltatói lista elkészítése a szolgáltatásunk szempontjából számba vehető munkáltatókról
- C. A munkáltatók felkeresésének előkészítése
- D. Kapcsolatfelvétel a potenciális munkáltatókkal
- E. Személyes találkozó a munkáltatóval
- F. Megállapodás a további együttműködésről

A. Tájékozódás a térség munkaerőpiacát érintő jellemzőkről, lehetőségekről, munkáltatóiról

A kapcsolatfelvételhez elengedhetetlen az előzetes tájékozódás a térség munkaerőpiacáról. Ismerjük meg a térségben működő iparágakat, munkáltatókat, foglalkozási tendenciákat.

B. Munkáltatói lista elkészítése a szolgáltatásunk szempontjából számba vehető munkáltatókról

A tájékozódást követően készítsünk munkáltatói listát, amelyben összegyűjtjük a potenciális munkáltatókat.

C. A munkáltatók felkeresésének előkészítése

Igyekezzünk a munkáltatói listán szereplő, kiválasztott munkáltatókról minél több információt összegyűjteni.

D. Kapcsolatfelvétel a potenciális munkáltatókkal

- Hirdetés megjelentetése szervezetünk által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatásokról az országos/helyi médiában, ingyenes kiadványokban, szórólapokon, internetes portálokon.
- Szakmai anyagok (kiadványok, bemutatkozás, szórólapok) eljuttatása postai úton a munkáltatókhoz szolgáltatásainkról.
- Szakmai fórumokon, rendezvényeken való részvétel/szervezése.
- Telefonon, e-mailen keresztül történő kapcsolatfelvétel.

E. Személyes találkozó a munkáltatóval

A kiválasztott munkáltatókat fel kell keresni, számukra általános információt kell nyújtani a tranzitfoglalkoztatásban résztvevő megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásáról, a foglalkoztatás előnyeiről, a jogszabályi környezetről (kötelezettségek és támogatások), valamint a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által a munkáltatóknak kínált szolgáltatásokról.

F. Megállapodás a további együttműködésről

Ideális esetben az első személyes találkozás után *megállapodás történik* a további együttműködési lehetőségekről.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- Az évek óta munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtó szervezeteknek az a tapasztalata, hogy a szolgáltató szakembereinek kell felkeresni a munkáltatókat. A cégek abban az esetben keresik fel a szolgáltatókat, ha előzetesen már részükre történt szolgáltatás nyújtása.
- A szolgáltatás szempontjából számba vehető munkáltatókról nagyon fontos az előzetes információgyűjtés, amely segítheti a munkáltatók gondolkodásának, szükségleteinek, piaci érdekeinek megértését. A megfelelő információk birtokában a tárgyalás során partneri viszony alakítható ki. A tárgyalás hatékonysága növelhető az alábbi eszközökkel is, például a gazdasági nehézségek előzetes ismeretekor könnyebben tud érvelni a tanácsadó az alkalmazás pénzügyi előnyeiről; vagy a cégvezető személyes érintettsége esetén is más kommunikációs eszközöket használ; vagy ha a cégvezetőnek személyes érintettsége van, akkor az ő tapasztalataira is építhetünk a meggyőzés során.
- Speciális módszer lehet a munkáltatói kapcsolatépítésre a „hálózatépítés puha módszere”. E módszer azon alapul, hogy a tanácsadó személyes ismeretségei, kapcsolatai körében keres potenciális munkáltatókat. Ebben az esetben a megkeresett munkáltató rendelkezik előzetes információval a szolgáltatás munkatársáról, vezetőjéről, ugyanakkor a szolgáltatás tartalmára vonatkozóan nem rendelkezik információval.
- Telefonos megkereséskor csak a minimálisan szükséges információkat osszuk meg a munkáltatóval. (Pl. a te-

lefonáló neve, a szolgáltatás megnevezése, személyes találkozás lehetőségének felvetése, arra hivatkozás, hogy a munkáltató számára kíván segítséget nyújtani a szolgáltatás, időpont egyeztetés stb.) A túl sok információ lehetőséget ad arra, hogy a munkáltató egyetlen gondolatot, szót megragadva a tájékoztatóból rövidre zárja a tárgyalást, és kizárólagos nemet mondjon a személyes találkozóra, illetve a jövőbeni együttműködésre. A személyes találkozás lehetősége sokkal jobban szolgálja az érdekek teljes körű egyeztetését.

- A telefonos megkeresés előtt célszerű írásban rögzíteni azokat a gondolatokat, érveket, amelyeket fontosnak tartunk a beszélgetés során megosztani. Ez nagy segítség lehet azon tanácsadók számára, akik a tárgyalástechnika terén nem rendelkeznek sokéves tapasztalattal.
- A személyes találkozó előtt fontos tisztázni, hogy milyen szolgáltatásokat tudunk nyújtani a munkáltató számára. Érdekes felvetés lehet számára a munkapróba lehetősége, amikor viszonylag nagyobb befektetés nélkül (hiszen az ügyfél az akkreditált foglalkoztató állományában marad) kipróbálhatja egy megváltozott munkaképességű ember alkalmazását. Ha célzottan munkapróbás helyet keresünk, akkor javasolt, hogy az akkreditált foglalkoztató munkatársa is részt vegyen a megbeszélésen.
- A tanácsadó a tárgyalásra vigyen magával megfelelő mennyiségű névjegykártyát (előfordulhat, hogy a munkáltatói oldalt képviselve az előzetes egyeztetésekhez képest több személy vesz részt a megbeszélésen), a munkaerő-piaci szolgáltatást bemutató prospektust, kiadványt, szóróanyagot (ezeket akkor is szükséges magával vinni a tanácsadónak, ha már előzetesen eljuttatott anyagot a munkáltatóhoz, hiszen ezzel megkönnyítheti a tárgyalás menetét).

- A tárgyalást követően a munkáltatótól kapott névjegykártya hátoldalán érdemes rögzíteni, hogy tegező vagy magázó viszonyban keresheti a következő alkalommal a tanácsadó a munkáltató képviselőjét.

Praktikus javaslatok a dokumentációhoz

- A tanácsadó szükséges, hogy naprakész információval rendelkezzen a munkáltatók által igénybe vehető támogatásokról. Nem elég a személyes kapcsolatfelvételt, valamint a kapcsolatfelvételi dokumentáció kitöltését követően átgondolni, feltárni a cég lehetőségeit, **hiszen egyik legfőbb meggyőzőési érv lehet a tárgyalás során a konkrét támogatási lehetőségek bemutatása.** A kapcsolatfelvételi adatlap bizonyos részeit az előzetes információgyűjtés alapján vázaltszerűen ki lehet tölteni (pl. a foglalkoztatottak létszáma, rehabilitációs támogatásban való részesülés), ez segítheti a tárgyalás előkészítését és eredményességét is.
- Nagyon fontos információ a megváltozott munkaképességű munkavállalók kapcsán megfogalmazott gondolatok feltárása, rögzítése. A hosszú távú együttműködés irányulhat a korábbi rossz tapasztalatok áthidalását célozva, illetve a jó tapasztalatok további megerősítése irányába is.
- A munkáltatói eseménynapló kitöltését célszerű már az első kapcsolatfelvételnél elkezdni, így válik áttekinthetővé a munkáltatóval való együttműködés teljes folyamata.
- A munkáltatói adatbázis létrehozásának egyik hosszú távú célja, hogy a szolgáltatást nyújtó szakemberek egységes információkkal rendelkezzenek a munkáltatói kapcsolatok terén, így egyes kapcsolattartási alkalmak során egymást is tudják helyettesíteni.

Gyakorlati feladatok

1. Írjon egy maximum 2 mondatos bemutatkozást, amellyel felkelti egy munkáltató érdeklődését a szolgáltatás iránt!
2. Készítsen egy potenciális listát a szolgáltatása környezetében lévő munkáltatókról! Gondolja végig, melyik munkáltatót, milyen módszerrel keresné meg?
3. Gyűjtsön ellenérveket a következő munkáltatói ellenálásokra:
 - A dolgozóink nem fogadnák el a beteg embereket munkatársnak.
 - Nem tudjuk átalakítani a munkakörnyezetet, sem a munkarendet a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása érdekében.
 - Több száz egészséges ember várt arra, hogy bekerüljön a céghez. Miért választanék olyan embereket, akik folyamatosan táppénzen lennének?
 - Nincs se időnk, se külön emberünk arra, hogy betanítsa a megváltozott munkaképességű munkavállalót a munkavégzésre.
 - A foglalkozás-egészségügyi orvosunk nem minősítené alkalmasnak a munkavégzésre a megváltozott munkaképességű személyeket.



Önellenőrző kérdések

- Melyek a kapcsolatfelvétel (nyílt munkaerő-piaci foglalkoztató esetében) tevékenységei?
- Milyen módon kereshetők fel és szólíthatók meg a nyílt munkaerő-piaci munkáltatók?
- Melyek a munkáltatókkal való személyes találkozó főbb tartalmi elemei?

1.4. Kapcsolatfelvétel egyéb partnerekkel

Általános leírás

A munkavállalók nyílt munkaerő-piaci integrációjához hozzájárul a szolgáltatásban közvetlenül nem érintett partnerekkel történő együttműködés, melynek első lépése a kapcsolatfelvétel.

1.4.1. A partnerekkel való kapcsolatfelvétel célja

- A partnerek számára tájékoztatást nyújtani az akkreditált foglalkoztató/ foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által nyújtott szolgáltatásról.
- A partnerek segítsék a szolgáltatót információval, szolgáltatásokkal.

1.4.2. A partnerekkel való kapcsolatfelvétel tartalma és tevékenységei

- A. A térségben található intézmények és egyéb szervezetek számbavétele
- B. Előzetes egyeztetés a partnerekkel
- C. Partnerek személyes felkeresése
- D. Lehetséges együttműködés területeinek ismertetése
- E. Szándéknyilatkozat további együttműködésről

A. A térségben található intézmények és egyéb szervezetek számbavétele

Először számba kell venni a térségben található intézményeket és egyéb szervezeteket. Ezután el kell készíteni egy listát a potenciális partnerekről.

B. Előzetes egyeztetés a partnerekkel

A lehetséges partnerekkel telefonos megkeresés útján időpont egyeztetés a személyes találkozáshoz.

C. Partnerek személyes felkeresése

A találkozón lehetőleg a szervezet, illetve a lehetséges együttműködéssel érintett terület vezetője képviselje partnerünket.

D. Lehetséges együttműködés területeinek ismertetése

Az együttműködés módját, formáját és területeit a megkeresett szervezet tevékenységi köre határozza meg.

E. Szándéknyilatkozat további együttműködésről

Ideális esetben az első személyes találkozás után a felek együttműködési megállapodást kötnek, melyben megjelölik az együttműködés célját, főbb területeit, a kapcsolat-tartókat.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- A partnerek felkeresése során is fontos, hogy olyan ismertető anyag álljon rendelkezésre, amellyel felhívhatjuk a figyelmüket a szolgáltatásra.
- Egy-egy partnerszervezettel nyitottságuktól és lehetőségüktől függően különböző szinten működhetünk együtt. Az alábbiakban néhány példát említünk:
- információnyújtás: a partnerszervezet biztosítja, hogy szóróanyagainkat eljuttatják klienskörükhöz. Javasoljuk közös tájékoztató szervezését is;
- kiegészítő szolgáltatás nyújtása: ez abban az esetben lehetséges, ha a partnerszervezet tud olyan szolgáltatást nyújtani, amely kiegészíti a munkaerő-piaci szolgáltatást (pl. életvezetési problémák megoldása, szociális helyzet rendezése, vakok elemi rehabilitációja stb.).
- A szolgáltatás szempontjából számba vehető partnerek esetében is nagyon fontos az előzetes információgyűjtés, amely segítheti a partnerintézmény gondolkodásának, szükségleteinek, működésének megértését.
- A személyes találkozó során kérjük, hogy olyan felelős személy is legyen jelen a megbeszélésen, aki dönthet az együttműködési lehetőségekről.
- A partnerszervezetekkel szóban is, írásban is történhet megállapodás. Mindkét esetben fontos, hogy pontosítsuk a megállapodás tartalmát és a megkereshető felelős szakembereket, kontaktszemélyeket is.

Gyakorlati feladatok

1. *Gyűjtse össze a környezetében lévő lehetséges partnerszervezeteket!*
2. *Gondolja végig, hogy melyik szervezetet, milyen együttműködési szándékkal keresne meg!*



Önellenőrző kérdések

- Mit a partnerség célja?
- Hogyan készül fel egy személyes találkozó előtt?
- Mik lehetnek az együttműködés területei egy-egy partner esetében?

2. PROFILOK ELKÉSZÍTÉSE

Az akkreditált foglalkoztatóval, az ügyféllel és a nyílt munkaerő-piaci munkáltatóval való kapcsolatfelvétel után kezdődhet meg a profilok készítése.

2.1. Az akkreditált foglalkoztató profiljának elkészítése

Általános leírás

Az akkreditált foglalkoztatóknak nyitottaknak kell lenni a tranzitfoglalkoztatásban dolgozók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére, és az ez által megüresedő álláshelyek folyamatos betöltésére.

Ennek a szemléletmódnak a kialakításához, ezeknek a feladatoknak, elvárásoknak a teljesítéséhez tud segítséget nyújtani a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató, illetve az akkreditált foglalkoztató rehabilitációért felelős szakemberei, akik a szolgáltatást fogják nyújtani.

2.1.1. Az akkreditált foglalkoztatói profil összeállításának célja

- A szolgáltató szervezet és az akkreditált foglalkoztató közötti hatékony együttműködés megalapozása.
- Az akkreditált foglalkoztató tevékenységének, jellemzőinek, szolgáltatásainak, kapcsolati hálójának megismerése.
- Az akkreditált foglalkoztató ismerje fel – ha maga végzi a szolgáltatást –, hogy melyek azok a területek, amelyek speciális szolgáltatások igénybevételével fejleszthetők, javíthatóak.
- A szolgáltatási kosár összeállításának előkészítése.

2.1.2. Az akkreditált foglalkoztatói profil összeállításának tevékenységei és tartalma

I. Az akkreditált foglalkoztató általános felmérésének tevékenységei

- A. Az akkreditált foglalkoztató általános adatainak összegyűjtése, elemzése
- B. A tranzitfoglalkoztatás felmérése az akkreditált foglalkoztatónál
- C. Az akkreditált foglalkoztató telephelyeinek felmérése

A. Az akkreditált foglalkoztató általános adatainak összegyűjtése, elemzése

A munkáltató általános adatai összegyűjtésének, elemzésének szempontjai:

- a foglalkoztató neve;
- szervezeti formájának besorolása;
- a kapcsolattartók státusza és elérhetőségei (pl. HR-vezető);
- tevékenységének jellege;
- összlétszáma, a megváltozott munkaképességű alkalmazotti létszáma, tartós, illetve tranzitfoglalkoztatásban résztvevők megoszlása szerint;
- az NRSZH-val megkötött támogatási szerződésben rögzített létszám és jelenlegi létszám összehasonlítása;
- kapcsolatai (pl. a kötelező szolgáltatásokat melyik szervezet végzi, kapcsolatban állnak-e egészségügyi intézményekkel, szociális szolgáltatásokat biztosító intézményekkel);
- a szolgáltatás szempontjából releváns szakemberek és elérhetőségeik (rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó stb.);
- a foglalkoztatás fejlesztésére vonatkozó tervek, azok ütemezése (új tevékenységek bevezetése, új termék gyártása, létszámbővítés, profilbővítés, új szolgáltatás stb.).

B. A tranzitfoglalkoztatás felmérése az akkreditált foglalkoztatónál

A tranzitfoglalkoztatás felmérésének szempontjai:

- tartós foglalkoztatásban résztvevők száma;
- a tartós foglalkoztatásban résztvevők számára biztosított munkatevékenységek, munkakörök;

- a tartós foglalkoztatottak számára biztosított szolgáltatások;
- tranzitfoglalkoztatásban résztvevők száma;
- a tranzitfoglalkoztatásban résztvevők megoszlása a tranzitálási időtartam alapján;
- a tranzitfoglalkoztatásban résztvevők számára biztosított munkatevékenységek, munkakörök;
- módosul-e a tranzitfoglalkoztatottak munkaköre, ha igen, akkor milyen gyakorisággal;
- a tranzitfoglalkoztatottak számára biztosított szolgáltatások, azok gyakorisága, időtartama, megvalósulási formája (egyéni/csoportos);
- milyen humán kapacitás áll rendelkezésre a szolgáltatások nyújtására (létszám, végzettség, tapasztalat, külső-belső szolgáltatói arány);
- külső/belső képzések bemutatása;
- milyen munkakörben, hol és hány fő munkapróbája valósult meg eddig, a munkapróba tapasztalatainak bemutatása;
- milyen munkapróbákat tervez.

C. Az akkreditált foglalkoztató telephelyeinek felmérése

A telephelyek felmérésének szempontjai:

- a telephelyen foglalkoztatottak létszáma (tranzit- és tartós foglalkoztatottak aránya);
- a telephely szervezeti felépítése;
- a telephely általános munkahelyi hierarchiájának bemutatása;
- a telephelyen elérhető szakemberek (telephelyvezető, rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, külső szolgáltatók) és az általuk végzett tevékenységek bemutatása;

- elérhetőségük a telephelyen (mikor, hány órában, milyen gyakorisággal);
- a telephely beszállítói tevékenységeinek bemutatása annak érdekében, hogy információhoz jussunk a munkapróbába megvalósítási irányairól;
- a telephelyen végzett tevékenységek bemutatása (folyamata, hozzá kapcsolódó munkakörök);
- a munkarend (pl. műszakok, hétvégi munkavégzés, szabadság, szünetek);
- kik és hogyan végzik a betanítást az egyes munkaköröknél az újonnan belépő munkavállalók esetében, mert így tudjuk megfelelő kontextusba helyezni a munkavállalóról szerzett információkat;
- az egyes munkakörök esetében mennyi idő szükséges a munkatevékenységek elsajátítására;
- milyen módszerrel történik a betanítás, milyen módszerek bizonyulnak hatékonyak;
- a munkából kieső munkavállalók pótlásának stratégiája, megvalósításának módja;
- milyen humán szolgáltatások érhetőek el a telephelyen;
- ki biztosítja ezeket a szolgáltatásokat, milyen gyakorisággal, időbeosztásban, időtartamban, formában (egyéni/csoportos);
- kik és milyen gyakorisággal veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat;
- a telephelyen megvalósuló közösségi programok (ünnepek, tréningek, hagyományok, kilépő munkavállalók búcsúztatása stb.), mert a korábbi munkahelyi kultúra figyelembe vétele lényeges lehet;
- természetes támogatók jelenléte (olyan munkatárs vagy akár kisebb csoport, akikre támaszkodni lehet a tranziálás során).

II. Az akkreditált foglalkoztató profiljának készítése

A profil elkészítése az összegyűjtött adatok kielemezésén, összevetésén alapul. A profil elkészítésébe szükséges, hogy a foglalkozási tanácsadó vonja be az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadóját és rehabilitációs mentorát. Az elkészült anyagot az akkreditált foglalkoztató képviselőjének is be kell mutatni, és meg kell beszélni a tapasztalatokat.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

A 327/2012. (XI.16.) Kormányrendelet alapján, előírásainak megfelelően az akkreditált foglalkoztatók rendelkeznek foglalkozási rehabilitációs szakmai programmal, amely tartalmazza a következőket:

- a rehabilitációs foglalkoztatás célja, feladata, formája;
- rehabilitációs foglalkoztatás szakmai tartalmát, módját;
- a segítő szolgáltatások igénybevételének módját és rendjét,
- munkahelyi körülmények javítására irányuló terveket;
- a foglalkozási rehabilitáció eredményességének elősegítése érdekében kitűzött feladatokat;
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók jogai és érdekei védelmével összefüggő tervezett intézkedéseket;
- az éves értékelés szempontjait;
- a személyes rehabilitációs tervek készítésére vonatkozó eljárás bemutatást;
- a segítő személy igénybevételének bemutatását;
- akciótervet a tranzitálás lépcsőinek bemutatására;

- a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatókkal és államigazgatási szervekkel való együttműködés módját.

A szakmai program áttanulmányozása alapul szolgálhat az akkreditált foglalkoztató és az ott zajló szakmai tevékenységek általános megismeréséhez. Ezt a dokumentumot általában az akkreditált foglalkoztató központjában tárolják.

A 327/2012. (XI.16.) Kormányrendelet által előírt segítő szolgáltatások a következők:

- munkaerő-piaci információ nyújtása,
- munkatanácsadás,
- pályatanácsadás,
- rehabilitációs tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás,
- életvezetési tanácsadás,
- jogsegélyszolgálat,
- családgondozás,
- szociális ügyintézés segítése, biztosítása,
- rehabilitációs tanácsadó alkalmazása a foglalkoztatási feladatok szervezése, összehangolása érdekében,
- rehabilitációs mentor alkalmazása a foglalkozási rehabilitáció hatékony megvalósulása érdekében,
- segítő személy biztosítása a munkába járáshoz vagy a munkavégzéshez.

Az akkreditált foglalkoztatói profil adatlapja kitöltéséhez szükséges a foglalkoztató képviselőivel, több részlegével való kapcsolatfelvétel, amely külső szolgáltatás igénybevételének esetében nehézséget jelenthet. Megkönnyítheti és meggyorsíthatja a folyamatot a foglalkoztató rehabili-

tációs mentorával, rehabilitációs tanácsadójával a jó kapcsolat kiépítése, ápolása, mert ők lehetnek a közvetítők, esetenként át is vállalhatják az adatgyűjtés bizonyos területeit. Pl. több előzetes egyeztetés, telefonálás kiváltható, ha a rehabilitációs tanácsadó vagy rehabilitációs mentor kéri ki a munkaügyi részlegről a foglalkoztatási adatokat. A profil kitöltéséhez szükséges információk beszerzése hosszadalmas folyamat lehet, ha a foglalkozási tanácsadó nem igazodik ki az akkreditált foglalkoztató szervezetén belül, ehhez ismernie kell, hogy:

- a foglalkozási rehabilitációs szolgálat működési területén mely telephelyek találhatóak;
- milyen alá-fölé rendeltségi viszonyban vannak az említett telephelyek a központhoz, illetve egymáshoz képest;
- mekkora önálló döntési jogkörrel rendelkeznek a telephelyek, és ez mely területekre terjed ki.

Amennyiben ezekkel az információkkal nem rendelkezik a tanácsadó, előfordulhat, hogy egy-egy helyszínt többször is fel kell keresnie a profilkészítés miatt.

A profil adatlap maradéktalan kitöltése érdekében javasoljuk, hogy az akkreditált foglalkoztató képviselőjével történjen egyeztetés azon személyek elérhetőségéről, jogköréről, akik a megfelelő információkat tudják nyújtani a foglalkoztatási tanácsadó részére.

Az előzetes megállapodás ellenére tapasztalhatunk ellenállásokat, az adat- és információgyűjtés folyamatában a kijelölt személyek részéről is. A telephelyvezetők, közvetlen munkahelyi vezetők a jól teljesítő, hatékony munkavégzésű tranzitfoglalkoztatásban résztvevő munkavállalóikhoz jobban ragaszkodnak. Készüljünk előre érvekkel! Győzzük

meg őket arról, hogy a munkavállalók a nyílt munkaerőpiacon is megállnák a helyüket. Sorakoztassunk gazdasági érveket is a meggyőzés érdekében!

A felmérés szakaszában is fontos foglalkoznunk azzal, hogy a megkeresett személyek érezzék, hogy nem öncélú információgyűjtést végzünk, hanem ennek révén olyan segítséghez juthat az akkreditált foglalkoztató, amely számára is előnyös lesz hosszú távon.

Praktikus javaslatok a dokumentációhoz

- A telephelyek bemutatására szolgáló adatlapot minden telephely esetében külön adatlapon szükséges kitölteni.

Gyakorlati feladatok

Gondolja át, milyen információkat tud gyűjteni az akkreditált foglalkoztatóról önállóan, és mely információk begyűjtéséhez szükséges segítség igénybevétele!



Önellenőrző kérdések

- Mi az akkreditált foglalkoztatói profil összeállításának célja?
- Melyek azok a tevékenységek, amelyeket el kell végezni az akkreditált foglalkoztató általános felmérésekor?
- Milyen szempontokat kell figyelembe venni a munkáltató általános adatainak összegyűjtése, elemzése során?

2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezéséhez szükséges profiljának elkészítése

Általános leírás

Először az akkreditált foglalkoztató, majd az ügyfél profilját kell elkészíteni. Az akkreditált foglalkoztató profilképe nem tartozik hozzá szorosan az ügyfél profilképéhez, de közvetlen hatást gyakorol rá, bemutatja az ügyfél konkrét munkakörnyezetét, a szervezeten belül betöltött szerepét.

2.2.1. Az ügyfélprofil elkészítésének célja

- Információk gyűjtése az ügyfélről annak érdekében, hogy meg lehessen tervezni a nyílt munkaerő-piaci elhelyezéséhez szükséges szolgáltatások körét.

2.2.2. Az ügyfélprofil elkészítésének tevékenységei és tartalma

- A. Dokumentumelemzés
- B. Személyes interjú
- C. Konzultáció szakemberekkel, speciális vizsgálatok igénybevétele
- D. Összefoglaló vélemény, ügyfélprofil készítése

A. Dokumentumelemzés

Az alábbi dokumentumok előzetes áttekintése szükséges ahhoz, hogy a foglalkozási tanácsadó/akkreditált foglal-

koztató szakembere megfelelő információkhoz jusson az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatása érdekében:

- ügyfél nyilatkozata arról, hogy a dokumentációjába be-
tekinthet a szolgálat munkatársa;
- NRSZH-szakvélemény;
- RSZSZ-ellátás megállapítására vonatkozó határozata;
- RSZSZ rehabilitációs terve az ügyfél foglalkoztatására
vonatkozóan;
- az ügyfél személyes rehabilitációs terve, amelyet az akk-
reditált foglalkoztató szakemberei állítottak össze;
- elvégzett képességvizsgálati tesztek eredményei.

A dokumentumelemzés leghatékonyabb módja a szolgál-
tatásban résztvevő szakemberek, valamint a munkahelyi
vezetők teammunkája.

B. Személyes interjú

Személyes interjú területei

- Az ügyfél diagnózisa, megváltozott munkaképességből
fakadó speciális szükségletei.
- Munkatapasztalatok, megszerzett ismeretek, készsé-
gek, képességek feltérképezése.
- Családi háttér, szociális környezet feltérképezése.
- A nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedés munkamotivációja.
- Az ügyfél tranzitfoglalkoztatásának felmérése.

C. Konzultáció szakemberekkel, speciális vizsgál- atok igénybevétele

A dokumentációk elemzését és az ügyféllel folytatott inter-
jút követően is maradhatnak feltárára váró területek, pél-
dául az ügyfél munkamoráljára, esetlegesen felmerülő mun-
kahelyi problémamegoldására, szociális nehezítettségére
vonatkozóan. Ilyen esetekben az akkreditált foglalkoztató

kötelező szolgáltatásokat² nyújtó szakembereinek (például rehabilitációs tanácsadó, rehabilitációs mentor, pszichológus) bevonásával, valamint speciális módszer alkalmazásával valósítható meg a teljes körű helyzetkép feltárása.

D. Összefoglaló vélemény, ügyfélprofil készítése

A dokumentumok áttekintését, az interjúk lefolytatását és az adatok, információk elemzését követően a szolgáltatásban résztvevő szakemberek együttműködésével összefoglaló vélemény készül, amely javaslatokat fogalmaz meg az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedését illetően, valamint a tranzitfoglalkoztatás során megvalósítandó fejlesztésekről.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

Az akkreditált foglalkoztatók által az ügyfelek rehabilitációs előmenetére vonatkozóan vezetett személyes rehabilitációs tervek nem egységesek. A 327/2012. (XI.16.) Kormányrendelet csupán a terv kötelező pontjait határozza meg, melyek a következők:

- munkakör megjelölése;
- meglévő képzettségek, képesítések felsorolása;
- munkavégző képesség jellemzői;
- az ügyfél által folytatható tevékenységek, illetve betölthető munkakör;

² 327/2012 (XI.16.) Kormányrendelet szerint

- érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő-piaci igényeinek megfelelő, szakmai előrehaladást biztosító pályaterv;
- az elérendő rövid és hosszú távú célok;
- a megfelelő foglalkoztatást gátló körülmények feltárása, és megszüntetése érdekében tervezett intézkedések;
- a segítő folyamat elemei meghatározása, és a segítségnyújtás formái;
- a segítő szolgáltatások igénybevételének részletes szabályai.

Az ügyfelek személyes rehabilitációs terve elkészítésekor figyelembe veszi rehabilitációs tanácsadó és a rehabilitációs mentor az RSZSZ foglalkoztatásra vonatkozó rehabilitációs előírásait, javaslatait. Ez a terv a tapasztalatok alapján nagyon szűk körben tesz javaslatokat. Az ügyfél interjúztatása is elsősorban az akkreditált munkáltatónál való foglalkoztatás szempontjait figyelembe véve valósul meg, és ennek megfelelően az adatfelvétel sem elég széles körű.

- A dokumentumelemzés során érdemes a hivatalos iratokból az ügyfél személyes adatait, az egészségkárosodásra vonatkozó információkat átvezetni a „Dokumentumelemzés és személyes interjú” adatlapra, így időt spórolhatunk. A dokumentumelemzés során a foglalkozási tanácsadó kialakít az ügyfélre vonatkozóan egy első benyomást, amely segítségével könnyebben tudja elindítani az interjút. Ugyanakkor előfordulhat, hogy az előzetes benyomások nem megfelelő képet alakítanak ki az ügyfél helyzetéről, állapotáról, amelyek tisztázására is a személyes interjú ad lehetőséget.
- A személyes interjú legfontosabb kérdésköre az ügyfél motivációinak, igényeinek, szükségleteinek, jövőképé-

nek feltárása. Érdemes előre felkészülni az interjú kérdéseire ennek megfelelően.

- Számítanunk kell arra, hogy az ügyfél kapcsolatkész-sége a kapcsolat kezdetén alacsonyabb. Gyakran a negatív érzelmek és gondolatok gátolhatják a kommunikációt, éppen ezért nagy jelentősége van annak, hogy a szakember milyen módon és milyen körülmények közt folytatja le az interjút, képes-e az ügyfél belső feszültségének csökkentésére.
- A személyes interjú lefolytatásához szükséges a megfelelő körülmények biztosítása, hogy a bizalom légköre kialakuljon. A legmegfelelőbb, ha az akkreditált munkáltatónál, munkaidőben történik az interjú, viszont a zavartalanság érdekében olyan helyiség kiválasztása fontos, ahol sem a kollégák, sem a cég vezetői nem jelennek meg, nem haladnak át az interjú ideje alatt. A rehabilitációs mentor, rehabilitációs tanácsadó részvétele csak abban az esetben indokolt, ha ez valóban az ügyfél nyílt munkaerő-piaci kihelyezését szolgálja, és a szakemberek az előzetes egyeztetések során egyet értenek az ügyfél állapotával, helyzetével, kihelyezhetőségével kapcsolatosan.
- Egyes betegségek, fogyatékoság kapcsán felmerülhetnek speciális igények is az interjú környezetre vonatkozóan, erről is szükséges egyeztetni előre a rehabilitációs mentorral, rehabilitációs tanácsadóval.
- Az ügyfelek az interjú során gyakran szoronganak, félnek, hogy nem teljesítenek megfelelően, ezért fontos, hogy a tanácsadó első lépésben néhány kedves monddal oldja a szorongásukat, majd tájékoztassa őket az interjú céljáról, időtartamáról, kérdésköréről, illetve utaljon az elhangzott információkkal kapcsolatos titoktartási kötelezettségére.

- Ne feledjük, hogy mi irányítjuk a beszélgetést!
- Mindig tartsuk szem előtt a felmérés célját és a szerepeket! Könnyű beleesni olyan hibákba, hogy pl. mikor az ügyfél negatív kritikát fogalmaz meg egy volt munkáltatójáról, vagy a jelenlegi alkalmazójáról, ráerősítünk, esetleg saját példával élünk, vagy teret engedünk érdekes, bár a felmérés szempontjából lényegtelen információknak!
- Amikor az ügyfél zárkózott, alkalmazzunk nyitott kérdéseket. (pl. „Elmondaná?”, „Beszélne arról...?”) Zárt kérdéseket csak abban az esetben használjunk, ha konkrét adatokat akarunk megtudni.
- Ne indukáljunk direkt válaszokat, ne tegyünk fel sugalmazó kérdéseket.
- Az ügyfelet a saját nyelvén értsük meg, az ő terminusaiban gondolkozzunk. Kérdezzünk vissza, hogy érti-e az elhangzottakat, és jelezzük vissza, hogy értjük, amiről beszél, fogalmazzuk újra az általa elmondottakat.
- Figyeljük a közvetlen kifejezési módokat (mimika, testtartás, elhelyezkedés, hangszín, nem verbális közlési csatornák), mert ezek is sokat elmondanak az ügyfélről, a motiváltságáról.
- Fontos, hogy a szakember be tudja azonosítani az ügyfél részéről felmerülő ellenállást annak kommunikációjában. (pl. túl keveset beszél, túl sokat beszél, nem vonódik be a folyamatba: „Soká tart még?”, mentegetőzik: „Csak rabolom itt az idejét”, gyanakvó vagy túlságosan rendben lévőnek tüntet fel mindent.)
- A személyes erősségek, készségek, a munkában eddig megélt pozitívumok feltárása nem mindig egyszerű a szakember számára. Ha csak annyit mondunk, hogy sorolja fel a munkaerőpiacon hasznosítható erősségeit, valószínűleg nehezen tudja majd megválaszolni. Igye-

kezzünk inkább helyzetekre rákérdezni, amiket sikeresen megoldott, amik jó érzéssel jártak számára, és ezeken keresztül beazonosítani az erősségeit, készségeit. Idéztessük fel azokat az élethelyzeteket, amikor „rendben lévőnek” találta az életét, és közösen keressük meg azokat az erőforrásokat, amelyek ehhez hozzájárultak. Ezt követően számba vehetjük vele közösen, hogy jelenleg milyen tényezők gátolják ezeknek az erőforrásoknak a működését.

- Nagyon fontos témakör az interjú során a jelenlegi munkaköre kapcsán megélt érzések, gondolatok feltárása. Amennyiben sem az interjú, sem az ügyfelet segítő szakemberek által elmondottak nem mutatnak ezen a téren teljes körű képet, érdemes az ügyfelet megfigyelni a munkavégzés közben. Erről szükséges előre tájékoztatni az ügyfelet is.
- A motiváció feltárása kapcsán szintén fontos, hogy rákérdezzünk, milyen szempontokat tart nagyon fontosnak annak érdekében, hogy nyílt munkaerő-piaci cégnél vállaljon elhelyezkedést. Ugyanakkor fontos az is, hogy felidéztessük azt a helyzetet, amikor korábban nyílt munkaerő-piacon dolgozott, és ennek kapcsán elmondani, hogy ez milyen előnyökkel járt, ezek közül mi volt a legfontosabb a számára. Ebből kiindulva egyszerűbb megfogalmaztatni a jelen helyzetre jellemző motivációkat.
- Az interjú során a szakember számára kiemelt feladat az ügyfél problémamegoldó készségének feltárása. Ennek érdekében javasolt kérdések: „Hogyan viselkedik, ha problémahelyzettel kerül szembe?” „Hogyan oldja meg az újszerű/váratlan helyzeteket?” Egyszerűbb, ha konkrét problémahelyzet megfogalmazásával segíti a kérdező a feltárást: pl. „Mit tesz, ha munkahelyén a nem találja

a korábbi helyén a munkáját segítő eszközeit?” „Hogyan reagál, ha a munkahelyén kiderül, hogy családtagja ügyében azonnal ügyet kellene intéznie a bankban?”

- Feltárandó problémakör még az ügyfél önállóságának körbejárása. A tanácsadónak szükséges rákérdeznie, hogy az ügyfél életében mi volt a legnagyobb feladat, amiért önállóan volt felelős? Szüksége van-e munkájában, magánéletében állandó irányításra, visszajelzésre? Önállóan intézi-e hivatalos ügyeit, van-e akihez segítségért fordul?
- Az ügyfél számára a szociális helyzetéről idegen személy előtt kellemetlen a kitárulkozás, így ebben a témakörben mielőtt bármilyen kérdés elhangzana, szükséges megnyugtatnunk, hogy csupán a nyílt munkaerő-piaci váltás nehézségei miatt érdeklődünk. Valamint a feltárt nehézségek áthidalása érdekében megoldási javaslatokat, alternatívákat kell felvetnünk, esetleg segítő szolgáltatások elérhetőségeiről információt nyújtunk. Nagyon fontos a tapintatosság a szakember részéről. Ugyanakkor alkalmazhat visszatükrözést: „Úgy látom, nem könnyű ezt kimondani.”
- Az ügyfél tanulmányaival kapcsolatban érdemes rákérdezni a kedvenc tárgyakra, és hogy miért éppen ezek voltak azok. Már ez információt nyújthat az érdeklődéséről, beállítódásáról. Főleg idősebbek esetében fordulhat elő, hogy nem volt mód a továbbtanulásra. Kérdezzünk rá, hogy amennyiben lehetősége lett volna rá, milyen pályát választott volna és miért.
- Gyakran az ügyfél szégyelli a munkaviszony megszűnésének okát, elbagatellizálja a választ, vagy „leépítésre” hivatkozik. Igyekezzünk feltárni a valós okot, úgy, hogy az ügyfelet ne hozzuk kényelmetlen helyzetbe. „Látom nem szívesen emlékszik vissza erre az egészre, de en-

gem érdekel, hogy mit gondol arról, miért szűnt meg valójában a munkaviszonya.”

- Az interjú vége felé jelezzük, hogy lassan vége a felmérésnek. „Már csak néhány percünk van hátra. Van-e valami, amit még fontosnak tartana elmondani a nyílt munkaerő-piaci munkavállalás szempontjából?”

Praktikus javaslatok a dokumentáció kitöltéséhez

- A „Személyes interjú” adatlap kitöltésénél ügyeljünk arra, hogy egyes kérdések az ügyfél nézőpontjából, mások a szakember nézőpontjából vannak megfogalmazva. Figyeljünk a váltásra!
- A tanácsadó személyes benyomásai rovatot igyekezzünk a lehető legbővebben kitölteni, miután az ügyfél már távozott. A későbbiekben sokat segíthet, ha ennek alapján fel tudunk idézni az ügyféllel kapcsolatos információkat.
- Ahhoz, hogy a munkavállalói profilt megfelelően tudjuk kitölteni, a felmérés szakaszában a lehető legtöbb információt be kell gyűjtenünk. Minden esetben tartsuk szem előtt, hogy melyek a számunkra szükséges információk a profil felállításához.

Gyakorlati feladatok

1. Milyen további információkra lenne szüksége, hogy megfelelően lássa az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedési motiváltságát? Milyen további lépéseket tesz az ügyfél érdekében?

Az ügyfél 32 éves hallássérült. Az akkreditált foglalkoztatója szerint még nincs felkészülve a nyílt munkaerő-piaci kilépésre, ragaszkodik a jelenlegi foglalkoztatási formához, viszont az egészségkárosodása, ellátása kapcsán már szükséges lenne a nyílt kihelyezés gondolatával fog-

lalkoznia. A foglalkozási tanácsadó által készített interjú során elmondta, hogy nincs ellenére a váltás, de megfelelő bérezés biztosítása, valamint adekvát munkakör betöltése lenne fontos számára, hogy örömmel dolgozzon az új munkahelyén. A tanácsadó meglátása szerint a nyílt munkaerő-piaci helyzetét reálisan látja, sőt, a továbbképzés lehetőségétől sem zárkózik el. A foglalkoztatási tanácsadó és az akkreditált foglalkoztató tapasztalata ellentmondó.

2. Az eset kapcsán gondolja át, hogy a „Munkavállalói profil” kitöltéséhez még milyen információkra van feltétlenül szüksége.

A 45 éves, magát romának valló férfi elégedetlen az akkreditált munkáltatója által biztosított munkalehetőséggel. Úgy érzi, hogy a képességeit nem megfelelően hasznosítják. Dísznövénykertész végzettséggel rendelkezik, de korábban dolgozott raktári anyagmozgatóként, csoportvezetői beosztásban dísznövény kertészeti tevékenységek kapcsán, illetve betegszállító munkakört is ellátott már. Alapszintű számítástechnikai ismeretekkel rendelkezik, valamint angolul is beszél alapszinten. Jelenleg a foglalkoztatója lámpa-összeszerelői munkakörben alkalmazza. Elégedetlenségét leginkább azzal magyarázza, hogy nem tartja elég jónak a munkavállalók érdekképviselését a cégen belül. Egészségkárosodása korábbi daganatos megbetegedéséből származik. Kéthavonta jár orvosi kontrollra a gyomorproblémáival.

3. Javasoljon megoldási módokat az ellenállás kezelésére.

Az ügyfél a személyes interjú során nyitottságot mutat a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedést illetően, hiszen az akkreditált foglalkoztató előtt már korábban is dolgozott

a nyílt munkaerő-piacon, mint megváltozott munkaképességű személy. Pszichés problémái miatt rendszeresen jár orvosi kontrollra, elmondása szerint az orvosa egyáltalán nem javasolja, hogy a jelenlegi cégénél felmondjon, úgy véli, az egészségi állapotának ez a foglalkoztatás a megfelelő.



Önellenőrző kérdések

- Melyek a legfontosabb dokumentumok, amelyeket a szolgáltatást végző szakembereknek át kell tekinteni az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatása érdekében?
- Milyen területek feltárására kell összpontosítani a személyes interjú készítése során?
- Fontos-e, hogy az ügyfél családi háttere, szociális környezete feltérképezésre kerüljön? Ha igen, miért?
- Melyek azok a feladatok, amelyeket el kell végezni ahhoz, hogy az ügyfélprofil el lehessen készíteni?

2.3. Nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítése

Általános leírás

A munkáltató felmérését abban az esetben is szükséges elvégezni, ha a munkáltató meg tudja határozni az elvárásait, azokat a munkaköröket, amelyekben megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását tervezi (létszámelvárás, az egészségügyi, alkalmassági feltételek stb.).

2.3.1. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatói profil készítésének a célja

- A tranzitfoglalkoztatásban lévő megváltozott munkaképességű személyek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásának elősegítése, a munkahely szociális és fizikai jellemzőinek általános feltérképezése, a lehetséges munkakörök beazonosítása révén.
- A megváltozott munkaképességű ügyfelek foglalkoztatási hatékonyságának növelése a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások segítségével.

2.3.2. A nyílt munkaerő-piaci munkáltatói profil elkészítésének tevékenységei és tartalma

- A. Általános felmérés
- B. Dokumentumban rögzítés
- C. A lehetséges munkakörök feltérképezése

A. Általános felmérés

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

A feltárt információk kiegészíthetők, finomíthatók a munkáltató által biztosított dokumentumok áttekintésével. Hasznos lehet az általunk elkészített elemzést összehasonlítani korábban készített elemzésekkel, ezáltal is újabb információkhoz juthatunk.

B. Dokumentumban rögzítés

Az általános felmérést követően szükséges egy összegző dokumentumban a feltárt információkat rögzíteni, amely segíti a szolgáltatón belüli információátadást, valamint alapul szolgál az foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és a munkáltató további együttműködéséhez.

A feltárt információk strukturált összegzését nevezzük munkáltatói profilnak.

C. A lehetséges munkakörök feltérképezése

A potenciális munkakörök kiválasztása az alábbi szempontok elemzése alapján történhet:

- A munkakör bemutatása
- A munkakör betöltéséhez szükséges elvárások bemutatása
- A munkaszerződés tartalmi elemeinek bemutatása



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- A nyílt munkaerő-piaci munkáltatók gazdasági szempontjai minden esetben meghatározóak a foglalkoztatási kultúrájuknál. Sok esetben tapasztalható, hogy az általuk megfogalmazott, megváltozott munkaképességű személyekkel betölthető lehetséges munkakörök tükrözik a célcsoporttal kapcsolatos előítéleteiket (nagyon alacsony nívójuk, a szervezeten belül teljesen elhanyagolható szerepű, feladatkörrel nem feltöltött munkakörök megjelölése), vagy kizárólag a gazdasági érdekeiket szolgálja (nehéz fizikai megterheléssel járó, többműsza-

kos munkarendű, teljes munkaidőben betölthető, erős fluktuációjú, egészséges munkavállalók által sem betölthető munkakörök. Ennek a szemléletnek az áthidalása érdekében javasolt a cég telephelyének személyes bejárása, valamint a célcsoport speciális igényeinek, munkavégző képességének olyan irányú bemutatása, hogy az összehangolt legyen a cég gazdasági elvárásaival is.

- Gyakori, hogy a munkáltató egyes munkakörökbe nem tartja elképzelhetőnek megváltozott munkaképességű személy alkalmazását, holott ennek lehetősége nem zárható ki. Ilyen esetekben szükséges a tapasztalatok, jó gyakorlatok bemutatása, illetve az alkalmazás lehetőségének más oldalról való megvilágítása.
- A tranzitfoglalkoztatásban alkalmazott megváltozott munkaképességű munkavállalók a munkaerő-piacon aktív személyeknek számítanak, amely jelentős különbséget jelent a nyílt munkaerő-piaci értéküket tekintve. Ennek előnyeit, szempontjait érdemes figyelembe venni, illetve kihangsúlyozni a nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknál kiválasztásra kerülő potenciális munkakörök esetén.
- A javasolt módszertani eszközök közül (dokumentumelemzés, megfigyelés, interjú, konzultáció, egyeztetés) érdemes a lehető legtöbbet alkalmazni a minél szélesebb körű megismerés érdekében, ugyanakkor a munkáltató egyes esetekben történő elzárkózását is fontos figyelembe venni (pl. belső dokumentumok elemzése), hiszen olyan területekre, olyan szervezeti információkra szeretnénk rálátni, amelyek lehet, hogy az adott vállalat esetében a nyilvánosság számára kiemelten zárt területek. *Amennyiben az akkreditált foglalkoztató munkatársa végzi a nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítését ez különösen érzékenyen érintheti a cégvezetőt,*

hiszen versenytársként is értékelheti az akkreditált foglalkoztatót. Az adatvédelem és a megbízhatóság mindig elsődleges szempont egy munkáltatónál.

- Minden esetben szükséges előre egyeztetni a munkáltatóval a felmérés időtartamára, alkalmaira, módszereire vonatkozóan, hogy áttekinthetővé váljon számára, milyen eszközök szükségesek a profil elkészítéséhez, illetve milyen segítséget vár a foglalkoztatási tanácsadó e folyamat elvégzéséhez (pl. a munkáltató képviselője részvétele a folyamatban, szeretnénk jegyzeteket készíteni a megfigyeléseinkről). Mindkét felet frusztrálja, ha a helyszínen derül ki, hogy hosszabb időre akarjuk igénybe venni a munkáltató segítségét, vagy hirtelen kell előkerítenie egy alkalmazottat, aki végigkísér bennünket a munkahelyen, és bemutatja azt.
- Célszerű a folyamat elején már bevonni az üzemorvost (nagyobb cégek esetében a munkavédelmi szakembert), amennyiben mód van rá, mert ő az, aki kellő információval rendelkezik arról, hogy milyen egészségi állapotot kíván meg egy-egy munkakör, továbbá lehetőségünk adódhat arra, hogy megismertessük vele is a szolgáltatás célját. Ezáltal rugalmasabbá tehetjük a sokszor nehézkesen és problémásan zajló üzemorvosi vizsgálatot az ügyfelek tényleges felvételi eljárásakor.

Praktikus javaslatok a dokumentációhoz

- Minden potenciális munkakör esetén külön űrlapot (Potenciális munkakör/Munkaerőigény adatlap) töltsünk ki.

Gyakorlati feladatok

1. Milyen eszközöket alkalmaz annak érdekében, hogy a munkáltatói profilt el tudja készíteni?

Milyen munkakör kapcsán tölti ki a Potenciális munkakör/ Munkaerő-igénylő adatlapot?

Egy nagyobb áruházlánc kisebb üzletében a vezető már az első egyeztetéskor sem tudott javasolni olyan munkakört, amelyet saját maga megfelelőnek talált volna megváltozott munkaképességű személy alkalmazására, viszont nem zárkózott el a későbbi foglalkoztatástól. A nagyobb áruházakban elsősorban árufeltöltői munkakörökben, raktározásban dolgoznak megváltozott munkaképességű személyek, de ebben a boltban ez a probléma megoldott jelenleg. Jelenleg nincs munkaerőigénye.

2. Elemezze az alábbi szituációt, és tegyen javaslatokat arra nézve, hogyan lehetett volna eredményes a munkáltatói felmérés!

Az előzetes telefonos egyeztetést követően sor került a munkáltató megkeresésére a megbeszélrt időpontban. A foglalkozási tanácsadó a munkahely körbejárása érdekében érkezett, ahogy korábban a telefonban jelezte is a munkáltató felé. A találkozás során a munkáltató leültette beszélgetni 10 percre a tanácsadót, minden kérdésre készségesen válaszolt, majd értetlenül fogadta az munkahely bejárásával kapcsolatos kérésrt. Időhiányra hivatkozva a beszélgetést félbeszakította, közölte, hogy nem lát lehetőséget arra, hogy aznap megvalósulhasson a felmérés. A későbbiekben a telefonos megkeresés során a munkáltató az újabb időpont egyeztetésétől is elzárkózott.



Önellenőrző kérdések

- Melyek a nyílt munkaerő-piaci munkáltatói profil elkészítésének tevékenységei?
- Milyen szempontokat kell figyelembe venni a potenciális munkakörök kiválasztásakor?
- Melyek azok a legfontosabb területek, amelyeket a munkahely és a lehetséges munkakörök általános felmérése során elemezni szükséges?

3. NYÍLT MUNKAERŐ-PIACI FOGLALKOZTATÁS ELŐKÉSZÍTÉSE

A kapcsolatfelvétel, tájékoztatás és a profilok elkészítését követően kerül sor a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás előkészítésére.

3.1. Szolgáltatási kosár összeállítása az akkreditált foglalkoztatók számára

Általános leírás

Az akkreditált foglalkoztató profiljának ismeretében megfogalmazásra kerülnek azok a fejlesztési, illetve lehetséges beavatkozási területek, amelyek segítik az átvezetés megvalósítását.

3.1.1. A szolgáltatási kosár összeállításának célja

- Az akkreditált foglalkoztató felkészítése az a tranzit foglalkoztatásban alkalmazott munkavállalók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére.

3.1.2. A szolgáltatási kosár összeállításának tevékenységei és tartalma

- A. Konzultáció – a szolgáltatási kosár elemeinek kiválasztása
- B. Konzultáció az átvezetéshez kapcsolódó együttműködés tartalmáról, megvalósításáról
- C. Az Együttműködési Megállapodás előkészítése és megkötése

A. Konzultáció – a szolgáltatási kosár elemeinek kiválasztása

A profil alapján megtörténik a foglalkozási tanácsadó, a rehabilitációs mentor és a rehabilitációs tanácsadó szóbeli megállapodása a szolgáltatási kosár lehetséges elemeiről. Ezt tervezetként rögzítik, és benyújtják a foglalkoztató vezetőjének. Ez a tervezet alapozza meg a későbbi döntést. Az „Akkreditált foglalkoztatói profil” adatlapot az akkreditált foglalkoztató döntéshozóival is meg kell ismertetni.

A foglalkozási tanácsadó/akkreditált foglalkoztató szakembere a vezetők számára konzultáció keretében ismerteti az elkészített profil tartalmát. Bemutatja a feltárt fejlesztendő területeket, a szolgáltatási kosár lehetséges elemeit, azok célját, bevezetésének lehetőségeit, az ütemezésre tett javaslatát, illetve a szolgáltatások bevezetésével elérhető eredményeket. A személyes megbeszélés lehetőséget ad

az akkreditált foglalkoztató dilemmáinak megfogalmazására, illetve a profil alapján megszerzett információk birtokában történő válaszok kidolgozására.

A szolgáltatási kosár választható elemei:

- Érzékenyítő tréning
- Motivációs tréning
- Tapasztalatszerzés foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónál – workshop
- Munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás

B. Konzultáció az átvezetéshez kapcsolódó együttműködés tartalmáról, megvalósításáról

A tranzitfoglalkoztatásban érintett munkavállalók szükségletei (az akkreditált foglalkoztató profilja) alapján körvonalazható, hogy az átvezetés során általánosságban milyen tevékenységek, szolgáltatási elemek nyújtása várható. Az akkreditált foglalkoztatónak és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónak konzultálnia szükséges az együttműködés tartalmáról.

C. Az Együttműködési Megállapodás előkészítése és megkötése

A szolgáltatási kosár kiválasztott elemei a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató és az akkreditált foglalkoztató között létrejövő Együttműködési Megállapodásban rögzítésre kerülnek.

Az Együttműködési Megállapodásban rögzíteni kell, hogy a tranzitfoglalkoztatásban résztvevők számára a szolgáltatások közül melyek azok, amelyeket az akkreditált foglalkoztató, illetve a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató nyújt.

Az Együttműködési Megállapodás javasolt tartalmi elmei:

- foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által az akkreditált foglalkoztató részére biztosított szolgáltatások;
- foglalkozási rehabilitációs szolgáltató által a tranzitfoglalkoztatásban résztvevőknek biztosított szolgáltatások;
- az akkreditált foglalkoztató által a tranzitfoglalkoztatásban résztvevőknek biztosított szolgáltatások;
- az akkreditált foglalkoztató és a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató közötti kapcsolattartás módja és gyakorisága.



Jó tudni rész

- Az akkreditált foglalkoztató esetében is találkozhatunk ellenállással, dilemmákkal a tranzitfoglalkoztatásból történő átvezetés kapcsán. A tapasztalatok alapján az akkreditált foglalkoztató, ameddig lehetőség van rá, addig szeretné a bevált, jó munkaerőt megtartani. Ezzel a munkáltató szempontjából jogosnak érzett ellenállással valószínűleg a legtöbb esetben találkozni fog a foglalkoztatási tanácsadó, de az akkreditált foglalkoztató szakembere is. Amennyiben az akkreditált foglalkoztató végzi a szolgáltatást, akkor előfordulhat, hogy ez dilemmát okoz magában a szakemberben is. Hiszen ha lojális a munkáltatójához, akkor a szervezeti célokkal való azonosulás volt számára eddig is a meghatározó. Fontos, hogy ezt a fajta ambivalenciát a szolgáltatást nyújtó szakember és a vezető tisztázzák, feloldják már akkor, amikor a vezető kijelöli az átvezetés lebonyolításával megbízott belső munkatársat. A szolgáltatást nyújtónak el kell tudni fogadni a tranzitfoglalkoztatásból történő kivezetés létjogosultságát, célját, és annak

következetes megvalósítására kell törekednie. Csak így képes az ellenállások kezelésére, a szolgáltatások mellett történő hiteles érvelésre, a kollégák meggyőzésére. Előfordulhat az is, hogy esetleg saját felettesével szemben kell az érdekellettéből fennálló konfliktusok esetében érvelnie. Ebben a szolgáltatási szakaszban dönthet úgy (és sok esetben célszerű is) az akkreditált foglalkoztató, hogy külső segítséget vesz igénybe a szolgáltatások megvalósításra, akkor is, ha a munkavállalóknak (ügyfeleknek) és a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónak nyújtott szolgáltatásokat maga végzi.

Példa

A foglalkoztatási tanácsadó már akkor szembesült az akkreditált foglalkoztató esetében a tranzitfoglalkoztatásból történő kivezetéssel kapcsolatos ellenállással, amikor a telephely felmérését végezte. A közvetlen vezetők egyfelől szkeptikusan álltak az akkreditált foglalkoztató által nyújtott szolgáltatáshoz, hangot adva annak a kétségüknek, hogy a nyílt munkaerő-piacon nincs olyan munkakör, amit az ő dolgozóik be tudnának tölteni, másfelől nyíltan megfogalmazták, hogy nem akarnak megválni a jól bevált embereiktől. A munkahelyi vezető és a rehabilitációs mentor/tanácsadó részvételével ezt követően lezajlott konzultáción a foglalkoztatási tanácsadó javaslatot tett a vezető felé az általa tapasztalt ellenállások és dilemmák kezelésére. A rehabilitációs mentor megerősítette a vezető felé, hogy szükségesnek látja középvezetői szinten egy olyan szolgáltatási elemnek a megvalósulását, mellyel ezek az ellenállások csökkenthetőek. A megajánlott szolgáltatási elemek közül közösen választották ki azokat, amelyek megvalósulását a vezető is elképzelhetőnek tartotta figyelembe véve a középvezetők

időbeosztását, egymással való kapcsolatát, és a szolgáltatás lehetséges hasznát. Ő mint felettes, kommunikálta ezt követően beosztottjai felé a szolgáltatásnyújtás lehetőségét, mint a tranzitfoglalkoztatáshoz kapcsolódó szolgáltatási elemet.

- Az **érzékenyítő és motivációs tréningek** esetében ajánlott a résztvevő alsó, közép- és felső vezetők esetében egy előzetes kérdőívet felvenni, amely arra fókuszál, hogy milyen előfeltételezések vannak, milyen dilemmák a tranzitfoglalkoztatásból történő kivezetés kapcsán. Ennek feldolgozása támpontot ad a tréninget vezető szakembernek, hogy mely területekre helyezzen hangsúlyt, hogyan építse fel a tréninget. Ezeket az előzetes, rövid kérdőíveket ő maga állítja össze, és a vezetővel egyeztetve juttatja el a tréning leendő résztvevőjéhez.
- A **workshop**, mely a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónál történő tapasztalatszerzésre irányul, egy olyan szemléletváltozást idézhet elő, amely megkönnyíti az átvezetéssel kapcsolatos dilemmák, ellenállások leépítését, csökkentését. Amennyiben nincsen mód a fentebb említett két szolgáltatási elem bevezetésére, úgy a workshop esetében érvelhet a szolgáltatást nyújtó azzal, hogy ez a szolgáltatás kevesebb időráfordítást igényel, de ugyanúgy képes attitűdváltozást elindítani a résztvevőkben.
- Mind a motivációs, mind az érzékenyítő tréning csak tapasztalt tréner vezetésével valósulhat meg hatékonyan.
- A tréning megtervezésénél érdemes figyelembe venni, hogy ellenállást válthat már az is ki, ha munkaidőn túli „kötelező” elfoglaltságként jelenik meg az érintettek esetében. A vezetővel egyeztetve érdemes egy olyan tervet felállítani, hogy ne sérüljön a munkaidő, és a résztvevők számára is elfogadható legyen a tréning időtartama és időpontjai.

Gyakorlati feladatok

Állítson össze egy olyan kérdőívet, amellyel az érzékenyítő és a motivációs tréninget megelőzően felméri a résztvevők attitűdjét, dilemmáit, véleményét a tranzitfoglalkoztatásból történő kivezetéssel kapcsolatban!



Önellenőrző kérdések

- Mi a szolgáltatás célja?
- Milyen szempontokat kell figyelembe venni az akkreditált foglalkoztatóval folytatott konzultáció hatékonysága érdekében?
- Melyek az akkreditált foglalkoztatónak megajánlott szolgáltatási kosár választható elemei?

3.2. Előkészítési feladatok a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatására

Általános leírás

Az ügyfél, az akkreditált foglalkoztató és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató profiljának elkészítését követően kerül sor azoknak az előkészítő feladatoknak az elvégzésére, amelyek segítik az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását.

3.2.1. Az előkészítési feladatok a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatására szolgáltatás célja

- A nyílt munkaerőpiacon történő sikeres munkavállalás érdekében – a profil alapján – személyre szabottan kerüljenek meghatározásra a szükséges szolgáltatások.
- Minden érintett szereplő számára átlátható és érthető legyen a felsorolt szolgáltatások indokoltsága, a megtervezés logikája, valamint az Egyéni Munkavállalási Tervből fakadó feladatok és felelősségi körök.

3.2.2. Az előkészítési feladatok, a munkavállaló nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásának tevékenységei és tartalma

- A. Az ügyfél szükségleteire, igényeire épülő szolgáltatások meghatározása, szolgáltatási kosár megajánlása az ügyfél számára
- B. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése
- C. Az Együttműködési Megállapodás előkészítése és aláírása

A. Az ügyfél szükségleteire, igényeire épülő szolgáltatások meghatározása, szolgáltatási kosár megajánlása az ügyfél számára

- Az ügyfélprofilból kiderül, hogy melyek azok a készségek, képességek, amelyek fejlesztése szükséges ahhoz, hogy az ügyfél a nyílt munkaerő-piac elvárásainak megfelelően foglalkoztathatóvá váljon. Emellett érdemes azokra a tapasztalatokra támaszkodni, melyek az ügyfél tranzitfoglalkoztatása során felszínre kerültek.

(Pl. képes-e másokkal együttműködni, képes-e a stressz-helyzetek kezelésére stb.)

- A szakember az ügyfélprofil alapján meghatározza azokat a szolgáltatási elemeket, melyek az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedése szempontjából javasolhatóak.
- Az ügyfél számára személyes beszélgetés keretében felajánlásra kerül a személyre szabott szolgáltatási kosár, és egyeztetésre kerülnek azok a célok, melyek az egyes szolgáltatási elemek megvalósulásával elérhetőek.

Szolgáltatási kosár elemei az ügyfelek számára.

Az ügyfelek számára nyújtható szolgáltatási kosár **három téma** köré szerveződik:

- Az önismeret és a társas kapcsolatok
- A munkaerő-piachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása
- Az alap és szakmai ismeretek, kompetenciák

B. Az Egyéni Munkavállalási Terv elkészítése

Az Egyéni Munkavállalási Tervet a szakember ismerteti az ügyféllel, akinek azt jóvá kell hagynia. Fontos, hogy a szakember időnként megvizsgálja, hogy a felkészítés folyamata az Egyéni Munkavállalási Tervnek megfelelően történik-e, és a kitűzött cél felé halad-e. Szükség esetén módosítási javaslattal élhet.

C. Az Együttműködési Megállapodás előkészítése és aláírása

- Amennyiben az ügyfél el tudja fogadni a számára megajánlott szolgáltatásokat, és azok indokoltságát, úgy sor kerül az Együttműködési Megállapodás aláírására, amelynek melléklete lesz az Egyéni Munkavállalási Terv.

- Az Együttműködési Megállapodás minden egyes pontját lépésről lépésre végig kell beszélni az ügyféllel, annak aláírását megelőzően. Az ügyfél számára lehetőséget, időt kell biztosítani arra, hogy megfontoltan dönthessen.



Jó tudni rész

- Az ügyfél esetében is találkozhatunk **ellenállással** a tranzitfoglalkoztatásból történő átvezetés kapcsán. Egy, az ügyfél számára stabilnak érzett helyzetből való kilépés „kényszere” kiválthat akár nyílt, akár hallgatólagos ellenállást is. Az újtól való félelem, a megszokottól való eltérés, a nem megfelelő önértékelés, a motiváltság hiánya mind megjelenhetnek az ellenállás okaiként. A szakembernek el kell fogadnia azt, hogy az ellenállás minden változásnál a természetes működésmód szerves része. Ezzel számolni kell és felkészülni rá. Érdeemes feltárni, hogy az adott ügyfél esetében, mely konkrét okok húzódnak meg az ellenállás háttérében.

Példa

L. egy éve dolgozik az akkreditált foglalkoztatónál betanított munkásként. Zárkózott, szorongó, nem szeret a közép-pontban lenni, ugyanakkor munkáját lelkiismeretesen és jól végzi. Tranzitfoglalkoztatásban még egy évig foglalkoztatható. L. megértette és elfogadta azt a tényt, hogy a tranzit- foglalkoztatás egy átmeneti lehetőség arra, hogy ő felkészüljön a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásra. Az foglalkozási rehabilitációs szolgáltatóval való együttműködést vállalta annak érdekében, hogy kilépése a nyílt

munkaerő-piacra zökkenőmentes legyen. Az együttműködés második hónapjában munkáltatója nyolcórás munkaviszonyt ajánlott fel, amit ő örömmel elfogadott, hisz ezzel anyagilag jobban járt, mint a 6 órás munkavégzéssel. A foglalkozási tanácsadó a következő találkozás során azt tapasztalta, hogy L. motivációja az aktív együttműködésre erősen csökkent, sőt, állítólag már orvosa sem javasolja, hogy a nyílt munkaerő-piacon helyezkedjen el. A szakembernek ezen a ponton szükséges annak eldöntése, hogy milyen módon folytatja a megkezdett munkát, és az ügyfél motivációját hogyan tudja fenntartani, hogy a tranzit- foglalkoztatásból történő majdani kilépést, az ahhoz kapcsolódó felkészítő szolgáltatásokat az ügyfél ne kényszerűségként élje meg, hanem aktív részese maradjon a folyamatnak. Ebben az esetben érdemes akár a kezelőorvos megnyerése az ügy érdekében, akinek a véleménye az ügyfél számára mérvadó, de akár a közvetlen vezető is lehet az a személy, aki megerősíti az ügyfelet abban, hogy a változás szükségszerű és elkerülhetetlen.

Az ügyfél ellenállása esetében a következő módszerek alkalmazhatóak:

- a változás okainak, kimenetének korrekt kommunikációja az ügyfél felé;
- az ügyfél bevonása a folyamatba, hogy aktív résztvevője legyen a változásra való felkészülésnek;
- előnyök kihangsúlyozása, az igénybe vehető szolgáltatásokkal elérhető plusz;
- a változás szükségszerűségének kihangsúlyozása, és annak átgondoltatása, hogy milyen következményei lesznek, ha ellenáll a változásnak, illetve milyen pozitívumai, ha elfogadja, és aktív részese lesz.

- Az ügyfélprofil alapján az ügyfél számára kiválasztott **szolgáltatási elemek** esetében, bármennyire indokoltnak tartja is azt a szakember, előfordulhat, hogy az ügyfél nem fogadja el a számára megajánlott szolgáltatást. Ilyenkor érdemes átgondolni, hogy mennyiben sérül a tranzitfoglalkoztatásból történő kivezetés sikeressége a megajánlott szolgáltatási elem nélkül, és ha a szakember úgy ítéli meg, hogy az adott szolgáltatási elem elengedhetetlen a sikeres átvezetéshez, akkor szükséges azt az ügyfél felé is kommunikálni.

Példa

M. esetében a foglalkozási tanácsadó szükségesnek látta a stresszkezelést beemelni az ügyfélnek megajánlott szolgáltatások körébe. Az ügyfél azonban elutasította a szolgáltatást azzal az indokkal, hogy számára a kezelőorvosa (pszichiáter) biztosítja stresszállapot esetében a konzultációt, és nem kíván egy másik, számára idegen szakemberrel ebben együttműködni. A foglalkozási tanácsadó a kezelőorvossal történő konzultáció során meggyőződött arról, hogy erre lehetősége van az ügyfélnek, így a megajánlott szolgáltatási kosárból ez az elem kikerült.

- A szakembernek érdemes körültekintően eljárni akkor, mikor az ügyfélnek javasolható szolgáltatási elemeket kiválasztja. Nem elég csak a profilra támaszkodni, érdemes a közvetlen vezetők, a rehabilitációs tanácsadó/mentor, akár a családtagok bevonása is akkor, amikor a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatáshoz elengedhetetlen készségek, képességek hiányának feltárásáról, az ezt követő felkészítésről, fejlesztéséről van szó.
- Amennyiben az ügyfél életében eddig is biztosítva volt egy szolgáltatás igénybevételének lehetősége, akkor

elegendő lehet az adott szakemberrel történő egyeztetés, mint a fenti esetben is. Már a szolgáltatási kosár összeállítását megelőzően ki kell annak is derülnie, hogy az akkreditált foglalkoztató milyen segítő szolgáltatásokat biztosított eddig – akár külső szolgáltatók közreműködésével –, és ezekből az ügyfél mit vett, vesz igénybe.

- A szolgáltatási elemek felajánlása az ügyfél számára ne csak szóban történjen meg, mindig kapja meg írásos formában a szolgáltatási elem rövid leírását. Ez lehetőséget biztosít arra, hogy a későbbiekben ő maga újra át tudja nézni, vagy akár a családtagok korrekt információhoz jussanak a szolgáltatás tartalmáról.
- Fontos annak tisztázása is, hogy az ügyfél számára az egyéni vagy a csoportos felkészítés megfelelő-e a szolgáltatási elem megvalósítása során. Előfordulhat, hogy az ügyfél speciális egészségi problémája egyéni felkészítést indokol, vagy az ügyfél habitusa, személyisége olyan, hogy a csoportos felkészítés nem a megfelelő forma esetében.
- Az Együttműködési Megállapodás esetében elengedhetetlen, hogy annak minden pontja átbeszélésre, értelmezésre kerüljön a szakember és az ügyfél között. Ehhez elegendő időt és megfelelő, nyugodt helyszínt kell biztosítani. Szükséges előre tisztázni az ügyféllel, hogy mi fog történni, és várhatóan mennyi időt vesz igénybe a találkozó.
- Az ügyfél **Egyéni Munkavállalási Tervében** szükséges rögzíteni minden, az ügyfél nyílt munkaerő-piacra történő átvezetéséhez kapcsolódó olyan tartalmat, amely a sikeres átvezetéshez elengedhetetlen, és tevékenységként megfogalmazható. Tehát nemcsak a szolgáltatási kosár kiválasztott elemei kell hogy belekerüljenek

részcélokra bontva, hanem bekerülhet ebbe olyan tevékenység is, mint pl. konzultáció a családtagokkal, kezelőorvossal, személyiségteszt felvétele, munkáltatói megkeresések stb.

- Beszéljünk arról az ügyféllel, hogy milyen hozadéka lesz annak, ha eléri a célt, mit hoz számára ez a változás, mi a jó ebben számára. Mi történik, ha semmin sem változtat? Ezzel mintegy motiváljuk arra is, hogy mindent megtegyen a cél elérése érdekében.
- Több cél esetében állítsunk fel prioritásokat, így ütemezhető lesz a folyamat, és az erőforrásokkal is megfelelően tudunk gazdálkodni.
- Az egyes célok esetében vegyük figyelembe az ügyfél bevonásával, hogy milyen külső és belső erőforrások segítik a cél megvalósulását, a felmerülő akadályok kiküszöbölését.
- Az ügyfél számára minden esetben hangsúlyozzuk ki a cél elérhetőségét és az azzal járó pozitív változást.
- Egy nagyobb célt mindig bontsunk kisebb részcélokkra, és ezeket fogalmazzuk meg pontosan. Például, ha az a cél, hogy az ügyfél elvégezzen egy képzést, akkor az ehhez vezető lépéseket kell célként megfogalmaznunk, és ehhez rendelni a munkavállalási terv tartalmi elemeit (feladat, felelősök, határidő stb.).
- Beszéljük át az ügyféllel, hogy miből fogja felismerni a cél megvalósulását, a tervezett változás elérését. Ez néha kézenfekvő – például egy végzettség megszerzése estében, ahol megkapja a végzettséget igazoló papírt – azonban, ha az álláskereső technikák elsajátítását tűzzük ki célként, akkor előre jelöljük meg, hogy milyen eredmények kapcsolhatóak ehhez.

- Soha ne maradjon el az egyéni terv értékelése. Előre határozzuk meg, hogy milyen időközönként értékeljük a célok megvalósulását.
- Amennyiben a kitűzött célok nem teljesülnek, úgy minden esetben szükséges a kudarc okának feltárása, majd azt követően kerülhet sor a módosításra.

Gyakorlati feladatok

Állítson össze egy kiválasztott szolgáltatási elemről egy olyan ismertetőt, amelyet az ügyfél kezébe adhat, s amely röviden összefoglalja a szolgáltatási elemmel kapcsolatos legfontosabb információkat az ügyfél szempontjából!



Önellenőrző kérdések

- Mi az ügyfél nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatását előkészítő feladatok célja?
- Melyek a szolgáltatási kosár elemei az ügyfelek számára?
- A szolgáltatási elemek milyen szempontok alapján kerülnek be az Egyéni Munkavállalási Tervbe?
- Felül kell-e vizsgálni az Egyéni Munkavállalási Tervet?

3.3. Szolgáltatási ajánlat készítése, és a nyílt munkaerő-piaci munkáltató általános felkészítése

Általános leírás

A nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára ebben a szolgáltatási szakaszban megtörténik az a szolgáltatási ajánlat elkészítése, amivel hozzájárulhatunk, hogy befogadó munkáltatókká tudjanak válni.

3.3.1. A szolgáltatási ajánlat készítésének a célja

- A munkáltatók nyitottabbá válnak a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatására, munkahelyi kultúrájuk pozitív irányba változzon, valamint professzionális segítséget kapjanak az egyenlő hozzáférést biztosító és befogadó munkahelyi környezet kialakításához.
- A munkáltatók felismerjék és megismerjék a megváltozott munkaképességű munkavállalók alkalmazásának lehetőségeit, valamint a mindkét fél számára eredményes és biztonságos felkészülés lépéseit, a szükséges és lehetséges szolgáltatások körét.
- A társadalmi felelősségvállalás növelése, új magatartásforma, közgondolkodás formálása, a befogadói szemlélet kialakítása, amely a diszkrimináció mentesség, tolerancia és esélyegyenlőség felé mutat.

3.3.2. A szolgáltatási ajánlat tartalma tevékenységei és tartalma

- A. Akadálymentesítési tanácsadás
- B. Jogi tanácsadás
- C. Érzékenyítő tréning
- D. Munkáltatói workshop

A. Akadálymentesítési tanácsadás

A munkakörnyezet vizsgálata, az infokommunikációs és fizikai akadálymentesség előírásainak történő megfelelés szempontjából. Az akadálymentesítési tanácsadás a munkakörnyezet felmérése során történik meg.

B. Jogi tanácsadás

A munkáltatók segítése a megváltozott munkaképességű személyekkel kapcsolatos, hatályos jogszabályok megismertetésében, értelmezésében, illetve alkalmazásában.

C. Érzékenyítő tréning

Az érzékenyítő tréning összeállításának, lebonyolításának alapvető célja a pozitív attitűd kialakítása, alappillére a szükségletek felmérésén alapuló tervezés. A tréninganyag összeállítását, kidolgozását megelőzi a szükségletanalízis elkészítése, majd értékelése. A szükségletanalízist a munkáltató tölti ki, majd a szolgáltató elemzi, és összehangolja azt a tréning céljával. Ezt követően valósul meg a tréning.

D. Munkáltatói workshop

A munkáltatói workshop elsősorban tapasztalatcserére, másodsorban ismeretek megosztására szolgál.



Jó tudni rész

- A szolgáltatási elemek kiválasztása mindig a munkáltatói profilra, és a munkáltatói elvárásokra épüljön (soha ne a rutinra), és annak megfelelően tegyük meg a szolgáltatási ajánlatot.
- Érdemes utalni arra, hogy más partnereknél milyen szolgáltatásokat nyújtottunk (természetesen, amennyiben nyújtottunk szolgáltatást), és annak milyen pozitív kimenetele volt, milyen eredményeket értünk el. Ha van, hivatkozhatunk referenciákra.

- A munkáltató érezze, hogy neki ebből haszna van, hogy számára előnyös, amit kínálunk, hogy őrá szól a dolog és nem rólunk.
- Egy pár oldalas **dokumentumban foglaljuk** össze a munkáltató számára megajánlható szolgáltatásokat. Törekedjünk az áttekinthetőségre. Érdeemes kitérni a tervezett együttműködés rendjére, milyen tevékenységek megvalósítását vállaljuk, milyen időtervvel.
- A szolgáltatásnyújtás tervezete mindig az adott munkáltatóra szabottan készüljön el.
- A szolgáltatási tervezet kapcsán felmerülő munkáltatói dilemmák kezelésére fel kell készülni, már előre érdemes az érveinket átgondolni az egyes szolgáltatási elemek kapcsán.

Ilyen érvek lehetnek:

- az előnyök kihangsúlyozása, a szolgáltatás igénybevételevel elérhető plusz;
- annak átgondoltatása, hogy ha nem veszi igénybe a szolgáltatást, akkor milyen nehézségeket okozhat a megváltozott munkaképességű munkavállaló beillesztése;
- rugalmasság a felkészítés időpontjainak, időkereteinek megállapításakor, annak munkáltatói igényekhez igazítása (nem mindig egyszerű a dolgozó kollégákat a munkaidőt követően beültetni egy tréningre, amennyiben a munkáltató hozzájárul, úgy az természetesen munkaidőben is megvalósulhat);
- a tréningek során megszerzett tudás és tapasztalat azonnal átültethető a valós munkakörnyezetbe, tehát azonnal hasznosul.
- Az **akadálymentesítései tanácsadás** esetében a munkáltatóval történő egyeztetést követően érdemes a munkahelysín felkeresése a szakemberrel (műszaki tanács-

adó, rehabilitációs környezettervező szakmérnök), mielőtt elkészül a javaslat az akadálymentesítésre, majd az ezt követő tanácsadáson, ha mód van rá, szintén érdemes a szakértő jelenlétét kérni. Erre azért van szükség, mert az akadálymentesítés egyes esetekben anyagi befektetést is igényel a munkáltató részéről, és körültekintő tervezést, szaktudást igényel már a javaslat elkészítése is.

- A munkáltató várhatóan akkor fogja megtenni az ezzel kapcsolatos lépéseket, akkor fog befektetni az akadálymentesítésbe, amennyiben már döntött az ügyfél/ügyfelek felvételét illetően. Éppen emiatt fontos, hogy megismerhesse a célcsoport-specifikumokat, igényeket, azokról körültekintő tájékoztatást, tanácsadást kapjon.
- A **jogi tanácsadás** esetében igyekezzünk úgy megszervezni azt, hogy ne csak a vezető, hanem a cég könyvelője, humán erőforrás-menedzsere is jelen legyen. Tehát mindenképpen egy olyan személy, aki napi szinten foglalkozik a munkavállalók felvételével. Ebben az esetben ő lesz a kulcsembert, hiszen a legtöbb esetben a vezető elvárja, hogy naprakész információkkal rendelkezzen a foglalkoztatáshoz kapcsolódó jogszabályokat illetően.
- Az **érzékenyítő tréning** esetében minden esetben alkalmazzuk az előzetes szükségletanalízist. Ez nemcsak információkkal szolgál a szervezetről, a vezetői attitűdről a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatása kapcsán, de ennek kitöltése arra is lehetőséget ad, hogy a munkáltató már előzetesen azt érezhesse, hogy fontos a véleménye, és a tréning figyelembe veszi a szervezeti célokat, azokkal összhangban történik a megvalósulás.

A tréningnek gyakorlatorientáltnak kell lennie, és építenie kell a résztvevők saját tapasztalataira, ötleteire. Ezért egyfelől

fontos, hogy olyan szakember tartsa, aki tapasztalat tréner, másfelől pedig, aki jártas a megváltozott munkaképességű emberek munkaerőpiacra történő elhelyezését illetően.

Attitűdváltozás leginkább azzal érhető el, ha a résztvevőket képessé tesszük arra, hogy maguk érveljenek, ötleteljenek a változás mellett. Ehhez sokféle technika, módszer beemelése szükséges a tréner részéről. Az ellenállások kezelésében való jártasság különösen fontos.

- A **munkáltatói workshop** egy olyan eszköz, amely kevesebb időbefektetést igényel a munkáltató részéről, mint egy tréning, de hatékonysága nem marad attól el, ha élünk azokkal az eszközökkel, amelyet a módszertan ajánl. Így pl. minden esetben érdemes egy már jól működő munkahelyi modell (lehetőleg helyszíni) bemutatásával indítani, mert már ez elindíthat egy attitűdváltozást a résztvevőkben. („Ha itt működik, nálam is működhet.”)

Figyeljünk arra is, hogy tapasztalt moderátor vezesse a véleménycserét, feldolgozást, hogy ne maradjon a munkáltatóban hiányérzet, és a felismerések, ötletek helyt kapjanak. Mind a workshop tartalmának összeállításánál, mind az időtervezést illetően körültekintően szükséges eljárni, hogy maradéktalanul megvalósuljon annak célja, és hasznosnak érezze a munkáltató.

Gyakorlati feladatok:

Állítson össze egy szolgáltatási elemre vonatkozóan olyan dokumentumot, amelyben az ajánlott szolgáltatást foglalja össze a munkáltató számára!



Önellenőrző kérdések

- Melyek a tartalmi elemei a nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknak nyújtott szolgáltatásoknak?
- Mi a célja az akadálymentesítési tanácsadásnak?
- Ki kezdeményezi és szervezi a munkáltatói workshopokat?

4. FELKÉSZÍTÉS A NYÍLT MUNKAERŐ-PIACI FOGLALKOZTATÁSRA

A felkészítés szolgáltatási elem az akkreditált foglalkoztató által kiválasztott szolgáltatások megvalósítása révén arra irányul, hogy az akkreditált foglalkoztató belső erőforrása-
it alkalmassá tegye a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfelek nyílt munkaerő-piacra történő kihelyezésre.

4.1. Az akkreditált foglalkoztatók felkészítése a munkavállalók nyílt munkaerő-piaci kihelyezésére

Általános leírás

Az akkreditált foglalkoztató által kiválasztott szolgáltatások segítik, hogy az akkreditált foglalkoztató belső erőforrásait alkalmassá tegye a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfelek nyílt munkaerőpiacra történő kihelyezésre. A szolgáltatásokat az akkreditált foglalkoztató vezetőinek, humánerőforrás-gazdálkodással foglalkozó szakembereinek, részlegvezetőknek, közvetlen munkahelyi vezetőknek,

telephelyvezetőknek nyújtják a foglalkozási rehabilitációs szolgálat szakemberei.

4.1.1. Az akkreditált foglalkoztató felkészítésének célja

- A kiválasztott szolgáltatási elemek segítségével az akkreditált foglalkoztató alkalmassá váljon és elköteleződjön a tranzitfoglalkoztatásban dolgozó munkavállalóinak nyílt munkaerőpiacra történő kihelyezésére.

4.1.2. Az akkreditált foglalkoztató felkészítésének tevékenységei és tartalma

Az akkreditált foglalkoztató által kiválasztott szolgáltatási elemek megvalósítása ütemezetten történik, figyelembe véve azt, hogy a szolgáltatásnyújtás ideje alatt a szolgáltatásban részesülő dolgozók munkatevékenységüket továbbra is zavartalanul végezhessek.

A szolgáltatások nyújtása egyéni vagy csoportos formában is történhet.

A szolgáltatások megvalósítása

- A. Érzékenyítő tréning
- B. Motivációs tréning
- C. Tapasztalatszerzés nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknál, tapasztalatszerző workshop előkészítése, megszervezése, megvalósítása
- D. Munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás

Az akkreditált foglalkoztató számára a következő szolgáltatási elemek megvalósításával történhet meg a felkészítés.

A. Érzékenyítő tréning

A szolgáltatási kosárban megajánlásra kerülő érzékenyítő tréning e szemléletmódváltásból eredő problémák, konfliktusok megoldását segíti elő, valamint támogatja a cégen belüli új szemléletváltás elindítását.

B. Motivációs tréning

A tréning során feltárásra kerülnek a tranzitfoglalkoztatással kapcsolatos negatív élmények, majd megtörténik ezek értékelése és feldolgozása. A realisabb helyzetkép kialakítása, fejlesztése segíti a konkrét célok megfogalmaztatását, motivációs alapba történő beépítését.

C. Tapasztalatszerzés nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknál, tapasztalatszerző workshop előkészítése, megszervezése, megvalósítása

A szolgáltatási elem keretében olyan nyílt munkaerő-piaci munkáltatóknál történik tapasztalatszerző látogatás, ahol már többéves gyakorlata van a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásának.

D. Munkaerő igényre vonatkozó információnyújtás

Az akkreditált foglalkoztatónak biztosítania kell a tranzitfoglalkoztatásban lévő munkavállalói kiléptetését és pótlását, előfordulhat azonban, hogy egyedül nem tudja ezt a helyzetet kezelni. Ebben tud segíteni a szolgáltató.



Jó tudni rész

- A szolgáltatási kosár elfogadtatása a felső vezetéssel biztosít alapot ahhoz, hogy az alsóbb vezetői szinteken megvalósulhasson a szolgáltatásnyújtás. A vezető megnyerése tehát az első lépés, amely az együttműködési megállapodás aláírásával zárul. Érdeemes együtt megtervezni azt, hogy a továbbiakban hol lesz a vezető szerepe a folyamatban. (Pl. körlevelek kiküldése a tréningekkel kapcsolatban, kollégák ajánlása a tréningre, a tréning ütemezésére tett javaslat stb.)
- A foglalkoztatási tanácsadónak érdemes törekedni arra, hogy csoportos formában, tréningmódszerrel történhessen meg a szolgáltatásnyújtás, amennyiben mód van rá, és megfelelő számú a résztvevő. Érdeemes felkészülni az ennek előnyei mellett szóló érvekkel, főleg, ha a tréningmódszer a vezető számára sem ismert.
- Az érzékenyítő és a motivációs tréning célja, hogy megváltoztassa a szervezet tagjainak attitűdjét, ezáltal magatartását, öndiagnosztizáló, kommunikációs és problémamegoldó folyamatok révén. A külső környezet által generált változást (tranzitfoglalkoztatás) elfogadtassa a vezetés minden szintjén, és tudatosítsa, hogy a szervezet életében szükségszerű és elkerülhetetlen foglalkozni a változásokkal, amit a tranzitfoglalkoztatás hoz magával. A tréningek hatékonysága nagyban múlik azon, hogy milyen elvárásokkal és bizalommal indul a közös munka. Az elvárások és az attitűdök előzetesen is felmérhetőek a résztvevők esetében egy rövid kérdőívvel, így a tréner fel tud készülni az első találkozásra. A kérdőív által képet kapunk a szervezet tagjainak szemléletéről a tranzitfog-

lalkoztatásra vonatkozóan, illetve arról, hogy ki, mit, hogyan lát, észlel ezzel kapcsolatban a szervezeten belül.

- A tréningek vezetését csak jól felkészült, tréneri és munkaerő-piaci tapasztalattal rendelkező szakember végezze!
- Az ellenszenv a tréningmódszerrel mint ismeretlen technikával szemben a szorongás, míg nem tudják a résztvevők, hogy pontosan mi fog történni, olyan negatív érzések, melyek bármely tréning esetében felmerülhetnek. Ugyanakkor, mivel felsőbb utasításra vesznek részt a kollégák a tréningen, számolni kell az ezzel kapcsolatos ellenállással is. Nehezíti a helyzetet, hogy a résztvevők ismerik egymást, és a köztük lévő viszonyok szintén meghatározók lesznek a tréningen, meghatározzák a csoportdinamikát. Jó előre tájékozódni arról, hogy kik lesznek a résztvevők, és milyen hierarchikus kapcsolatban állnak egymással.
- Ha az akkreditált foglalkoztató maga tervezte a szolgáltatás nyújtását, érdemes átgondolni, hogy egy külsős szakembert valószínűleg jobban elfogadnak a résztvevők, mint egy belső kollégát trénerként. A belső kolléga esetében esetleg bíznak abban, hogy úgyis megérti az ellenállásukat, és „könnyen meggyőzik” a saját igazukról. Másfelől a tréneri szerepkörben történő megjelenés is ellenállást válthat ki a kollégák részéről.

Példa

A foglalkoztatási tanácsadó a rehabilitációs mentorral történő egyeztetést követően nem javasolta, hogy a tréneri tapasztalattal rendelkező, belső kolléga tartsa meg az érzékenyítő tréninget, annak ellenére, hogy mint szakember kompetens ebben. A beszélgetés során ugyanis kiderült, hogy a középvezetők hajlamosak csak a felső vezetői utasításokat figyelembe venni, és a tranzitfoglalkoztatással kapcsolatos ellen-

állásuk eddig is a rehabilitációs mentoron és rehabilitációs tanácsadón csapódott le. Az egyeztetést követően egy külsős szakember személyében állapodtak meg, javaslatukat ismertették a felső vezetővel, aki indokaikat meghallgatva helyt adott a kérésnek.

- Amennyiben a foglalkozási rehabilitáció szolgáltató szakembere nyújtja a szolgáltatásokat az akkreditált foglalkoztatónak, úgy mindenképpen érdemes beemelni a tapasztalatszerzésre irányuló workshopot. Sok esetben már a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató eltérő munkamódszerének megismerése, annak eredményességéről való közvetlen tapasztalatszerzés elindít egy szemléletváltozást.
- A megváltozott munkaképességű emberek nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásának jó gyakorlatait akkor is érdemes beépíteni a szolgáltatások közé, ha az akkreditált foglalkoztató a szolgáltatásnyújtó.
- A munkaerőigényre vonatkozó információnyújtás esetében foglalkozási rehabilitációs szolgáltató bevonása javasolt, hiszen gyakorlatuk, tapasztalatuk, ügyfeladatbázisuk biztosítja a kilépő munkaerő pótlását az akkreditált foglalkoztató számára.

Gyakorlati feladatok

Gyűjtse össze azokat az ellenvetéseket, amelyek felmerülhetnek a különböző vezetői szinteken a szolgáltatásokban (motivációs tréning, érzékenyítő tréning stb.) való részvételrel kapcsolatban, majd keressen ezekre ellenérveket, melyek által csökkenthető az ellenállás.



Önellenőrző kérdések

- Az akkreditált foglalkoztató számára milyen szolgáltatási elemek megvalósításával történhet meg a felkészítés?
- Milyen problémák, konfliktusok megoldásában segít az érzékenyítő tréning?
- Mennyi az érzékenyítő tréning javasolt időkerete?
- Milyen céllal került megszervezésre a motivációs tréning?

4.2. A munkavállaló felkészítése a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra

Általános leírás

A munkavállaló nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatásra történő előkészítése során meghatározásra kerültek a szolgáltatási kosárnak azok az elemei, melyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy a nyílt munkaerő-piacra történő kilépés, és az ott megvalósuló tartós munkavállalás sikeres legyen. Mindezen szolgáltatási elemek célokra lebontva bekerültek az Egyéni Munkavállalási Tervbe.

A felkészítés során megtörténik a munkavállaló munkaalkalmasságának fejlesztése az Egyéni Munkavállalási Terv alapján. Ez által alkalmassá válik a tranzitfoglalkoztatásból való kilépésre, a nyílt munkaerőpiacon történő munkavállalásra. A felkészítés tehát a szolgáltatási elemek megvalósítása a munkavállaló és a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató aktív együttműködésével történik.

4.2.1. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra történő felkészítésének célja

- Az Egyéni Munkavállalási Tervben rögzített feladatok, tevékenységek megvalósításával alkalmassá váljon a sikeres nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra.

4.2.2. Az ügyfél nyílt munkaerő-piaci munkavállalásra történő felkészítés tevékenységei és tartalma

A. Az Egyéni Munkavállalási Terv kivitelezése, az ügyfél felkészítése

B. A felkészítés elemei

A. Az Egyéni Munkavállalási Terv kivitelezése, az ügyfél felkészítése

- A szolgáltatást nyújtó szakember egyeztet az ügyféllel a megvalósulás ütemezéséről, figyelve arra, hogy a szolgáltatásnyújtás ideje alatt munkatevékenységét zavartalanul végezhesse, azaz ne essen ki feleslegesen a munkából. Ehhez szükséges, hogy a foglalkozási tanácsadó a rehabilitációs tanácsadóval és rehabilitációs mentorral egyeztessen előzetesen arról, hogy hova és milyen módon építhető be a szolgáltatás, hogy se a munkáltató, se az ügyfél érdekei ne sérüljenek.
- Az Együttműködési Megállapodás szerinti szolgáltatást nyújtó szakember koordinál, valamint kapcsolatot tart az ügyfél és a különböző szolgáltatási elemet nyújtó külső/belső szakember(ek) között. Nyomon követi és ellenőrzi a megvalósulást, felel a megfelelő információáramlásért.

- Az egyes szolgáltatási elemek megvalósulását követően a szakember átbeszéli az ügyféllel ennek hozadékát. Fontos, hogy pozitív megerősítésekkel éljen. Tisztázni kell, hogy a tervezett folyamatban éppen hol tartanak, mi az, ami már megvalósult, mi az, ami még hátra van.
- Szükség esetén a tervezett vagy azok megvalósulását követően új szolgáltatási elemek beemelése is előfordulhat az ügyféllel történő egyeztetés alapján, mely rögzítésre kerül az Egyéni Munkavállalási Tervben.

B. A felkészítés elemei

I. Önismeret és társas kapcsolatok

- A reális öndefiníció kialakítása
- Konfliktuskezelés
- Stresszkezelés
- Kríziskezelés
- Kommunikációs ismeretek

II. A munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek átadása

- Munkaerőpiac működése
- Reális célállás, pályakép kialakítása
- Álláskeresési technikák oktatása
- Munkajogi alapismeretek átadása
- Munkapróba
- Csoportos munkavégzés alapvető munkahelyi normái
- A munka és a magánélet összehangolása

III. Alap és szakmai ismeretek, kompetenciák

- Hiányzó alapismeretek pótlása
- Hiányzó szakmai ismeretek pótlása
- Digitális kompetenciák pótlása
- Tanulástechnikai felkészítés



Jó tudni rész

- Az egyes szolgáltatási elemek esetében a legfontosabb azt tisztázni, hogy mikor valósul meg a szolgáltatás (hogyan illeszthető be a munkavállaló idejébe), és egyéni vagy csoportos formában valósul-e meg.
- Amennyiben a munkavállaló mindenáron ragaszkodik az egyéni felkészítéshez, és ez kivitelezhető, akkor ne erőltessünk egy csoportos tréninget esetében, mert feltehetően olyan ellenállást váltunk ki ezzel, ami hátráltatja vagy megakadályozza a cél megvalósulását, vagy távol marad a foglalkoztatástól, esetleg felbontja az ügyfél a szolgáltatást nyújtóval az együttműködést.
- A tréningmódszer sokaknak ismeretlen lehet, ezért ha ilyen formában tervezzük a szolgáltatás nyújtását, akkor már előzőleg oldhatjuk az ezzel kapcsolatos félelmet, esetleges szorongást, ellenszenvet azzal, ha előzetes információkkal „kedvet csinálunk” a tréninghez.
- Az ügyfélnek akkor is éreznie kell, hogy az esetének van egy felelőse, ha a szolgáltatásnyújtás során több szakemberrel kerül kapcsolatba. Szerepüket mindig előre tisztázni kell az ügyféllel az Egyéni Munkavállalási Tervben megjelenített tevékenységekhez kapcsolódóan.
- Munkapróba esetén minden esetben történjen meg előzetesen azoknak a szolgáltatási elemeknek a nyújtása, melyek egy új munkahelyre történő beilleszkedést segítik. A munkapróbát követően a tapasztalatokból kiindulva beemelhetők a még szükséges szolgáltatási elemek

Példa

R. az akkreditált foglalkoztatónál létesített munkaviszonyát megelőzően nem állt még sehol foglalkoztatásban. A sze-

mélyes interjú során elmondta, hogy nincsen tapasztalata a munkaerőpiacról, nincsen információja arról, hogy hol és milyen munkakörök betöltésére lenne lehetősége. Esetében a munkaerőpiachoz kapcsolódó ismeretek, alapkészségek (a munkaerő-piac működéséhez kapcsolódó ismeretek, a reális célállás, pályakép kialakításához kapcsolódó ismeretek, álláskeresési technikák, munkajogi alapismeretek) átadását, kialakítását követően indokolt lehet a munkapróba. Amennyiben több célállás is megfogalmazásra kerül, úgy akár 2-3 munkáltatót is érdemes szervezni a munkagyakorlat, munka-tapasztalat-szerzés céljából az ügyfél számára.

- A munkapróba ugyanolyan nagy változás az ügyfél életében, mint a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedés. Ezért a munkapróba megszervezésének szerves részét kell képezze az ügyfél felkészítése, az ezzel kapcsolatos szorongások oldása, illetve a korrekt tájékoztatás. Az ügyfélben nemcsak az új munkahelyszín, az új kollégákkal való találkozás okozhatnak szorongást, de az is felmerülhet, hogy az akkreditált foglalkoztatónál a közvetlen kollégái vajon milyen érzésekkel fogadják az ő ideiglenes kilépését. Jó, ha a közvetlen kollégákat is tájékoztatja a vezető vagy a rehabilitációs mentor arról, hogy mit jelent a munkapróba, meddig lesz távol az ügyfél. Amikor az ügyfél visszatér a munkapróbáról, érdemes egy, a kollégákkal közös beszélgetés keretében megosztani a tapasztalatokat, a pozitívumokat kiemelni a többiek számára.
- Az egyes szolgáltatási elemek megvalósulását követően minden esetben szükséges annak hozadékát átbeszélni az ügyféllel, és az Egyéni Munkavállalási Tervben kitűzött cél elérését megerősíteni az ügyfél számára, kiemelve benne az ő aktív szerepét. Ez ösztönzőleg hat a továbbiakra nézve.

- Elengedhetetlen, hogy kompetens szakember végezze a szolgáltatás nyújtását. A szakemberjavaslat megtalálható a szolgáltatási táblában.
- A szolgáltatások tematikáját az azt megvalósító szakember állítja össze. Ez előre nem meghatározott, szakemberenként eltérő lehet. Fontos, hogy mindig az ügyfél és a csoport igényeire reflektáljon, azokhoz képes legyen rugalmasan alkalmazkodni, a célt szem előtt tartva.

Gyakorlati feladatok

Gondolja át, hogy milyen esetekben javasolható, indokolt az egyéni formában történő szolgáltatásnyújtás!



Önellenőrző kérdések

- Melyek az ügyfélfelkészítés elemei?
- Mire biztosít lehetőséget a munkapróba?
- A munkapróba kapcsán a vonatkozó jogszabály megnevezi-e az akkreditált foglalkoztató kötelezettségeit?

4.3. A konkrét munkahely felmérése

Általános leírás

Erre a szolgáltatási elemre akkor kerülhet sor, ha a felkészült ügyfél számára olyan munkahelyet, munkakört találunk, amely a munkahely és a munkakör általános felmérése alapján, illetve az adott ügyfél adottságait, lehetőségeit tekintve feltehetően megfelelő lesz. Valójában itt történik meg a munkahely és az ügyfél előzetes illesztése.

4.3.1. A konkrét munkahely, munkakör felmérésének célja

A munkahely ügyfélspecifikus felmérése, elegendő információk összegyűjtése az optimális munkafeltételek kialakításához és a foglalkoztatáshoz.

4.3.2. A konkrét munkahely, munkakör felmérésének tevékenységei és tartalma

- A. A kiválasztott munkahely/munkakörnyezet feltérképezése
- B. A kiválasztott munkakör elemzése

A. A kiválasztott munkahely/munkakörnyezet feltérképezése

A munkavállaló profiljának ismeretében szükséges a szempontrendszerből kiemelni azokat az elemeket, amelyek prioritást élveznek, és kizárni azokat, amelyek vizsgálata nem releváns.

- Fizikai környezet elemzése (fizikai klíma)
- A munkahely szervezeti jellemzői (szociális klíma)

B. A kiválasztott munkakör elemzése

Ehhez – az adott ügyfél adottságait figyelembe véve – az alábbi szempontok szerint kell összegyűjteni és strukturalni az információkat.

- A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség.
- A munkakörbe tartozó feladatok elvégzéséhez szükséges ismeretek, készségek.
- A munka formája (ülő- vagy állómunka, esetleg keveredik, milyen arányban). Milyen fizikai megterhelések érik a feladatok elvégzése során (emelés, cipelés, to-

lás, húzás, mászás, egyensúlyozás, görnyedés, térdelés, karok, kéz, ujjak használata, gyaloglás). Szükséges-e megfelelő hallás, látás, kommunikáció, színek közötti különbségtétel képessége a feladat elvégzéséhez.

- A munkaterület (pl. egy szobában, több helyiségben, vagy külső munka is).
- Az elvégzendő feladatok munkafolyamata.
- Az elvégzendő munkafolyamat időtartama (mikor kezdődik, mikor végződik, átlagosan mennyi időt vesz igénybe).
- Szünetek (mikor, mennyi ideig, milyen formában lehet leállni a munkavégzéssel).
- A munkakörhöz kapcsolódó irányítás (főnök neve, elérhetősége, kompetenciája, helyettese).
- A munkatársak, akikkel kell/lehet kommunikálni, kooperálni (nevek).
- A munkatársak, akiktől segítséget lehet kérni (pl. elakadásnál vagy szünet kérése stb.).
- A feladatok elvégzése során használt eszközök, munkaruha.
- A feladat elvégzése során fokozott odafigyelést igénylő vagy balesetveszélyes tevékenységek.
- Egyéb fontos információ.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- A munkahely ügyfélspecifikus felmérését egy, a munkáltatónak előre jelzett időpontban végezzük el. Ez esetben is szükséges előre tisztázni a munkáltatóval telefonon, hogy mennyi időt vesz igénybe a felmérés, hány alkalmat jelent, miben várunk segítséget.

- Amennyiben a munkáltató nyitott rá, az ügyféllel közösen érdemes a felmérést elvégezni, hiszen az ügyfél az, aki néha praktikusabb ötleteket tud hozni egy-egy egyszerű ergonómiai átalakításhoz, mint a foglalkozási tanácsadó vagy a munkáltató.
- Akkor, ha a munkáltató részéről nyitottság tapasztalható, tegyük lehetővé, hogy az ügyfél próbamunkán vegyen részt, mely akár egy teljes munkanapot is jelenthet, s amelynek során tapasztalatot szerezhethünk minden olyan tényező tekintetében, mely a munkavégzésre hatással lehet. Azt azonban tartsuk szem előtt, hogy a próbamunka minden esetben csak kellő előkészületet követően (munkavédelmi oktatás, balesetvédelem, felelősség tisztázása stb.) valósulhat meg.
- Amennyiben a munkáltató a munkahely átalakításával kapcsolatosan ellenvetéseket fogalmaz meg, úgy érdemes költség, illetve hatékonyság szempontjából megvizsgálni az átalakítást. Legtöbb esetben az derül ki, hogy minimális pénz és eszközráfordítással megoldható, és elegendő egy kisebb módosítás is (pl. a személyes tér, az ülőmunka végzéséhez szükséges kényelmes munkaterület kialakítása, munkaeszközök más oldalra történő áthelyezése, vezetékes telefonkészülék mobilkészülékre történő cseréje stb.), hogy a megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatása megvalósulhasson.
- Fontos, hogy napi szinten tájékozottak legyünk, és igény szerint információt tudjunk nyújtani a munkáltató által igénybe vehető, esetleg pályázat útján elnyerhető támogatásokról a munkahely-átalakítást illetően is.
- A tevékenységünket mindvégig az ügyfélközpontúság kell hogy jellemezze, mindig szükséges a munkáltatói szempontból történő megközelítés is. A munkáltató

érezze azt, hogy szolgáltatást kap, és az ő érdekei nem sérülnek.

- A „mi hasznom nekem ebből?” kérdést a folyamat bármely fázisában meg kell tudnunk válaszolni. A szükséges átalakításokra tett javaslat során a munkáltató számára világossá kell tenni, az a cél, hogy az ügyfél az egészségi állapotához viszonyítva, 100 százalékos teljesítményt tudjon elérni az átalakítással.
- Fel kell készülni arra, hogy amennyiben a kiválasztott munkakör megfelel az ügyfél számára, a munkáltatóval való személyes találkozás még akkor is hozhat nagyon ritka esetben olyan eredményt, hogy a munkáltató nem kívánja az ügyfelet foglalkoztatni. Ilyen esetben nincs értelme erőltetni egy másfajta döntést. Fogadjuk el és tartsuk tiszteletben a munkáltatónak ezt a jogát.
- Jelenlétünk a munkahelyen érdeklődést, kérdéseket kelthet az ott dolgozóknál, ami egy természetes reakció. Tartsuk szem előtt, hogy az erre adott reakcióink, viselkedésünk befolyással lehet az ügyfelünk későbbi fogadtatására.

Gyakorlati feladatok

Gondolja át, hogy egy epilepsziás ügyfél esetében milyen szempontokat venne figyelembe a konkrét munkahely ügyfélspecifikus felmérése során!



Önellenőrző kérdések

- Mi a konkrét munkahely, munkakör felmérésének célja?
- Melyek a szolgáltatás tartalmi elemei és tevékenységei?

5. ÁTVEZETÉS A NYÍLT MUNKAERŐPIACRA

A szolgáltatásnak ebben a szakaszában lezárul az ügyfél foglalkoztatása az akkreditált foglalkoztatónál, és megtörténik az átvezetése a nyílt munkaerőpiacra.

5.1. Az átvezetés akkreditált munkáltatói folyamatai

Általános leírás

Az átvezetés és a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatás akkor valósulhat meg, ha az állás az ügyfél számára elfogadható.

5.1.1. Az átvezetés akkreditált foglalkoztatói folyamatainak célja

- Szakmai tájékoztatás biztosítása az akkreditált foglalkoztató számára, amely segítséget ad ahhoz, hogy támogassa munkavállalója nyílt munkaerőpiacra történő kilépését, tranzitfoglalkoztatásának lezárását.
- Az akkreditált foglalkoztató megismerje, hogy a munkavállalója számára milyen konkrét nyílt munkaerő-piaci álláshely betöltésére van lehetőség.

5.1.2. Az átvezetés akkreditált foglalkoztatói folyamatainak tevékenységei és tartalma

- A. Az akkreditált foglalkoztató tájékoztatása
- B. Konzultáció

C. Munkaviszony megszüntetése

D. RSZSZ tájékoztatása a tranzitfoglalkoztatás befejezéséről

A. Az akkreditált foglalkoztató tájékoztatása

A szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere tájékoztatja az akkreditált foglalkoztatót a tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél profiljának megfelelő álláslehetőségről. A szakember elindítja a munkaközvetítés folyamatát, amelyről a foglalkoztatót tájékoztatja.

B. Konzultáció

Az akkreditált foglalkoztató szakembere (tanácsadó, mentor vagy munkahelyi vezető), a szolgáltató tanácsadója és a tranzit foglalkoztatásban résztvevő ügyfél részvételével konzultációt szervez.

A konzultáción a szolgáltató facilitátorként van jelen, hiszen az átvezetés a két másik fél munkajogilag is rögzített kapcsolatának felbontását jelenti. A két félnek kölcsönösen elfogadható döntést kell hoznia a munkaviszony megszüntetésének időpontjára vonatkozóan, amely a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfél hosszú távú érdekeit szolgálja. Az akkreditált foglalkoztató számára is fontos, hogy a munkaviszony megszűnése tervezhető legyen, hiszen gazdasági szereplőként gazdálkodnia kell a humán erőforrásaival. A konzultáción jegyzőkönyv készítése szükséges.

C. Munkaviszony megszüntetése

Az akkreditált foglalkoztató és a tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfél közös döntése – a felajánlott nyílt munkaerő-piaci álláshely elfogadása – után megtörténik az ügyfél munkaviszonyának megszüntetése.

Az akkreditált foglalkoztató önállóan bonyolítja a munkaügyi lépéseket, a szolgáltatót tájékoztatja a munkaviszony megszűnéséről és az IKR-rendszerből való kijelentés tényéről.

D. RSZSZ tájékoztatása a tranzitfoglalkoztatás befejezéséről

Az ügyfél munkaviszonyának megszűnéséről az akkreditált foglalkoztatónak tájékoztatni kell az RSZSZ-t az IKR-rendszeren keresztül.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

Az akkreditált foglalkoztató rehabilitációs tanácsadója a Személyes rehabilitációs tervben meghatározza és rögzíti azokat a szolgáltatásokat, amelyek igénybevétele szükséges a tranzit foglalkoztatásban lévő ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedéséhez. Segítő szolgáltatás különösen a munkaerő-piaci információnyújtás, melynek keretében megtörténik az ügyfelek tájékoztatása az aktuális álláslehetőségekről. Amennyiben a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere a tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél profiljának megfelelő álláslehetőséget tár fel, az ügyfél mellett a foglalkoztatót is tájékoztatja róla, hiszen a nyílt munkaerő-piaci kilépésre az akkreditált foglalkoztatónak éppúgy fel kell készülnie, mint az ügyfélnek.

- Általában az elméletbeli felkészülés ellenére, a foglalkoztatót is érheti váratlanul egy jó munkaerő kilépése a termelési folyamatból, főleg amennyiben az illető kvalifikált

vagy nehezen pótolható munkakört lát el. A szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakemberének erre is gondolnia kell, amikor munkalehetőségről tájékoztatja az érintetteket. Amennyiben a munkahelyfeltárást az akkreditált foglalkoztató szakembere végzi, munkaszervezési javaslatokkal segítheti a foglalkoztató átmeneti nehézségeit, illetve jelzést tehet az RSZSZ felé várható munkaerő-igényről. A szolgáltató, amennyiben az RSZSZ nem tud ügyfelet közvetíteni az előre jelzett időpontban, felajánlhat saját ügyféladatbázisának felhasználásával munkaerőtoborzó, előszűrő tevékenységet.

Ennek a folyamatnak a során figyeljünk arra, hogy az átvezetésre került ügyfél helyére lehetőség szerint ugyanolyan besorolású, illetve keresetkorlátozással rendelkező munkavállalót ajánljunk, amilyen az ügyfél volt – ezzel segítve a foglalkoztató átmeneti munkaszervezési nehézségeit, bértámogatással kapcsolatos kalkulációját.

- Az akkreditált foglalkoztatót korrekt tájékoztatásban kell részesíteni az átvezetendő ügyfél várható munkaköréről, foglalkoztatási módjáról. Lehetőség szerint szervezzünk személyes találkozót a foglalkoztató és a leendő munkáltató között, ahol feltehetik kérdéseiket egymásnak, s meghatározhatják az ügyfél munkába állását követő szükségleteket, szerepköröket az ügyfél sikeres nyílt munkaerő-piaci re/integrációjának megvalósulásához (pl. ki végzi az ügyfél betanítását, milyen szolgáltatásokat tud megajánlani a foglalkoztató az ügyfél utókövetésének időszakában stb.). A személyes találkozó alapja lehet, egy hosszú távú, jövőbeni együttműködésnek.
- A tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfelek reakciója számukra megfelelőnek tartott álláslehetőség megajánlásá-

val kapcsolatosan eltérő lehet. Mivel addigi megszokott életükben egy új munkahely változást idéz elő, s a változás feszültséget indukál, elfordulhat, hogy az ügyfelek negatív érzelmeket élnek meg, melyet az akkreditált foglalkoztató felé vetítenek ki. Úgy érezhetik, hogy a foglalkoztató a továbbiakban nem tart igényt a munkájukra, s ez csalódottságot vagy éppen dühöt válthat ki. Számítani kell hasonló „számon kérő” kérdésekre: *„Miért pont én menjek, a többiek miért maradhatnak még?”* *„Nem jól dolgozom?”* *„Még tart a szerződésem, miért nem hagyják, hogy akkor menjek, amikor letelik?”* *„Már nem kapnak elég támogatást utánam?”* stb.

Bár az átvezetés az akkreditált foglalkoztató és az ügyfél munkajogilag is rögzített kapcsolatának felbontása, a szolgáltató facilitátorként fontos, hogy jelen legyen ebben a folyamatban, és támogató javaslataival, a munkaerőpiac működésének elmagyarázásával segítheti a fent említett helyzet megfelelő kezelését, az ügyfél megnyugtatóát, változással kapcsolatos feszültségének oldását, a mindkét fél számára előnyös döntés meghozatalát.

- Fontos, hogy az akkreditált foglalkoztató hangsúlyozza ügyfele számára további támogató jelenlétét az új munkahelyi környezetben is, s megegyezés jöjjön létre arról, hogy ez milyen módon és milyen rendszerességgel történik majd.

Gyakorlati feladatok

Gyűjtse össze azokat az érveket, amelyekkel facilitátorként segíteni tudja az akkreditált foglalkoztatót a munkaszerződés felbontásakor esetlegesen kialakuló ügyféllenállás kezelésében!



Önellenőrző kérdések

- Ki tájékoztatja az akkreditált foglalkoztatót az ügyfél számára megfelelő munkahelyről?
- Kik vesznek részt a konzultáción?
- A konzultációról milyen dokumentum elkészítése szükséges?
- Ki bonyolítja a munkaügyi lépéseket?

5.2. Az átvezetés ügyélfolyamatai

Általános leírás

A tranzitfoglalkoztatásban részt vett személyek nyílt piaci munkavállalása ebben a szakaszban realizálódik.

A szakembernek tájékoztatnia kell az ügyfelet, és fel kell hívnia a figyelmét az RSZSZ-szel kötött megállapodása tartalmára, és a foglalkoztatással kapcsolatban az erre vonatkozó kötelezettségeire. Szakmai szempontok alapján támogatni kell az ügyfelet a számára legkedvezőbb, hosszú távú döntés meghozatalában.

5.2.1. Az átvezetés ügyélfolyamatainak célja

- a tranzitfoglalkoztatásban lévő ügyfél a számára szükséges támogatást megkapja, hogy megalapozott döntést tudjon hozni a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásával kapcsolatosan;
- a megalapozott döntést követően az új munkaszerződés megkötése a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál.

5.2.2. Az átvezetés ügyfélfolyamatának tevékenységei és tartalma

Munkaközvetítés

Munkaközvetítésen azt a folyamatot értjük, amely az ügyfél számára feltárt nyílt munkaerő-piaci álláshely megajánlásától a munkaszerződés megkötéséig tart.

A. Tájékoztatás konkrét álláslehetőségről

B. A felvételi eljárás támogatása

A. Tájékoztatás konkrét álláslehetőségről

- Az ügyfélprofil és a nyílt munkaerő-piaci profil illesztését követően (4. szolgáltatási elem), az ügyfél számára feltárt nyílt munkaerő-piaci álláshelyről elsőként az ügyfél kap tájékoztatást.
- A tanácsadó ismerteti az ügyféllel a munkakör követelményeit, a munkáltató elvárásait és a foglalkoztatás pontos ismérveit.
- Az akkreditált foglalkoztató a döntés meghozatalában támogató, konzultatív szerepben részt vehet a szolgáltató tanácsadója mellett.

B. A felvételi eljárás támogatása

Az ügyfél döntése alapján, több területen nyújthat támogatást a szakember:

- Az álláspályázathoz szükséges dokumentumok aktualizálása.
- A felvételi interjú szimulálása.
- Állásinterjú támogatása, azon való részvétel.
- Munkafolyamatok kipróbálása a munkáltatónál.
- Mentális és pszichés támogatás.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

A tranzitfoglalkoztatásban részt vevő ügyfél az RSZSZ-el kötött együttműködési megállapodás, valamint az ezzel összhangban lévő, akkreditált foglalkoztatónál készült Szmélyes rehabilitációs terv alapján olyan szolgáltatásokban részesül, melyeknek célja a sikeres munkaerő-piaci integráció elősegítése. A megfelelő nyílt munkaerő-piaci álláslehetőségek feltárása – a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere által – azonban folyamatos tevékenység, amely természetesen az ügyfél munkavégző képességének, illetve az Egyéni Munkavállalási Tervében foglaltak figyelembe vételével történik, de sikeres kiközvetítés csak a munkaerőpiac által nyújtott lehetőségekhez, a munkáltatói elvárásokhoz illeszkedve tud megvalósulni.

Ez azt is jelenti, hogy a megfelelő munkahely feltárása, a munkaközvetítés időpontja csak ritkán egyezik meg az ügyfél tranzitfoglalkoztatásra megjelölt időszakának végével, és hamarabb sor kerülhet rá, mint ahogyan az az Egyéni Munkavállalási Tervben prognosztizálva volt. Ez a legtöbb ügyfél számára nehezen elfogadható, a hirtelen jött döntéshelyzet különféle érzelmi reakciókat válthat ki. Annak ellenére, hogy a tranzitfoglalkoztatás során különféle szolgáltatásokban vettek részt, melyek a nyílt munkaerő-piaci munkavállalásukat készítették elő, „élessé” a helyzet akkor válik, amikor konkrét munkalehetőségről kapnak tájékoztatást, s ennek elfogadásáról kell döntést hozniuk. Fontos, hogy ne csak a meghozott döntésében támogassuk az ügyfelet, hanem ahhoz is **segítsük hozzá, hogy dönten tudjon:**

- Egyéni tanácsadás során tárjuk fel azokat a félelmeket, kritikus pontokat, amelyek megfogalmazódnak benne a munkalehetőség elfogadása kapcsán, s realizáljuk azokat. A felmerülő problémák esetén közösen gyűjtünk megoldási alternatívákat. *(Például a tranzitfoglalkoztatás során, részmunkaidőben dolgozó, gyermekét egyedül nevelő nő teljes munkaidős foglalkoztatásra kap lehetőséget, de szorong, mert attól tart, hogy reggelente nem tudja megoldani gyermeke óvodába jutását, s emiatt akár a munkalehetőségről is lemondana.)*
- Erősítsük meg az ügyfelet arról, hogy a munkalehetőség elfogadása nem jelenti egyúttal az eddigi támogató háttér megszűnését, az akkreditált foglalkoztató szakembere továbbra is kapcsolatban marad vele, és segíti munkahelyi beilleszkedését.
- Tájékoztassuk az ügyfelet arról, hogy abban az esetben, ha a megfelelőnek vélt munkahelyen való beilleszkedése valamely okból mégsem tud megvalósulni, lehetséges van az akkreditált foglalkoztatóhoz való visszatérésre a tranzitfoglalkoztathatóságának ideje alatt.

Amennyiben az ügyfél úgy dönt, hogy szeretne élni a munkalehetőséggel, **szükséges felkészítenünk az állás megpályázására**, illetve a munkáltatóval való személyes találkozásra, **felvételi interjúra**:

- Amennyiben a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere tárta fel az adott munkalehetőséget az ügyfélnek, a munkáltató előzetesen már tájékoztatást kapott a munkakör betöltésére alkalmasnak vélt ügyfél aktuálisan fennálló foglalkoztatási formájáról, annak kimenetéről, komplex minősítésének mértékéről – természetesen az ügyfél előzetes beleegyezésével. Ennek feltárása a munkáltató részére elengedhetetlen

ahhoz, hogy az ügyfél megfelelő munkahelyi re/integrációja megvalósulhasson. Ebben az esetben az önéletrajz akár formálisnak is tekinthető, de ha a munkáltató kéri, természetesen készíttessük el az ügyféllel, az alap protokollnak megfelelően. Biztassuk arra az ügyfelet, hogy ne csak az iskolai rendszerben megszerzett végzettségeit, tanulmányait sorolja fel benne, hanem azokat a készségeket, kompetenciákat is, amelyeket a mindennapi életben halmozott fel, vagy éppen betegsége okán kényszerült elsajátítani.

- A munkáltatóval kapcsolatban álló szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere készíthet egy úgynevezett referencialevelet is, amelybe az ügyféllel való közös munkája tapasztalatait, az ügyfélről szerzett benyomásait összegezheti, s mindezt az önéletrajz mellé csatolva segítheti a munkáltatót a döntésben.
- Előfordulhat, hogy az ügyfél nem kívánja közölni a munkáltatóval egészségügyi problémáit, és azt sem szeretné, hogy mi közöljük vele. Ebben az esetben próbáljuk meg világossá tenni ügyfelünk számára, hogy miért van erre szükség, s milyen nehézségekkel, kellemetlenséggel járhat problémái elhallgatása (pl. ismeret hiányában nem megfelelő módon történne a foglalkoztatása, vagy félreértenék viselkedését, felelősségre vonható lenne munkahelyi baleset esetén stb.). Ennek ellenére ügyfelünk kérését maximálisan figyelembe kell vennünk, és döntését tiszteletben tartva kell képviselnünk ügyét.

Az interjúra való felkészítés leghatékonyabb módszere a saját élmény szerzésének biztosítása, a meg tapasztaltatás:

- Alkalmazzunk helyzetgyakorlatokat, szimuláljunk felvételi interjút, melyben az ügyfél kipróbálhatja magát, gyakorolhatja a kommunikáció verbális és nonverbális eszköz-

rendszerét. Ezekkel kapcsolatosan fontos, hogy adjunk visszajelzést az ügyfélnek, megerősítve a pozitív viselkedési és megnyilvánulási formákat. Célszerű az ügyfelet – természetesen képességei figyelembe vételével – nem csak a munkavállaló, hanem a munkáltató szerepkörébe is behelyezni, hiszen a munkáltatói oldallal történő azonosulás elősegíti ügyfelünk számára az interjú tartalmi elemeire, a munkáltatói elvárásokra való fókuszálást.

- A tartalmi elemek tekintetében hívjuk fel az ügyfél figyelmét arra, hogy a nyílt munkaerő-piaci munkáltatóval folytatott felvételi interjú nem hasonlítható össze az akkreditált foglalkoztatónál egykor lefolytatott felvételi beszélgetéssel, amely koncentráltan az egészségügyi helyzetének elemzésére, a rehabilitációs munkavégzés irányainak a meghatározására helyezte a hangsúlyt. A nyílt munkaerő-piaci munkáltató elsősorban arra kíváncsi, hogy az illető képes-e elvégezni az adott munkát, ténylegesen szeretne-e dolgozni (kellően motivált-e), és be tud-e illeszkedni az adott munkahelyi közösségbe. Nem kórtörténetet szeretne hallani, hanem azt, hogy a jelentkező meg tud-e felelni az elvárásoknak. Fontos tehát olyan tartalmat sugározni a munkáltató felé, ami pozitív kicsengésű, az erősségeket, a tanult és szerzett képességeket egyaránt hangsúlyozza.
- Lehetőség és igény szerint vegyünk részt mi is az állásinterjúban, hiszen jelenlétünk biztonságot adhat mindkét fél számára az esetleges kommunikációs zavarok leküzdésében, valamint az ügyfél szorongásának, „lám-palázának” oldásában. Ennek ellenére ne feledjük el, hogy a munkáltató az ügyfél megnyilvánulására kíváncsi, ezért csak akkor és olyan mértékben vonódjunk be az állásinterjú folyamatába, amennyire az szükséges.

- Az interjúra való felkészüléskor fordítsunk külön figyelmet az ügyfélspecifikumokra, főként fogyatékoság esetén az abból adódó szükségletek megteremtésére (pl. siket ügyfél esetén jelnyelvtolmacs szervezése, mozgásfogyatékos ügyfél esetén akadálymentes fizikai környezet biztosítása stb.).
- A döntés meghozásához elengedhetetlen a leendő munkahelyre, illetve a betöltendő munkakörre vonatkozó információszerzés, a munkafolyamat kipróbálása, melyet a munkáltatói interjút követően célszerű beiktatni.
- A munkafolyamat kipróbálásának szervezésénél figyeljünk annak munkajogi vetületeire, csak erre a célra megfelelő együttműködési megállapodás aláírása után kerüljön sor.
- Lehetőség szerint mi is vegyünk részt az ügyfél próbamunkáján, (nevünket és funkcionkat szerepeltetve a próbamunkára vonatkozó együttműködési megállapodásban) fogalmazzuk meg vele, illetve figyeljük meg, hogy mi okoz számára nehézséget, s ezek közül melyek azok, amelyek változtatása szükséges ahhoz, hogy teljes értékű munkát tudjon végezni az adott munkakörben.

Ha a munkáltató az ügyfél felvétele mellett dönt, és az ügyfél részéről is pozitív munkavállalási szándék jelentkezik, létrejöhet a munkaszerződés megkötése.

- Segítsük ügyfelünket a munkaszerződés megkötéséhez szükséges iratok előkészítésében (pl. biztosítási időre vonatkozó tb-papírok, szükség szerint erkölcsi bizonyítvány stb.).
- Mielőtt aláírásra kerülne sor, beszéljük át vele a munkaszerződés és a munkaköri leírás egyes pontjait, alkalmazzuk a speciális szükségleteket igénylő ügyfelek esetén a megértést segítő technikákat, módszereket.

Gyakorlati feladatok

Az akkreditált foglalkoztatónál B. M. betanított munkásként dolgozik. B. M. tranzitfoglalkoztatott, gyógyszeresen kezelt pszichés problémája mellett elektív mutizmusban szenved. Visszautasítja a beszédet, csak kiválasztott személyekkel kommunikál, annak ellenére, hogy beszédmegértése és beszéd-produkciója teljesen ép. A szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere B. M. számára az Egyéni Munkavállalási Tervben is szereplő takarítói munkalehetőséget tárt fel. A munkáltató állásinterjú keretében szeretné B. M.-et megismerni. Milyen módon készítené elő az állásinterjút?



Önellenőrző kérdések

- Melyek az átvezetés ügyfelfolyamatának lépései?
- Ki kap először tájékoztatást a feltárt álláshelyről?
- Mely területeken nyújthat támogatást a szolgáltató szakembere az ügyfélnek?

5.3. Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónál

Általános leírás

A szolgáltatásnak ebben a szakaszában már több megelőző tevékenység révén kapcsolatba került a nyílt munkaerő-piaci munkáltató a szolgáltató/akkreditált foglalkoztató munkatársaival. A munkáltató felkészült és nyitott megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatására. Konkrét tevékenységi területek, munkakörök kerültek meghatáro-

zásra integrációs céllal, és a munkáltatónak aktuális munkaerőigénye van. Legfontosabb feladat a konkrét ügyfél foglalkoztatásának előkészítése, a munkaszerződés megkötése és a foglalkoztatás elkezdése.

5.3.1. Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára szolgáltatás célja

- Támogatások biztosítása, amely segíti a munkáltatót abban, hogy az ügyfél alkalmazásáról megalapozott döntést hozzon, a munkaszerződést megkösse, a foglalkoztatást elkezdje.

5.3.2. Az átvezetés folyamatai a nyílt munkaerő-piaci munkáltató számára szolgáltatás tevékenységei és tartalma

- A. Tájékoztatás – ügyfelek bemutatása
- B. A felvételi eljárás támogatása
- C. Munkaszerződés megkötésének támogatása

A. Tájékoztatás – ügyfelek bemutatása

- Ezen a ponton segítség nyújtható a munkáltató számára az ügyfél egészségi, fizika, mentális állapotának értelmezésében, kitérhetünk az igazoló iratok adat- és személyi jogi vetületeire, a helyes adatkezelés módjára, valamint a célcsoport-specifikus igények szükségességére is.

B. A felvételi eljárás támogatása

A munkáltatóval kötött megállapodás szerint a tanácsadó több ponton közreműködhet a felvételi eljárásban:

- Szükség esetén segítségnyújtás a munkáltató számára (pl. kommunikáció támogatása) az állásinterjú során. A szolgáltató feladata, hogy szükség esetén speciális segítő jelenlétét biztosítsa.
- *Az interjún nyert tapasztalatok közös feldolgozása*, felmerült kérdések tisztázása, a munkaviszony megajánlásához további információk nyújtása.
- Az ügyfél jobb megismerése érdekében próbamunka lehetőségének biztosítása, mely során az egyes munkafolyamatok kipróbálására nyílik lehetőség, ami segítség a munkáltatónak a foglalkoztatásról szóló döntés meghozatalában.
- Az ügyfél igényeihez igazodó, konkrét munkahelyi környezetre vonatkozó akadálymentesítési tanácsadás, ajánlások készítése, konzultációs lehetőség biztosítása.
- *Munkaviszony létesítésének támogatása*, iratok, dokumentumok értelmezése, nyilvántartási kötelezettség adatkörének ismertetése, adminisztratív támogatás.

C. Munkaszerződés megkötésének támogatása

A munkaviszony létrejöttét, a munkaszerződés megkötését megelőző ügyintézésben támogatást kaphat az ügyfél, speciális szükségleteinek (pl. jelnyelvi tolmács) figyelembevételével:

- munkaügyi lépések támogatása;
- dokumentumok elkészítése;
- hivatalok közös felkeresése;
- szerződés megkötésének támogatása;
- munkaköri leírás értelmezése;
- bankszámla nyitása stb.

A foglalkozási tanácsadó támogatása akkor szükséges, amennyiben az ügyfél erre igényt tart.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

Amikor a munkáltató megváltozott munkaképességű személy alkalmazása mellett dönt, általában rendelkezik valamilyen előfeltevéssel, hétköznapi életben szerzett ismerettel, személyes érintettséggel, sőt, akár gyakorlattal is ezen célcsoport foglalkoztatása kapcsán. Az azonban csaknem biztos, hogy valamennyi egészségügyi probléma, illetve fogyatékosági típus vonatkozásában nincsenek részletes ismeretei. Így amennyiben a célcsoport foglalkoztatására nyitottá válik, s jelöltünk is van a kínált pozícióra, fontos, hogy kellő ismerettel lássuk el az illető személy munkavégzési készségeire, speciális szükségleteire vonatkozóan, s támogassuk ebben a folyamatban, hogy **lehetősége legyen megalapozott döntést hozni** az ügyfél alkalmazásba vételéről.

- Értsük meg a munkáltatót, ha aggályai vannak, vagy mindent tudni szeretne az ügyfél egészségügyi problémájáról, foglalkoztatását érintő „rizikóiról”, hiszen a felelősség egy esetlegesen adódó munkahelyi baleset kapcsán őt is, illetve meglévő dolgozóit is érintheti, az ezzel járó kellemetlen jogi procedúrákkal együtt. Ne feledjük azonban, hogy ezt a tájékoztatást csak ügyfelünk beleegyezésével tehetjük meg, ugyanúgy, mint az orvosi papírok, határozatok bemutatását is, s ezt a munkáltatóval is el kell tudnunk fogadtatni. Cserébe ajánljuk fel a segítségnyújtásnak azon formáit, amelyek révén átfo-gó képet tud szerezni ügyfelünkről ahhoz, hogy dönteni tudjon alkalmazásáról.
- Ajánljuk fel a munkáltatói interjún való részvételünket, főleg, ha ügyfelünk valamely fogyatékosági típussal

rendelkezik, mert ebben az esetben a munkáltató részéről gyakrabban merül föl tanácsalanság és segítségkérés az ügyfél megértésére vagy a vele való kommunikáció mikéntjére vonatkozóan.

Példa

P. I. 21 éves, állami gondozásban élő, tanulásban akadályozott, donga lábbal született ügyfél. Eltérő tantervű iskolában tanult, ahol zöldség- és gyümölcstermesztő szakmát sajátított el. Az iskola befejezését követően elhelyezkedni nem tudott, utógondozója közreműködésével igényelte egészségi állapota százalékos minősítését. A komplex felülvizsgálat során 60%-os egészségi állapotot állapítottak meg nála. Az RSZSZ kiközvetítette P. I.-t tranzitfoglalkoztatásra egy akkreditált foglalkoztatóhoz, ahol felvételét követően betanított munkát végzett. Kiderült, hogy remek érzéke van az apró alkatrészek összeszereléséhez, ezért Egyéni Munkavállalási Tervében célként nyílt munkaerő- piaci foglalkoztatás, ezen belül operátori munkakör feltárásra került. A foglalkoztatási tanácsadó egy olyan multicégnél tárt fel munkalehetőséget P. I.-nek, ahol addig még nem foglalkoztattak megváltozott munkaképességű dolgozókat. Nyitottság elsősorban a rehabilitációs hozzájárulási adó befizetése alóli mentesség érdekében volt érezhető a munkáltató részéről.

A foglalkoztatási tanácsadó P. I.-t ajánlotta a munkáltatónak. A tanácsadó tájékoztatta a munkáltatót az ügyféllel kapcsolatos tapasztalatairól, munkavégző képességéről, problémamentes tranzitfoglalkoztatásáról. A munkáltató vállalta, hogy az interjúkra kijelölt napon behívja az ügyfelet is, s ha az azal egybekötött próbamunkán megfelel, hosszú távú foglalkoztatása is megvalósulhat. Rövid idő elteltével a munkáltató zaklatottan hívta a foglalkoztatási tanácsadót, s gyors kér-

déseket tett fel azzal kapcsolatosan, hogy miként beszéljen az ügyféllel, ha értelmi fogyatékos, egyáltalán megérti és felfogja-e, amit közölni szeretne vele, nem közveszélyes-e stb. A tanácsadó megnyugtatta a munkáltatót, s azt is ajánlotta, hogy amennyiben igényli, részt vesz az interjún, és segíti annak lebonyolítását az ügyfél tekintetében. Ennek megfelelően a tanácsadó részt vett az interjún, ahol bár kezdetben a munkáltató a tanácsadó felé intézte a kérdéseket, amelyekre kíváncsi volt, azáltal, hogy a tanácsadó természetesen beszélt az ügyféllel, mintegy mintát mutatott a munkáltatónak a vele való kommunikációra, az interjú nagy része már az ügyfél és a munkáltató közvetlen kommunikációjával zajlott. A munkáltató megkönnyebbült, láthatóan csökkentek előítéletei, s az ügyfél, mivel jól teljesített a próbamunkán, felvételre került a céghez.

- Javasoljuk a munkáltató számára az ügyfél próbamunka keretében történő megfigyelését, segítsük ennek a folyamatnak a legalitást biztosító dokumentálását (alkalmazunk egy erre a célra rendszeresített, jogi szempontból hibátlan formátumot).
- A próbamunka során az ügyfél visszajelzése, illetve saját megfigyelésünk alapján gyűjtsük össze a felmerülő észrevételeket, az ügyfél számára problémát jelentő munkamozzanatokat. Beszéljük meg a munkáltatóval, hogy a munkakör vagy munkakörnyezet mely része alakítható át úgy, hogy elvárásai ne csorbuljanak, s ehhez igényel-e segítséget.
- A szolgáltató/akkreditált foglalkoztató szakembere mindig legyen felkészült azon támogatási formák igénybevételi lehetőségeiről, amelyek a munkáltató részére aktuálisan rendelkezésre állnak, csakúgy, mint azon szakemberek vonatkozásában, akik e folyamatban se-

gítségül lehetnek (pl. ergonómiai szakember, rehabilitációs szakmérnök stb.), és támogassa az ehhez való hozzáférést (támogatással kapcsolatos igénylési kérelem benyújtásában való segítségnyújtás, ügyintézés, papírok, dokumentációk beszerzése az ügyféltől stb.).

- Biztosítsuk a munkáltatót arról, hogy a munkaszerződés megkötése nem jelenti a segítő kapcsolat megszűnését, probléma esetén az ügyfél foglalkoztatása során is fordulhat hozzánk.
- Informáljuk a munkáltatót arról, hogy az ügyfél utókövetése feladatunkhoz tartozik, melynek célja a hosszú távú foglalkoztatás elősegítése. Célszerű előre, a munkaszerződés megkötésekor tisztázni ennek lehetséges módját, gyakoriságát, hogy a munkáltató tervezni tudjon vele.

Gyakorlati feladatok

Járja körbe a foglalkoztatást megelőző próbamunka lehetőségét, különös tekintettel munkavédelemi, balesetvédelemi, munkajogi szempontokra. Gyűjtse össze azokat az elemeket, kritériumokat, amelyeket a próbamunka végzéséhez szükséges együttműködési nyilatkozatnak feltétlenül tartalmaznia kell.



Önellenőrző kérdések

- Az ügyfél bemutatása a foglalkoztatónak hogyan, milyen formában történik?
- Támogatja-e a nyílt munkaerő-piaci foglalkoztatót a tanácsadó a felvételi eljárásban?
- Milyen formában?

6. INTENZÍV MUNKAHELYI TÁMOGATÁS ÉS UTÓKÖVETÉS

Az átvezetésszolgáltatási szakaszban az ügyfél nyílt munkaerő-piaci elhelyezése már megvalósult, így a szolgáltatási folyamat utolsó szakaszában az intenzív munkahelyi támogatás biztosítása és az utókövetés zajlik.

6.1. Az akkreditált foglalkoztató szerepe az utókövetés folyamatában

Általános leírás

A sikeres utókövetés érdekében fontos az akkreditált foglalkoztató szerepének pontosítása, ezért összefoglaljuk a lehetséges feladatmegosztást.

A teljes szolgáltatási folyamatot az foglalkozási rehabilitációs szolgáltató valósítja meg.

Amennyiben az utókövetés ideje alatt az akkreditált foglalkoztató átveszi a tevékenység megvalósítását, az esetátadásról minden érintettet tájékoztatni kell (ügyfél, munkáltató).

Az átvezetés folyamatát az akkreditált foglalkoztató végzi, de a szolgáltatási folyamat utókövetés szakaszát a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató valósítja meg.

Ebben az esetben is a jelenlegi jogszabályok által előírt kereteket kell betartania az foglalkozási rehabilitációs szolgáltatónak.

A teljes szolgáltatási folyamatot az akkreditált foglalkoztató valósítja meg.

Az utókövetés tevékenységeinek megvalósítása ebben az esetben sem térhet el a módszertanban leírtaktól.

Az átvezetés időszakában a szolgáltatási elemeket a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató valósítja meg, de az akkreditált foglalkoztató végzi az utókövetést.

Arra figyelni kell, hogy az akkreditált foglalkoztatónak a megváltozott munkaképességű személy részére a tranzitfoglalkoztatást követő legalább hat hónapig biztosítania kell a rehabilitációs mentori szolgáltatás igénybevételét.³

Adott ügyfélre vonatkozóan a szolgáltatási folyamat áttekintése, közös értékelés az akkreditált foglalkoztatóval.

Fontos, hogy ebben az időszakban megtörténjen a közös munka kiértékelése. A megbeszélésen minden olyan szakembernek részt kell vennie, akinek valamilyen szerepe volt a szolgáltatási folyamatban.

Az értékelés eredményét javasolt jegyzőkönyvben rögzíteni.



Jó tudni rész

Lásd a 6.2.-es fejezet Jó tudni pontját!

Gyakorlati feladatok

Lásd a 6.2.-es fejezet Gyakorlati feladatok pontját!

³ 327/2012. (XI. 16.) Korm. rendelet a megváltozott munkaképességű munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók akkreditációjáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásához nyújtható költségvetési támogatásokról - 34. § Az egyéni támogatás speciális szabályai tranzitfoglalkoztatás esetén



Önellenőrző kérdések

- Milyen lehetséges feladatmegosztás lehet az akkreditált foglalkoztató és a szolgáltató között az utókövetés folyamatában?

6.2. Intenzív munkahelyi támogatás az ügyfél részére, utókövetés

Általános leírás

A szolgáltatási szakaszt két nagyobb részre bonthatjuk, az első időszakban az ügyfél intenzív munkahelyi támogatását biztosítjuk, majd ezt követi az utókövetés. Az utókövetés szakaszába akkor lépünk át, ha az ügyfél és a munkáltató is azt jelzik vissza, hogy sikeresen megtörtént a beilleszkedés és a munkafolyamat elsajátítása.

6.2.1. Az intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés célja

- A zökkenőmentes munkába állás támogatása, a próba-idő sikeres teljesítésének elősegítése.
- Az ügyfél a számára szükséges támogatásokat megkapja, ami a munkakörébe tartozó feladatok hatékony, eredményes elvégzését, valamint a fizikai és szociális munkakörnyezethez való alkalmazkodását lehetővé teszi.
- Az ügyfél hosszan tartó foglalkoztatásának elérése.

6.2.2. Az intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés tevékenységei és tartalma

Az egyes szolgáltatási elemeket az ügyfél egyéni szükségletei alapján kell biztosítani.

I. Az ügyfél intenzív munkahelyi támogatásának biztosítása

- Megállapodás az ügyféllel problémájának kommunikálásáról és a foglalkozási tanácsadó jelenlétéről a munkahelyen.
- A munkahelyre való eljutás támogatása.
- A fizikai környezet megismerése.
- A munkaeszközök megismerése.
- A munkafolyamat betanítása.
- Szociális környezet megismerése, a szociális szabályok, szokások elsajátítása.
- Bemutatkozás, ismerkedés a munkatársakkal.
- Munkahelyi hierarchia megismerése.
- A munkahely írott és íratlan szabályainak, szokásainak megismerése, ezek alkalmazásának elsajátítása.
- A mentor bemutatása, a mentori funkció definiálása.
- Természetes segítő⁴ felkészítése.

II. Utókövetés

Ebben a szakaszban rendszeres konzultációt és tanácsadást kell biztosítani az ügyfél számára, hogy az képes legyen a munkahelye megtartására, valamint a felmerülő problémák kezelésére.

⁴ Természetes segítő: azért nevezzük így, mert ők nem tudatosan kiválasztott személyek, akikre „rábízzuk” az ügyfelet, hanem informális módon válnak az ügyfél támogatójává.

Az utókövetés egy támogató tevékenységet is jelent. Bármilyen *speciális helyzet*, probléma vagy konfliktus helyzet adódik, arra az ügyfél és a munkáltató egyéni igényei szerint kell reagálnia a szakembernek. A megoldásnak hozzá kell járulnia az adott munkáltatónál történő tartós foglalkoztatáshoz.

Az ügyfél utókövetése megvalósulhat egyéni és csoportos formában is.

A. Egyéni utókövetés történhet

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

B. Csoportos utókövetés

A csoportos utókövetés alatt azt értjük, hogy az elhelyezkedett ügyfelek számára rendszeres találkozási lehetőséget biztosítunk. A csoportokat két, csoportvezetésben képzett szakember irányítja.

A szolgáltatás lezárása

Az utókövetés befejezésével a szolgáltatási folyamatot le kell zárni!



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- Az intenzív munkahelyi támogatás során, nagyon fontos, hogy tisztázzuk az ügyféllel mit mondhatunk el állapotról, milyen kifejezéseket használhatunk, pl. mondhatjuk-e, hogy mozgássérült. Segítség lehet az ügyfél számára, ha felkészítjük a munkatársaival való találkozásra, és vele együtt gondolkozunk, mit válaszolhat az érdeklődő kérdésekre. Az egyik mozgássérült ügyféltől megkérdezték, mit csináljanak vele, ha tűz ütne ki az üzemben. Ő mosolyogva válaszolta, kapjatok fel nyugodtan, és rohanjatok!
- Az intenzív munkahelyi támogatást mindig személyre szabottan kell tervezni. Előfordulhat, hogy az ügyfélnek szüksége van a munkafolyamat betanítására is. Ebben az esetben ragaszkodni kell a tanácsadó jelenlétéhez, akkor is, ha a munkáltató felajánlja a betanítást.
- Néhány ügyfélnek nehézséget jelenthet egy nyílt munkaerő-piaci munkahely kultúrája. Az ő számukra segítség lehet, ha információt szerzünk a munkahely szervezeti kultúrájáról (pl. milyen rendszerességgel és milyen formában történik a teljesítményértékelés), formális és informális szociális szabályairól. Előfordulhat, hogy néhány munkatárs ellenségesen viselkedik az ügyféllel. Célszerű velük is pár szót beszélni, és feltárni, hogy mi van a viselkedésük hátterében.
- Az utókövetés során tisztázni kell, hogy az utókövetést az akkreditált foglalkoztató vagy a foglalkozási rehabilitációs szolgáltató végzi. Ha az akkreditált foglalkoztató látja el a feladatot, akkor a foglalkozási rehabilitációs

szolgáltató szakemberének be kell mutatnia a foglalkoztató munkatársát a nyílt munkaerő-piaci munkáltatónak. Jobb megoldás, ha a foglalkozási tanácsadó végzi az utókövetést is. Ebben az esetben tisztázni kell, hogy milyen formában és rendszerességgel jelez a tanácsadó az akkreditált foglalkoztató felé.

- Az intenzív munkahelyi támogatás után javasolunk egy értékelő megbeszélést az akkreditált foglalkoztató és az foglalkozási rehabilitációs szolgáltató szakemberei között. Érdemes végigvenni, hogy honnan hova jutottak el az ügyféllel. Fontos feltárni a problémás helyzeteket és az azokra adott válaszokat. Hasznos ezek tudatos végigvétele, mert javítja a későbbi közös munka hatékonyságát.
- Az ügyfél állapotától függően kell meghatározni az utókövetés rendszerességét és formáját, amelyről minden felet tájékoztatni kell.
- Amennyiben az utókövetés ideje alatt megváltozik a tanácsadó személye, az ügyfélnek személyesen kell bemutatni az új tanácsadóját. Fontos, hogy a munkáltatót és az akkreditált foglalkoztatót is értesíteni kell erről. Ezt elektronikus vagy írott levél formájában, valamint telefonon is érdemes megtenni, a munkáltató által kijelölt kapcsolattartónak. A régi és az új tanácsadó személyesen is felkeresheti az ügyfelet munkavégzés közben, így az érintetteken kívül az új tanácsadó a munkahelyet és a munkakört is megismerheti.
- Az ügyfél munkakörének megváltozása is gyakori, amely igényelheti a tanácsadó ismételt munkáját. A munkáltató és az ügyfél is megkeresheti a tanácsadót, hogy a segítségét kérje. Gyakran előfordul, hogy ebben az esetben újra el kell végezni a munkahely ügyfélspecifikus felmérését, és a konkrét munkahely felkészíté-

sét. Amennyiben ez megtörténik az utókövetés ismét aktívabb folyamattá válik.

- Az ügyfél állapota sokféle módon romolhat. Megváltozhat az egészségi állapota, az anyagi helyzete vagy a családi kapcsolatai stb. Tapasztalat, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalókat ezek az események súlyosabban érinthetik. Mindezek jelentősen kihathatnak az ügyfelek munkateljesítményére. A munkáltatót és az ügyfelet is meg kell kérni, hogy ilyen esetekben azonnal jelezzen. Gyakran előfordul, hogy ilyen esetekben a tanácsadó munkakörén és kompetenciáján is túlmutatnak a megoldandó problémák. Ezekben az esetekben a tanácsadó feladata, hogy megkeresse azokat a szakembereket, társintézményeket, amelyek az ügyfél segítségére lehetnek. Ezen túlmenően fel kell tárnia még, hogy milyen a családi vagy társadalmi-szociális környezete az ügyfélnek, és kik lehetnek azok a személyek, akiknek a segítségét lehet kérni az ügyfél érdekében.
- Az ügyfél fogyatékoságából eredő vagy pszichés állapotváltozásából is adódhatnak munkahelyi szabályszegések, konfliktusok. Ezekben az esetekben is jelezni kell az akkreditált foglalkoztatót, mert szükségessé válhat, hogy visszavegye az ügyfél foglalkoztatását.

Gyakorlati feladatok

1. Kérjük, írja le, hogy az utókövetés ideje alatt vagy azt követően előforduló problémák esetén, azoknak mi lehet az oka, és milyen megoldási utakat választana?

- Jelzés érkezik a munkáltatótól, hogy az ügyfél rendszeresen késik a munkahelyről, és különféle furcsa kifogásokkal áll elő.

- Jelzés érkezik a munkáltatótól, hogy az ügyfél viselkedése megváltozott. Nagyon pörög, de egy feladatát sem fejezi be. A munkatársai munkájába beleszól, ami sokszor konfliktusokat okoz.
- Jelzés érkezik az ügyféltől, hogy a megállapodás ellenére rendszeresen 12 órás műszakba osztják be, hiába jelez a közvetlen főnökének, nem történik változás.
- Jelzés érkezik a munkáltatótól, hogy az ügyfél munkaköre és az időbeosztása is megváltozik. Nem tudják eldönteni, hogy az új munkakör és beosztás megfelelő lehet-e az ügyfél számára. Abban is segítséget kérnek, hogy ezt hogyan lehet a munkavállaló felé közvetíteni.

2. Írjon le egy takarító-munkakört könnyen érthető formában! (a könnyen érthető – easy to read nyelvezet szabálya:

- a szöveg felépítése egyszerű legyen;
- kerülni kell az összetett (főként a többszörösen összetett) mondatokat;
- kerülni kell a szakszavakat, idegen kifejezéseket;
- konkrét fogalmakkal kommunikáljunk;
- ne használjunk feltételes módot;
- ne használjunk elvont, többértelmű kifejezéseket;
- egy mondat lehetőleg egy gondolatot, egy fontos információt közöljön;
- ne használjunk rövidítéseket;
- törekedjünk arra, hogy logikus és követhető legyen a gondolatmenet;
- a könnyen érthető nyelv nem egyenlő a gyerekes közlésmóddal, mindig az adott korosztálynak megfelelő hangnemet használjunk!



Önellenőrző kérdések

- Mi az intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés célja?
- Melyek az intenzív munkahelyi támogatás és utókövetés tevékenységei?
- Az ügyfél hogyan ismerheti meg a munkavégzése fizikai környezetét?
- Szükséges-e a természetes segítők felkészítése, ha igen, miért?
- Milyen formában valósulhat meg az ügyfél utókövetése?
- Mikor zárja le a szolgáltató az ügyfélnek nyújtott szolgáltatást?

6.3. Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, utókövetés

Általános leírás

A munkáltatót az utókövetés alatt fel kell készíteni azokra a helyzetekre, amelyek befolyásolhatják a megváltozott munkaképességű munkavállaló teljesítményét vagy szerepét a munkahelyen.

6.3.1. Intenzív munkahelyi támogatás a munkáltató részére, utókövetés tevékenységei és tartalma

- A. Az intenzív munkahelyi támogatás biztosítása
- B. Utókövetés

A. Az intenzív munkahelyi támogatás biztosítása

A munkatársak csoportos érzékenyítése:

Ennek az elemnek a célja, hogy a leendő közvetlen munkatársakat segítse új munkatársuk befogadására.

- A megváltozott munkaképesség bemutatása általánosságban, illetve kifejezetten az ügyfélre vonatkozóan.
- A fogyatékossgal és egészségkárosodással kapcsolatos félelmek oldása.
- A foglalkozási rehabilitációs szolgáltatás által nyújtott támogatások bemutatása.

Munkatársak egyéni támogatása:

Rendkívül fontos, hogy az ügyfél közvetlen főnökének, illetve a vele szorosan együtt dolgozó kollégáknak folyamatos, egyéni támogatást is adjon a foglalkozási tanácsadó a munkába állítás során.

B. Utókövetés

Rendszeres konzultáció a munkáltatóval:

A beavatkozást igénylő problémák, speciális helyzetek nem térnek el az ügyfél utókövetése során felsorolt helyzetektől.



Jó tudni rész

Praktikus javaslatok

- Az egyéni felkészítés során arra is van lehetőség, hogy az ügyféllel kapcsolatos minden olyan lényeges információt osszunk meg a közvetlen főnökével, kollégáival, amelyek beilleszkedését, napi munkavégzését, társas kapcsolatait befolyásolják. (pl. ha az ügyfél nehezen

kommunikál, ezt milyen módon tudják úgy segíteni, hogy a munkavégzésére negatív hatással ne legyen.)

- A munkatársak egyéni vagy csoportos felkészítését jó, ha megelőzi egy felmérés, amely a megváltozott munkaképességű, fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos attitűdöt, tapasztalatot, előítéletet méri. Ehhez alkalmazható egy rövid kérdőív, melyet az érintettekkel kitöltetünk. Ez kiindulási alapot jelenthet arra nézve, hogy a felkészítés milyen tartalmakat foglaljon magába.
- Amennyiben az előzetes felmérés során kiderül, hogy van olyan kolléga, aki rendelkezik már pozitív tapasztalattal a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásával kapcsolatosan, akkor érdemes őt is bevonni a felkészítésbe. Ugyanígy bevonható egy korábbi sikeres elhelyezésben érintett fél is (akár ügyfél, akár munkáltató).
- A tapasztalatok azt bizonyítják, hogy azok az emberek, akik még nem kerültek közvetlen kapcsolatba megváltozott munkaképességű személyekkel, többnyire inkább elkerülő vagy túlzottan segíteni akaró magatartással viszonyulnak hozzájuk. Célszerű a felkészítés során a támogató segítségnyújtásra felhívni a leendő munkatársak figyelmét, ami azt jelenti, hogy megteremtik annak a lehetőségét, hogy képes legyen az ügyfél az önálló munkavégzésre.
- A felkészítés során lehetőleg ne az előadás módszerét alkalmazzuk, törekedjünk az interaktív eszközök használatára, illetve alkalmazhatunk olyan egyéb módszereket, mint a filmvetítés (jó gyakorlatokat bemutató kisfilm, a célcsoportot bemutató kisfilm), helyzetek modellezése (pl. hogyan kommunikáljunk egy látássérülttel).
- Érdemes előre tájékozódni, hogy milyen helyiséget tud biztosítani a munkáltató a csoportos felkészítéshez, és

milyen eszközök állnak rendelkezésre, esetleg hely hiányában szükséges-e nekünk a termet biztosítani. Arról is tájékozódnunk kell, hogy milyen pozícióban lévő kollégák vesznek részt a felkészítésben. Javasoljuk, hogy az ügyféllel közvetlenül dolgozó munkatársak mindenképpen vegyenek részt a felkészítésbe.

- A csoportos felkészítés elején állapodjunk meg a résztvevőkkel az időkeretekben, és tisztázzuk a felkészítés célját, jelentőségét.
- A csoportos felkészítés esetében érdemes egy olyan szakember kolléga bevonása, akinek van tapasztalata a csoportos foglalkozások levezetésében, és szakszerűen képes kezelni az esetleges ellenállásokat. Érdemes a felkészítést megelőzően számba venni, hogy milyen ellenvetések várhatóak, és azokat miként lehet jól megválaszolni. (pl. „Az egészséges fiataloknak kellene munkát találni.” „Miért akar dolgozni, ha úgyis van ellátása?” „Mások elől veszi el a helyet.”)
- A felkészítés levezetője készüljön fel olyan praktikus tanácsokkal, melyek segítik a dolgozókat az aktuális, megváltozott munkaképességű csoportba tartozó leendő munkatársukkal való kapcsolatfelvételben. (pl. hallásfogyatékos ügyfél esetében legyen kéznél vagy a közelben íróeszköz, papír, a szájról olvasás esetében nézzenek rá, ha hozzá beszélnek, a látásfogyatékos esetében érintéssel is tudassák jelenlétüket stb.)
- Jó benyomást kelthet az ügyfél, ha vállalja a csoportos felkészítésen való részvételt, és megengedi kollégáinak, hogy szabadon kérdezzenek tőle. Az ügyfelet fel kell készíteni, hogy tudja finoman elhárítani a kérdést, ha nem akar válaszolni rá.

- Az ügyfél leendő munkatársait érdemes bevonni a munkahelyi átalakítások kapcsán az ötletelésbe (pl. hogyan oldható meg akadálymentesítés, mi módon könnyíthető meg a munkafolyamat végzése stb.), mert bevonva őket az előkészítésbe, már egyfajta támogató szerepbe lépnek, és érdekeltté válnak az ügyfelünk sikeres munkahelyi beilleszkedésében.
- Érdemes a munkatársak attitűdváltozásait nyomon követni, bizonyos időközönként akár egyéni konzultáció, akár csoportos konzultáció formájában lehetőséget biztosítani a tapasztalatok átbeszélésére.
- A kollégák számára is adjuk meg elérhetőségünket, hogy kérdéseikkel a továbbiakban is fordulhassanak hozzánk.
- Az utókövetést mindig a munkáltatóval előre egyeztetett időpontban végezzük, és előre jelezzük, hogy mennyi időt fog igénybe venni.
- Az utókövetés során fel kell arra készülni, hogy szubjektív véleményekkel fogunk találkozni, ezért minél több embert érdemes megkérdezni, hogy egy aránylag objektív képet kapjunk. Emellett érdemes figyelmet fordítani a kollégák, az ügyfél és a vezető metakommunikatív jelzéseire, melyek a verbális közlés mellett vagy annak hiányában sok mindenre felhívhatják a figyelmünket, rávezethetnek egy esetleges problémára, vagy éppen megerősítik a beilleszkedés sikerességét.
- Az ügyfél foglalkoztatása során is történhetnek olyan jogszabályi változások, amelyek hatással lehetnek a foglalkoztatására. A munkáltató általában nem követi ezeket, ezért fontos, hogy a foglalkozási tanácsadó tisztában legyen az adott ügyfelet érintő változásokkal. (pl. mikor szükséges egy újabb komplex minősítő eljáráson

részt vennie az ügyfélnek, milyen óraszámban dolgozhat az ellátása mellett stb.)

- Az utókövetési időszak lezárása nem jelenti automatikusan a munkáltatóval történő kapcsolat lezárását is. Biztosítsuk arról, hogy a továbbiakban is fordulhat hozzánk akár felmerülő probléma kapcsán, akár munkaerőigényével.
- Fontos odafigyelni arra is, hogy amennyiben a munkáltatói motiváció legfőbb tényezője a bértámogatás igénybevétele vagy a rehabilitációs hozzájárulás befizetése alóli mentesség, ebben az esetben se érje hátrány az ügyfelet a foglalkoztatás során.
- Az utókövetés során meg kell győződnünk arról, hogy a munkáltató valóban azokat a feltételeket biztosítja, amelyekről a foglalkoztatás megkezdésekor megállapodás történt (munkaidő, megfelelő munkakörnyezet biztosítása, juttatások, munkaközi szünet, pihenőidő stb.).
- Amennyiben vezetőváltás történik a munkáltatónál, ahol ügyfelünk dolgozik, szervezzük meg az új vezetővel való találkozást, tájékoztassuk az általunk képviselt alternatív munkaerő-piaci szolgáltatásról, az ügyféllel elért eredményekről és a foglalkoztatás fenntartásának jelentőségéről.
- Ha a foglalkozási tanácsadó személyében történik változás, azt mindig időben jelezzük a munkáltatónak, és minél előbb teremtsünk lehetőséget a vele való személyes találkozásra. A foglalkozási tanácsadó és a munkáltató között ugyanis kialakul idővel egy jó munkakapcsolat, ezért a munkáltatót érzékenyen érintheti a tanácsadó személyében bekövetkező változás. Ugyanakkor biztosítanunk kell arról, hogy a személyi változás ellenére továbbra is zökkenőmentes lesz a szolgáltatás nyújtása.

- Amennyiben szükségessé válik bármilyen okból, hogy ügyfelünket új munkakörbe helyezték át, ajánljuk fel a munkáltatónak, hogy személyesen segítjük az ügyfelet a betanulási időszakban.
- Az utókövetés során többször is hívjuk fel a munkáltató figyelmét arra, hogy amennyiben probléma merül fel, vagy az ügyfél munkavégzését befolyásoló változásra lehet számítani, úgy azt időben jelezze a foglalkozási tanácsadónak, hogy az a szükséges lépéseket meg tudja tenni.
- Amennyiben egy probléma több munkatársat is érint, ebben az esetben mindig kérjünk lehetőséget a munkáltatótól az érintettekkel történő egyéni konzultációra.
- Amennyiben elkerülhetetlen a munkaviszony idő előtti megszüntetése, úgy minden esetben kérjünk indoklást a magunk számára a munkáltatótól, és olyan javaslatokat, amelyekkel megelőzhető egy hasonló helyzet bekövetkezése.
- Fontos, hogy az utókövetés során tartsuk szem előtt a kompetenciahatárokat. Pl. egy olyan helyzetet, melyben a munkáltató kompetens, ne a foglalkozási tanácsadó akarja megoldani (kolléga figyelmeztetése, munkaeszköz javítása stb.).

Gyakorlati feladatok

1. Készítse el egy csoportos felkészítés tematikáját!

2. Próbáljon megoldást találni a következő helyzetekre!

- A munkáltató jelzi, hogy leépítés miatt ügyfelünket el akarják bocsátani. Arra kéri a tanácsadót, hogy ő közölje a rossz hírt az ügyféllel.

- A munkáltató jelzi, hogy megváltozott a cég felső vezetése, és nem értik, hogy miért jó a cégnek, ha megváltozott munkaképességű embereket alkalmaznak.
- A munkáltató jelzi, hogy az egyik munkatárs nagyon ki-
borult, amikor kiderült, hogy egy megváltozott munka-
képességű munkatársa lesz.



Önellenőrző kérdések

- A munkáltatók intenzív támogatása és utókövetése milyen tevékenységek révén valósítható meg?
- Milyen eszközei vannak a munkatársak egyéni támogatásának?
- Az utókövetés során, a munkáltatóval szervezett konzultációkon milyen problémák megbeszélésére kell elsősorban törekedni?

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszecsenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



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