

FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK XVI.  
DISABILITY STUDIES



# FOGYATÉKOSSÁG ÉS MUNKAERŐPIAC

TANULMÁNYGYŰJTEMÉNY

„A fogyatékoságtudomány a társadalmak politikáit és gyakorlatát vizsgálja, hogy jobban megértsük a fogyatékosággal kapcsolatos – sokkal inkább társadalmi, mint testi – tapasztalatokat. A *fogyatékoságtudományt* mint diszciplínát azzal a céllal fejlesztették ki, hogy a károsodás jelenségét kibogozza a mítoszoknak, az ideológiáknak és a stigmának abból a hálójából, ami ráborul a szociális interakciókra és a társadalompolitikára. E tudományág megkérdőjelezi azt az eszmét, amely úgy tekint a fogyatékosággal élő emberek gazdasági és társadalmi státuszára és a számukra kijelölt szerepekre, mintha azok a fogyatékosággal élő emberek állapotának elkerülhetetlen következményei lennének.”

*A Fogyatékoságtudományi Társaság, 1998*

---



## FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK – DISABILITY STUDIES

Sorozatunk célja az, hogy az ELTE GYK-n a jövőben a foglalkozási rehabilitációs szakirányú továbbképzésben részt vevő hallgatók számára széles, közös ismeretháttérrel teremtsünk.

Sorozatszerkesztő: Könczei György

Olvasószerkesztő: Molnár Gabriella • Tervezőszerkesztő: Durmits Ildikó

Tördelőszerkesztő: Lendér Livia

Kötetünknek ez a kiadása az Szociális és Munkaügyi Minisztérium támogatásával készült 2009-ben.

---

Ezt a könyvet csak digitalizált formában kínáljuk, kizárólag saját hallgatóink számára, a jogtulajdonossal kötött egyszeri és kizárólagos megállapodás alapján. Bármely, írásos engedély nélküli további előállítás (nyomtatás, másolás stb.) szigorúan tilos.

We provide this book only in digitalized format and exclusively for our students at ELTE GYK under the agreement with the copyright holder. Any further reproduction (printing or copying etc.) prohibited without permission.



## Foglalkoztatáspolitikai ismeretek

1. A munkaerő-piaci segítő szolgálat kialakításának lehetőségei	6
2. Munkaerő-piaci programok	11
3. Az Európai Unió strukturális alapjából finanszírozott pályázatok elméleti alapjai	21
4. Az EU által támogatott foglalkoztatási programok tervezésének gyakorlati alapjai	26
	34

## Munkaerő-piaci segítő szolgálat

1. A segítő tevékenység célja és tartalma	39
2. A segítő szervezetek jellemzői	46
3. Kapcsolatrendszer építése	48
4. A munkaerő-piaci segítő kiválasztásának kritériumai	49
5. A munkaerő-piaci segítő felkészítése	56
6. Szervezeti és szakmai kompetenciák	61
7. A munkaerő-piaci segítő tevékenység etikai kérdései, a személyes adatok védelme	66
8. A segítő szolgálat teljesítésének mennyiségi és minőségi meghatározása	73
9. A segítő és a segítő hálózatok motiválása	76
	84



## A fogyatékossgal élők számának területi előrebecslése 2021-ig

Népszámlálási adatok fogyatékossgal élőkéről	150
A fogyatékossgal élők demográfiai helyzetének változása 1990 és 2001 között	151
A fogyatékos népesség előrebecslésének adatai, módszerei, hipotézisei és változatai	154
Az előreszámítás alapadatai és az arányszámok képzése	172
A fogyatékossgal élők előrebecslésének főbb eredményei	176
Összefoglalás, következtetések	178
	182

## Megváltozott munkaképességűek a munkaerőpiacon

A tartós egészségi problémával élők száma és munkaerő-piaci jelenléte	185
A tartós egészségi probléma típusa és kezdete	189
A munkaerő-piaci jelenlét lehetősége	190
A tartós egészségi problémával és fogyatékossgal élő foglalkoztatottak munkahelyi helyzete	191
Munkaerő-piaci rehabilitáció iránti igény	192
Summary	192
	194



## A sorozatszerkesztő előszava

Akár a fogyatékoságtudomány kutatóit, akár magukat a fogyatékosággal élő embereket kérdezné meg valaki arról, vajon mi a legfontosabb a mindennapi életben a meleg, elfogadó, emberi közegen túl, döntő többségük valószínűleg egyöntetűen azt válaszolná, hogy legyen megfelelő értékű munka, hogy legyen hely számukra a munkaerőpiacon. Ezért döntöttünk úgy a szabadegyetemet szervező csapat tagjaival 2005 végén, hogy az első Fogyatékoságtudományi Szabadegyetemet a foglalkoztatáspolitikai és a munkaerőpiac vonatkoztatási terében helyezzük el. Ugyanezért lett annak a rendezvény-sorozatnak „emblemikus arca” dr. Laky Teréz, aki haláláig a magyar munkaerőpiac legjobb magyar ismerője, kutatója volt.

Ezt az ívet követi sorozatunk e kötete, együvé gyűjtve négy korábbi részeredményt: a korábban a Foglalkoztatáspolitikai ismeretek (FMM) a Munkaerő-piaci segítő szolgálat című módszertani kézikönyvet, Hablicsek László rendkívül eredeti összefoglaló tanulmányát a fogyatékosággal élő személyek számának területi előrebecsléséről és a megváltozott munkaképességű személyek munkaerő-piaci helyzetének statisztikáit közreadó KSH-kiadványt.

Az e kötet közreadásában közreműködő kollégáimmal: Egre Tímeával, Lendér Líviával és Molnár Gabriellával közösen azt reméljük, hogy e négy eredeti forrás tartalmainak egy kötetbe gyűjtése jó színvonalon enyhíti majd a témában igényes tájékozódást igénylő olvasók: fogyatékosággal élő emberek, szakemberek, egyetemi hallgatók tudásszomját.

Budapest, 2009 januárjában



Könczei György  
sorozatszerkesztő

# FOGLALKOZTATÁSPOLITIKAI ISMERETEK

Foglalkoztatáspolitikai és Munkügyi Minisztérium



FT

DS

*Budapest, 2004*

# FOGLALKOZTATÁSPOLITIKAI ISMERETEK

A módszertani füzetet írta:  
Sükösd Piroska szociológus

Szakmai lektor:  
Zachár László, a Nemzeti Felnőttképzési Intézet igazgatója

Köszönjük a minisztérium munkatársainak,  
hogy észrevételeikkel, tanácsaikkal  
segítették a módszertani füzet elkészítését:  
Dr. Székely Judit, Bódi András, Lorincz Leó, Vermes Lajos

Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium

Felelős kiadó:  
Burány Sándor foglalkoztatáspolitikai és munkaügyi miniszter

Készült  
a ProgEn Mérnöki Fejlesztő és Szolgáltató Kft. gondozásában  
ügyvezető: Komáromi Sándor, szerkesztő: Simon Zsolt

A kiadvány elérhető a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium honlapján:  
[www.fmm.gov.hu](http://www.fmm.gov.hu)

# Tartalom

Köszöntő	9
Bevezetés	10
1. A munkaerő-piaci segítő szolgálat kialakításának lehetőségei	11
1.1. „Roma-Start Plusz” családokat támogató program	12
1.2. A munkaerő-piaci segítő szolgáltatások szervezeti feltételei	14
1.3. A munkaerő-piaci szolgáltatások kialakításának jogszabályi feltételei	19
2. Munkaerő-piaci programok	21
2.1. A munkaerő-piaci programok feltételei	21
2.2. A munkaerő-piaci programok alkotóelemei	22
3. Az Európai Unió strukturális alapjából finanszírozott pályázatok elméleti alapjai	26
3.1. A strukturális alapok	26
3.1.1. Az Európai Szociális Alap	27
3.1.2. Az Európai Regionális Fejlesztési Alap	27
3.1.3. Horizontális célkitűzések a közösségi programokban	27
3.2. A nemzeti fejlesztési terv programjai	30
3.2.1. Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program	30
3.2.2. Regionális Fejlesztési Operatív Program	32
4. Az EU által támogatott foglalkoztatási programok tervezésének gyakorlati alapjai	34
4.1. A Küzdelem a munka világából történő kirekesztődés ellen című PHARE-pályázat	34
4.2. Az EQUAL	37



## Köszöntő

A partnerség jegyében és az együttműködés kiszélesítésének reményében ajánlom e tájékoztató füzetet a cigány kisebbségi önkormányzatoknak, a romaszervezeteknek, a helyi segítő szervezeteknek. Ajánlom továbbá mindazoknak, akik szintén érintettek és érdekeltek a hátrányokkal küszködő munkavállalók, köztük a romák élet- és munkakörülményeinek javításában.

A roma népesség foglalkoztatása, foglalkoztathatóságának fejlesztése terén elért eddigi eredményeink biztatóak, de korántsem adnak okot elégedettségre. Az e népcsoportot sújtó szegénység és diszkrimináció megszüntetésére irányuló intézkedések hatékonyságát szükségesnek tartom tovább növelni.

A kiadvány segítséget kíván adni a munkavállalást elősegítő lehetőségek közötti eligazodásban, amit a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium az Állami Foglalkoztatási Szolgálat által közvetít az érintetteknek. Az egyes fejezetek elsősorban a romaszervezetek nézőpontjából, e szervezetek szükségleteire alapozva mutatnak be olyan eljárásokat, kapcsolódási lehetőségeket, amelyek nagyban hozzájárulhatnak a munkaerő-piaci támogatási formák megismeréséhez és igénybevételéhez.

Különös aktualitást ad a megjelentetésnek Magyarország Európai Unióhoz való kéznyújtásnyira lévő csatlakozása. Ez az esemény – történelmi jelentőségén túl – hatalmas esélyt ad a hátrányok leküzdésére, többek között a munka világából való kirekesztődés felszámolására. Az Európai Szociális Alapból elnyerhető támogatásokhoz való hozzáférés ezért hangsúlyos helyet kap ebben az összeállításban.

Bízom abban, hogy az összegyűjtött információk hathatós segítséget nyújtanak a felhasználók számára a foglalkoztatást elősegítő tevékenységeikhez.

Burány Sándor  
foglalkoztatáspolitikai és munkaügyi miniszter

## Bevezetés

A Módszertani Füzet célja, hogy segítse a romaszervezeteket az érdekeltségi körükre tartozó, halmozottan hátrányos helyzetű, munkanélküli emberek életkörülményeinek javításában.

A kisebbségi önkormányzatok naponta szembetalálják magukat a roma embereket sújtó munkanélküliséggel. A Módszertani Füzet segítséget ad abban, hogy a szervezet ismerje azokat a forrásokat, amelyek már most rendelkezésre állnak a problémák megoldására.

A füzet két fő részre tagolódik; az első két fejezet a foglalkoztatási törvény által teremtett lehetőségeket mutatja be. A romaszervezeteknek lehetőségük van arra, hogy a munkaügyi központokkal együttműködve programokat dolgozzanak ki és valósítsanak meg a helyi munkanélküliség csökkentése érdekében.

A munkaerő-piaci segítő szolgálat kialakítása a munka nélkül lévők elhelyezkedését segíti, a foglalkoztatási programok pedig komplex segítséget adnak azoknak a problémáknak a kezelésében, amelyek csak hosszabb távon oldhatók meg.

A füzet második felében az Európai Unió forrásainak eléréséhez feltétlenül szükséges ismereteket találhatja az olvasó. Az EU elvárásai között szerepel, hogy a hátrányos helyzetű csoportokat képviselő szervezetek partnerként vegyenek részt a programokban. A romaszervezeteknek fel kell készülniük arra, hogy részt vegyenek a programok tervezésében és végrehajtásában, ebben nyújt segítséget a Módszertani Füzet első, és 2004 júliusában megjelenő második kötete.

# 1. A munkaerő-piaci segítő szolgálat kialakításának lehetőségei

A Magyar Köztársaság Alkotmánya mindenki számára jogot biztosít a munka és a foglalkozás szabad megválasztására. E jogok gyakorlásának elősegítése, a foglalkoztatási feszültségek feloldása, valamint a munkanélküliség csökkentése érdekében az Országgyűlés 1991-ben törvényt alkotott a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról.<sup>1</sup>

A módszertani füzet a törvény rendelkezéseit két szempontból vizsgálja:

- A civil szervezetek lehetőségei a munkaerő-piaci szolgáltatásokba<sup>2</sup> való bekapcsolódásban, és
- a munkaerő-piaci foglalkoztatási programokban<sup>3</sup> való részvételben.

Mind a hazai, mind a nemzetközi tapasztalatok azt mutatják, hogy a munkanélküliek egyes csoportjait nehezen, vagy egyáltalán nem tudják elérni a munkaügyi központok és kirendeltségeik. A halmozottan hátrányos helyzetű csoportok problémáinak kezelése csak a civil szervezetek bevonásával lehet hatékony. A magyarországi törvények és rendelkezések is lehetővé teszik a nonprofit szervezetek bevonását a munkanélküliség kezelésébe.

A foglalkoztatási törvény szorgalmazza, hogy a munkanélküliség csökkentését partneri együttműködésben valósítsák meg a helyi önkormányzatok, a munkaadók és a munkavállalásra jogosultak, valamint azok érdekképviselői szervezetei.

A foglalkoztatási célú civil szervezeteknek lehetőségük van a munkaügyi központokkal együttműködve, segítő szolgálat kialakítására. A nonprofit szervezetek és a munkaügyi központok összefogására több megyében is van pozitív példa. A továbbiakban a Békés Megyei ROMA-START PLUSZ program példáján mutatjuk be azokat a lehetőségeket és megoldásokat, amelyek segítik a romaszervezeteket sikeres programok kidolgozásában és végrehajtásában.

Az 1. 1. fejezetben bemutatjuk, hogy milyen feladatokat kell ellátnia és felvállalnia a romaszervezeteknek, hogy sikeresek lehessenek a munkaerő-piaci szolgáltatásokban.

Az 1. 2. fejezetben bemutatjuk azokat a lépéseket, amelyekkel a szervezet felkészülhet a munkaerő-piaci segítő szolgálat kialakítására.

Az 1. 3. fejezet összefoglalja azokat a rendeleteket, amelyek lehetővé teszik a civil szervezetek számára a munkaerő-piaci segítő szolgálat szervezését.

---

<sup>1</sup> 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról, Rövidítése: (flt.) foglalkoztatási törvény

<sup>2</sup> Munkaerő-piaci szolgáltatás: A munkahely-keresést, a munkához jutást, és a munkahely-megtartását segítő szolgáltatás, ami a munkaadókat is támogatja a megfelelő munkaerő megtalálása érdekében. A munkaerő-piaci szolgáltatás fajtái: munkaerő-piaci és foglalkozási információ, munkatanácsadás, pályatanácsadás, álláskereső tanácsadás, rehabilitációs tanácsadás, pszichológiai tanácsadás, helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás, munkaközvetítés. A munkaerő-piaci szolgáltatás pontos feltételeit a 30/2000. (IX. 15) GM-rendelet tartalmazza.

<sup>3</sup> Munkaerő-piaci program: Az Flt. és végrehajtási szabályai lehetővé teszik, hogy a munkaerő-piaci szolgáltatásokat és a foglalkoztatást elősegítő támogatásokat a célcsoport igényei szerint lehessen összeállítani, azokat az elemeket beemelve a programba, amelyekre a program sikerességéhez szükség van. A 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet tartalmazza a pontos feltételeket.

## 1.1. Roma-Start Plusz családokat támogató program<sup>4</sup>

A Békés Megyei Munkaügyi Központ 2000-ben indította el a Roma-Start programját. A program 2002-ben befejeződött, tapasztalatait beépítették a 2003-ban induló Roma-Start Plusz programba.

A programban 15 roma származású foglalkoztatásszervező menedzsert alkalmaznak. A menedzserek olyan szervezetek alkalmazottai, amelyek tevékenységük alapján meghatározó szerepet töltenek be a roma kisebbség életében (roma kisebbségi önkormányzatok, települési önkormányzatok, alapítványok, családsegítő szolgálatok). A megyei munkaügyi központ együttműködési megállapodás keretében vállalta, hogy a menedzserek foglalkoztatását foglalkoztatásbővítő bértámogatással és foglalkoztatáshoz kapcsolódó járulékok átvállalásával támogatja. Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy a roma-szervezeteknek nem kell főállású dolgozóik után, saját keretük terhére bért fizetniük.

A foglalkoztatásszervező menedzsereket a Békéscsabai Regionális Munkaerőfejlesztő és Képző Központ által szervezett képzési programmal készítették fel a feladatra, valamennyien romákra szakosodott foglalkoztatásszervező-menedzserei szakképesítő vizsgát tettek.

### A FOGLALKOZTATÁSSZERVEZŐ MENEDZSEREK FELADATAI:

- Folyamatosan együttműködnek a Békés Megyei Munkaügyi Központtal, a területileg illetékes kirendeltséggel, valamint a roma kisebbség életében meghatározó szervezetekkel.
- A térségben a célcsoport, valamint a gazdaság szereplői körében propagálják, szervezik a foglalkoztatási programot és a program keretében adható támogatási formákat.
- A térségben a munkáltatókkal rendszeresen kapcsolatot tartanak, közreműködnek – különösen a fenntartható foglalkoztatást biztosító – álláshelyek feltárásában, azokról tájékoztatják a kirendeltségeket.
- A meghirdetett pályázati felhívásokról tájékoztatják a térség munkaadóit, a kisebbségi önkormányzatokat, segítik őket a pályázatok elkészítésében, a feladatok végrehajtásának megszervezésében.
- A Békés Megyei Munkaügyi Központot illetve a kirendeltséget legalább havonta tájékoztatják a program során elvégzett feladatokról.
- Közreműködnek a különféle munkáltatói és kulturális programok szervezésében a roma kisebbség felemelkedése érdekében.

A foglalkoztatási menedzser szerteágazó feladatai lehetővé teszik, hogy a térség roma lakosságának élethelyzete javuljon, csökkenjen a munkanélküliség, emelkedjen a képzettségi szint, megerősödjenek a helyi romaszervezetek, növekedjen a romák érdekérvényesítő képessége.

A roma civil szervezetek és a munkaügyi központ együttműködése tovább növeli a képzési és a foglalkoztatási programok hatékonyságát, lehetővé teszi, hogy a roma lakosság érdekei és igényei megfogalmazódnak és eljussanak a döntéshozó szervezetekig. Ezt segíti elő a romaszervezetek és a munkaügyi központ között létrejövő együttműködési megállapodás is.

### AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS TARTALMA:

1. A munkaügyi központ és a roma civil szervezetek megállapodnak abban, hogy havonta konzultációt, évente egyeztető fórumot tartanak a foglalkoztatással, a képzéssel összefüggő rétegproblémák megvitatására.
2. A munkaügyi központ kirendeltsége igény szerint (hetente, havonta) tájékoztat az állásajánlatokról, a képzési lehetőségekről, illetve egyéb támogatási formákról.
3. A munkaügyi központ és a roma civil szervezetek megállapodnak abban, hogy a rétegspecifikus képzési szakirányok meghatározása a kisebbségi önkormányzatokkal, szervezetekkel együttműködve, véleményük figyelembe vételével történik.

---

<sup>4</sup> Az alfejezet a Békés Megyei Munkaügyi Központ programdokumentumai és együttműködési-megállapodás-tervezete alapján készült.

4. A munkaügyi központ és a roma civil szervezetek közösen szerveznek és bonyolítanak le a Roma Álláskeresési és Képzési Börzét.
5. A munkaügyi központ kirendeltsége a megyei munkaügyi központ jogi osztályának közreműködésével igény szerint munkajogi tanácsadást szervez.
6. A munkaügyi központ képviseli a cigány önkormányzatok, szervezetek részéről kijelölt (megbízott) cigányközösségi szervezőt, (foglalkoztatási menedzsert), aki segíti az együttműködési megállapodásban rögzítettek megvalósulását.
7. A cigányszervezetek vezetői (képviselői) vállalják (mivel hivatalos kimutatás nincs a cigány lakosságra nézve), hogy a munkaügyi központot segítve felkutatják a körzetben élő roma származású lakosok munkát vállalni, illetve továbbképzésen részt venni kívánó tagjait, hogy tevékenyen együttműködve javítsák a munkaerőpiacon történő elhelyezkedésük esélyeit.
8. A megállapodást kötő felek egyetértenek abban, hogy az együttműködésben meghatározott feladatok (vállalások) végrehajtását rendszeresen értékelni fogják.

A Békés Megyei Munkaügyi Központ által indított Roma-Start program sikeres volt. A megyében javult a roma családok élethelyzete, növekedett a foglalkoztatottság.

Sikere többek között abban rejlik, hogy a program keretei között kialakított roma foglalkoztatási menedzserhálózat dolgozói roma származásúak, és olyan szervezeteket képviselnek, amelyek napi munkájuk során kapcsolatban állnak a helyi közösség tagjaival, belülről ismerik problémáikat, figyelembe tudják venni a közösség tagjainak képzési és foglalkoztatási elképzeléseit a programok beindítása során.

A civilszervezetek felépítésükből adódóan rugalmasabban tudnak alkalmazkodni igényekhez, és alkalmasak arra, hogy a rászorulóknak személyre szabott segítséget adjanak.

A Roma-Start program példa lehet arra, hogy a munkaerő-piaci szolgáltatások kihelyezése a civil szervezetek keretei közé sikerrel járhat, ha a romaszervezetek számára lehetővé teszik a partneri együttműködést és együtt gondolkozást.

A továbbiakban bemutatjuk azokat az irányelveket, amelyeket a munkaerő-piaci segítő szolgálatok munkájuk során alkalmaznak.<sup>5</sup>

## A SEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁSSAL SZEMBEN TÁMASZTOTT ALAPKÖVETELMÉNYEK:

- mindenki számára hozzáférhető legyen,
- valós igényeket elégítsen ki,
- személyre szóló legyen,
- az integrált foglalkoztatás elérését szolgálja,
- csak a saját felelősségű területeken tevékenykedjen, ne lépje át saját kereteit,
- a szolgáltatók megbízható szakmai felkészültséggel rendelkezzenek,
- a segítség az elhelyezkedést, a diszkrimináció elleni küzdelmet és a beilleszkedés stabilitását célozza.

## A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG FŐ FELADATAI:

- A munkaügyi központok és kirendeltségeik adatbázisának kiegészítése a feltárt munkalehetőségekről, képzési lehetőségekről, segítő és partnerintézményekről,
- a célcsoportba tartozó ügyfelek minél szélesebb körének bevonása a szolgálat látókörébe,
- a munkavállalást akadályozó tényezők feltárása, megoldásuk elősegítése, ahol szükséges, a partnerintézmények bevonásával,
- az ügyfél bevonása saját sorsának alakításába, az együttműködés kereteinek kialakítása, együttműködési terv készítése,
- az ügyfél képességeinek és képzettségének fejlesztésére irányuló képzések és tréningek felkutatása és ajánlása az együttműködési tervben meghatározott célok elérése érdekében, támogatás a képzések és a tréningek során,

<sup>5</sup> Az irányelvek meghatározásában a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium Foglalkozási Rehabilitációs Titkársága által kiadott, Szellő István által szerkesztett, Munkaerő-piaci Segítő Szolgálat című módszertani kézikönyvre támaszkodunk.

- ügyintézés, aktív közreműködés az álláskeresőben, más közös célok eléréséhez szükséges ügyek intézése,
- közvetítés az ügyfél és a munkáltató között, az ügyfél alkupozíciójának erősítése, munkába helyezés,
- segítség a munkahelyi környezetbe való beilleszkedéshez,
- a munkáltatók tájékoztatása a támogatott foglalkoztatási lehetőségekről, pályázatokról,
- a munkáltatók dolgozók iránti igényeinek feltérképezése, (készségek, hiányzó szakismeretek) és a megoldások elősegítése,
- kapcsolattartás, és ahol szükséges a hiányzó kapcsolatok kiépítése a helyi munkaügyi szervezetekkel, önkormányzatokkal, civil szervezetekkel, ellátó intézményekkel, iskolákkal, képzőkkel, regionális szervezetekkel, vállalkozásokkal, a vállalkozások érdekképviselői és szakmai szervezeteivel,
- pályázatfigyelés, a foglalkoztatási helyzet javítására irányuló pályázatokban való részvétel, a partneri együttműködés kialakításának elősegítése.

## *1.2. A munkaerő-piaci segítő szolgáltatások szervezeti feltételei*

A munkaerő-piaci szolgáltatásokban részt vállaló romaszervezetek munkája, mint az előző fejezetből kiderült, rendkívül szerteágazó. Munkájukat fokozottan nehezíti a cigányokkal szemben megnyilvánuló előítéletesség.

A munkaügyi központok tapasztalatai azt mutatják, hogy a munkaadók többsége még a foglalkoztatáshoz kapcsolódó maximális támogatás esetén sem kíván cigány munkavállalót felvenni. Azok a munkahelyek kivételek, ahol nem cigány származású munkaerőt nem tudnak foglalkoztatni (mivel nem vállalják a munkát), például húsfeldolgozó üzemek, temetői segédmunkák. A cigány származású munkakeresők részére gyakran csak a közhasznú munka jelent egyedüli lehetőséget az elhelyezkedésre.

A romákkal szemben megnyilvánuló elutasítás két oldalról is nehezíti a foglalkoztatási menedzser munkáját. Egyrészt származásuk miatt: nekik is nehezebb a munkaadók bizalmát megnyerni. Másrészt klienseik elhelyezésekor ütköznek kimondott, vagy kimondatlan ellenállásba.

Ezért nagyon fontos, hogy a munkaerő-piaci szolgáltatásokat felvállaló romaszervezet megfelelő kapcsolatokat építsen ki a helyi önkormányzattal, a munkaügyi központtal, és annak kirendeltségével, mert a hivatalos szervezetek támogatása nagyban segíti a szervezet munkáját. Kiemelt fontosságú a különféle helyi szervezetekkel ápolt jó viszony, a közös rendezvények szervezése, a romaszervezet társadalmi elfogadottságának növelése.

A sikeres munkába helyezések számát nagyban növelheti a helyi kis- és középvállalkozók munkaerőigényeinek feltárása. A kisvállalkozások számára gyakran probléma, hogy nem találnak megfelelő szakismerettel és készségekkel rendelkező szakmunkásokat, dolgozókat.

A technológia gyors változása a megfelelő képzettséggel rendelkező munkavállalók esetében is olyan ismerethiányokat okoz, amelyeket nehéz pótolni a munkaerőpiacon. Ismerethiálynak nevezük, ha például egy asztalos képesítéssel rendelkező szakmunkás, bár jó szakember, mégsem ismeri azokat az új eljárásokat, amelyekkel a modern épületek speciális ablakait készítik és szerelik be. Ezek az ismerethiányok gyakran rövid, pár hetes, hónapos ráképzéssel pótolhatók. Ha a munkaerő-piaci menedzser feltérképezi azokat az ismereteket, amelyek hiányoznak a helyi munkaerőpiacon, megfelelő energiát fordít a képzők felkutatására és a képzésre történő beiskolázásra, akkor nagy valószínűséggel sikeres lesz a munkába helyezés során is.

A képzők felkutatása esetében gondolni kell az új technológiákat értékesítő vállalatokra is, amelyek termékeik eladását azok használatának és kezelésének betanításával támogatják. Ezek a tanfolyamok gyakran ingyenesek. Például egy új vakolatot értékesítő vállalat tanfolyamokat szervez a kőművesek részére, hogy azok megismerjék a vakolat felhordásakor használt technológiákat. Az így szerzett ismeretekkel rendelkező kőműveseket a vállalkozások is szívesebben alkalmazzák.

A helyi munkaerőpiacot úgy kell elképzelni, mint egy falat, amelyen különböző, az ismerethiányok által csukott ajtók vannak. A fal egyik oldalán a foglalkoztatók és dolgozók állnak, a másik oldalán a munkaerő-piaci menedzser és kliensei. A menedzsernek az a dolga, hogy segítse a munkanélkülieket abban, hogy az ajtók kinyitásával, a megfelelő kulcsok (képzettségek, készségek) használatával visszaléphessenek a munkaerőpiacra. Amit fontos megjegyezni! Ahogy a falon sem lehet átmenni, úgy

azokat a dolgozókat sem lehet kiközvetíteni a munkaerőpiacra, akiknek a tudására, felkészültségére nincs szükség. Ezért elengedhetetlenül fontos, hogy a foglalkoztatási menedzser alaposan ismerje a helyi munkaerőpiacot, a foglalkoztatók munkaerő-, szakismeret- és szaktudásigényét.

A következőkben részletesen bemutatjuk, milyen feltételeknek kell megfelelniük a romaszervezeteknek, hogy sikeresen végigvihessenek egy-egy munkaerő-piaci szolgáltatási programot.

## 1. FELTÉTEL: A CSAPATMUNKA

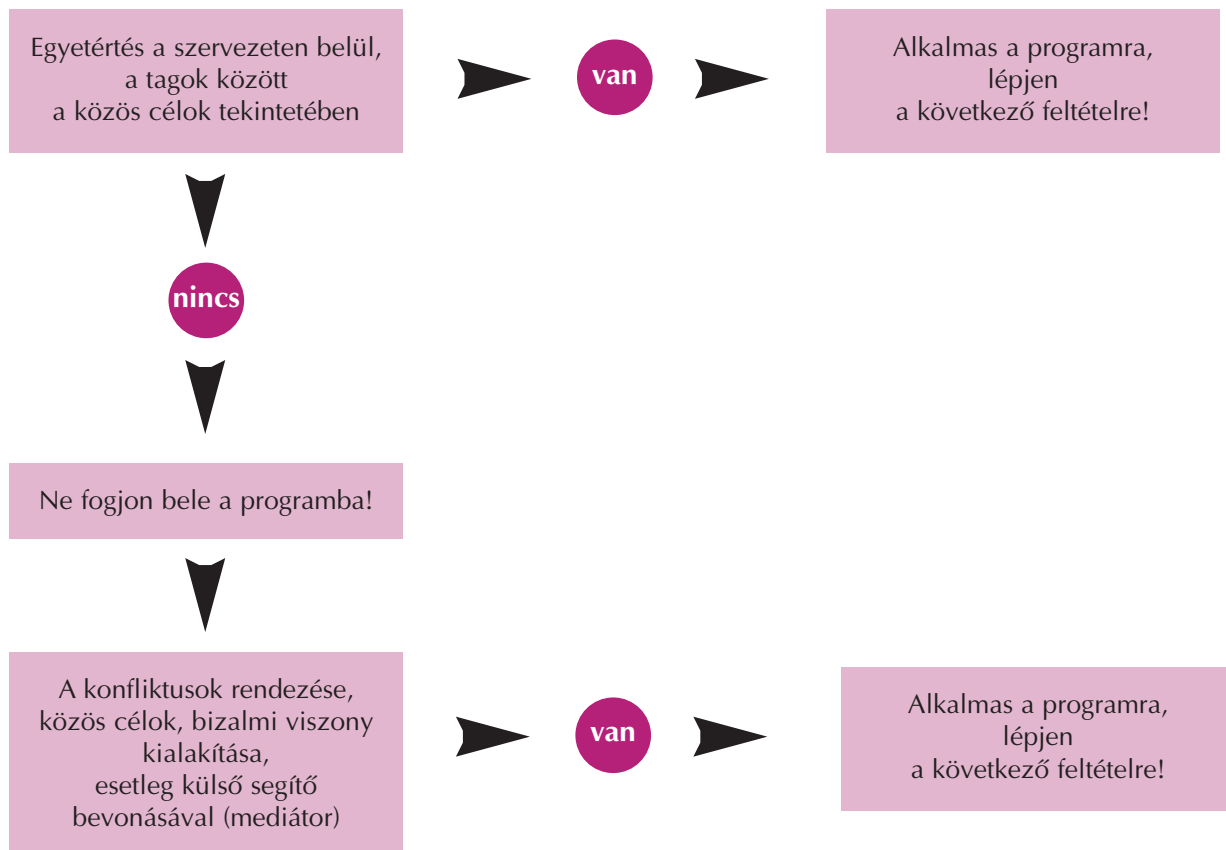
Mivel a munkaerő-piaci segítő szolgálat kialakítása és működtetése csapatmunkát igényel, alapvető fontosságú feltétel, hogy a saját szervezet tagjai elkötelezettek és egységesek legyenek a közös cél elérésében.

A hatékony munkához elengedhetetlen a megfelelő információáramlás a tagok között, a környezetben az egységes kiállás, a célok és az eredmények közös képviselése. A szervezetnek jó kapcsolatokat kell ápolnia, megfelelő ismertséggel és elismertséggel kell rendelkeznie a célcsoport tagjai körében. Ha a szervezetben konfliktusok, viták nehezítik az együttműködést, akkor ezeket a program szervezése előtt mindenképpen rendezni kell. Ebben nagy segítséget adhat egy külső semleges fél, aki megfelelő ismeretekkel rendelkezik a konfliktusok kezelésében. Ha a szervezeten belül nincsenek nyílt konfliktusok, de az együttműködés nehéz, érdemes az együttműködési képességek fejlesztését, a hatékony párbeszéd kialakítását elősegítő tréningen részt venni. Segítséget lehet kérni például a Partners Hungary Alapítványtól.

*Partners Hungary Alapítvány: 1024 Budapest, Keleti Károly u. 15/B, II/10.*

*Telefonszám: 315-0168, 315-1333, 438-5260, 438-5270. Faxszám: 316-5721.*

*E-mail: partners@partnershungary.hu*



## 2. FELTÉTEL: A MUNKATÁRSOK FELKÉSZÜLTÉGE

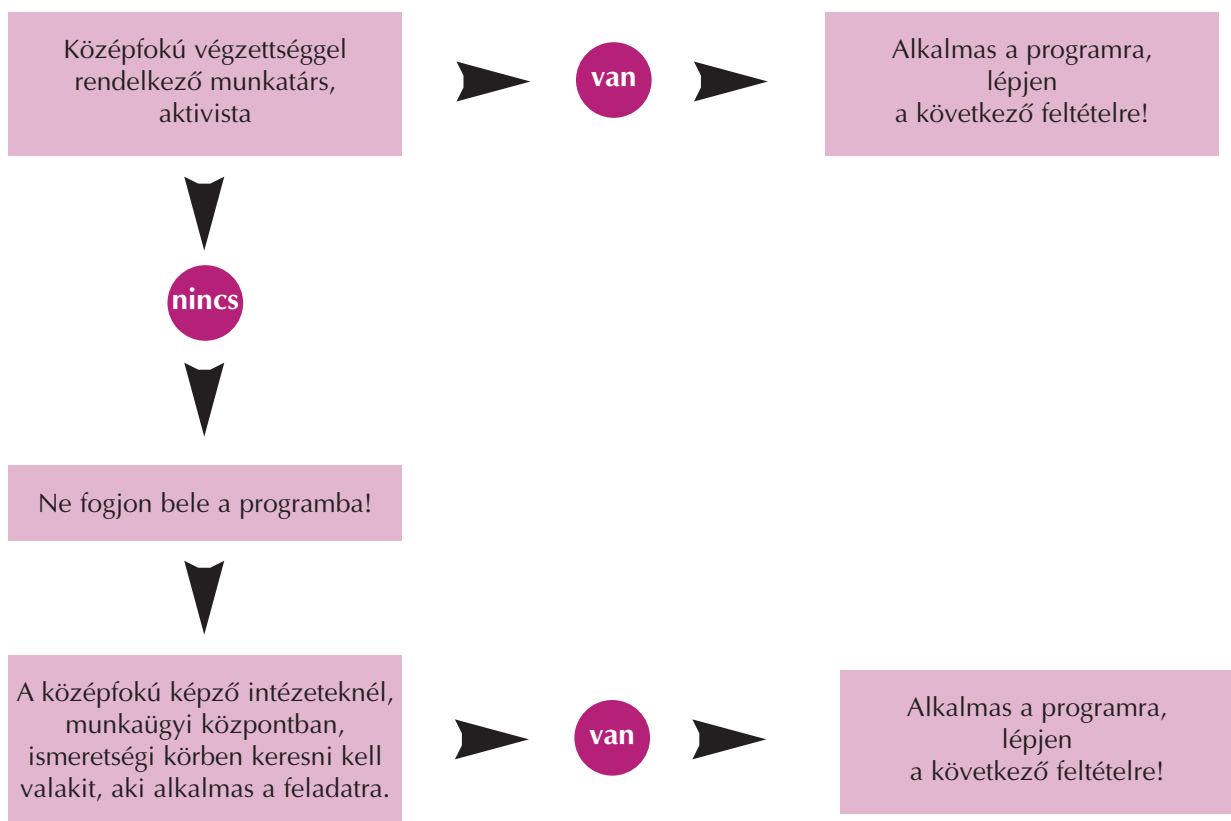
A szervezetnek legalább egy, (de jobb, ha két) középfokú végzettséggel rendelkező munkatárssal, aktivistával kell rendelkeznie, aki(k) a munkaügyi központ által szervezett képzésén részt tud(nak) venni, és személyiségében(gükben) alkalmas(ak) a munkaerő-piaci menedzsernek.

A munkaerő-piaci menedzser fő személyiségjegyei a következők:<sup>6</sup>

- beleérző képesség mások helyzetébe,
- őszinteség, nyitottság,
- rugalmas személyiség,
- kiegyensúlyozottság,
- megfelelő kommunikációs képesség,
- problémamegoldó gondolkodás,
- diplomáciai képesség,
- kezdeményezőképeség,
- szervezőképeség,
- konfliktustűrő képesség és konfliktuskezelésre való alkalmasság.

A munkaügyi központok által meghirdetett munkaerő-piaci roma menedzser képzésre csak középfokú bizonyítvánnyal rendelkezőket vesznek fel. A megfelelő alapképzettség feltétlenül szükséges a tananyag elsajátításához és a későbbi sikeres munkához. Ha a szervezet jelenleg nem rendelkezik megfelelő képzettségű dolgozóval vagy aktivistával, akkor ismeretségi körében kell keresnie arra alkalmas személyt, fel kell venni a kapcsolatot azokkal a családokkal, ahol középfokú tanulmányuk utolsó évét végző fiatalok élnek.

A program során kiképzett munkatárs tevékenysége jelentősen emelheti a szervezet menedzsment-kapacitását, sikerességét, ismertségét és elismertségét.

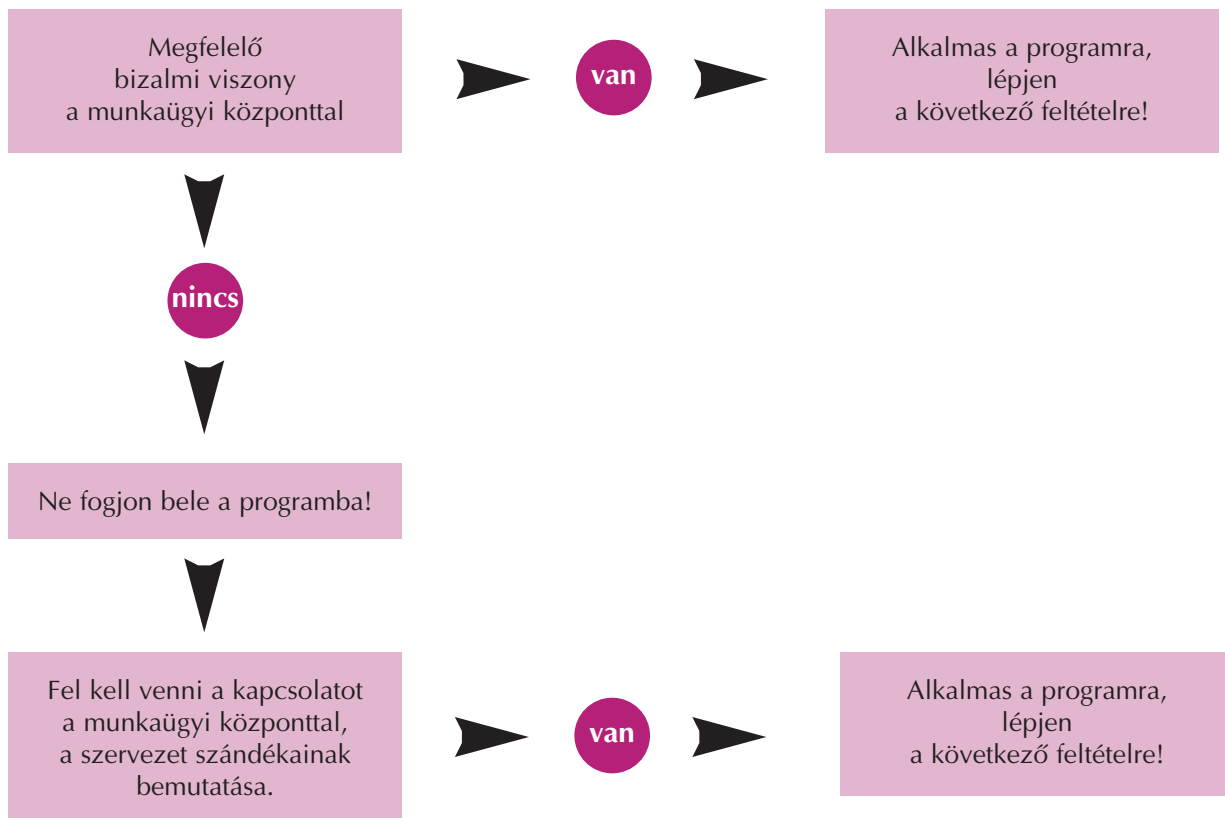


<sup>6</sup> Szellő István által szerkesztett, Munkaerő-piaci Segítő Szolgálat című módszertani kézikönyv. 2003.



### 3. FELTÉTEL: A ROMASZERVEZETEK ÉS A MUNKAÜGYI SZERVEZET INTÉZMÉNYEINEK KAPCSOLATA

A sikeresség harmadik fontos feltétele a megfelelő bizalmi viszony kialakítása a munkaügyi központ, a kirendeltség és a romaszervezet között. Munkája során a munkaerő-piaci szolgálat szorosan együttműködik a munkaügyi központtal, a romaszervezetnek rendszeres beszámolási kötelezettsége van, közösen szerveznek rendezvényeket, képzéseket, programokat. Ha a szervezet eldöntötte, hogy kialakítja munkaerő-piaci szolgálatát, mindenképpen vegye fel a kapcsolatot a helyi központtal és annak kirendeltségével, hogy közösen meghatározhassák azokat a feltételeket, amelyek teljesülése során ki lehet alakítani a szolgálatot. A szervezet felkészültségétől függően ez akár 1-2 évet is igénybe vehet. A munkaügyi központok nyitottak a romaszervezetek iránt és várják azok kezdeményezéseit, programajánlatait.



### 4. FELTÉTEL: A HELYI ÖNKORMÁNYZATOK ÉS A ROMASZERVEZETEK KAPCSOLATA

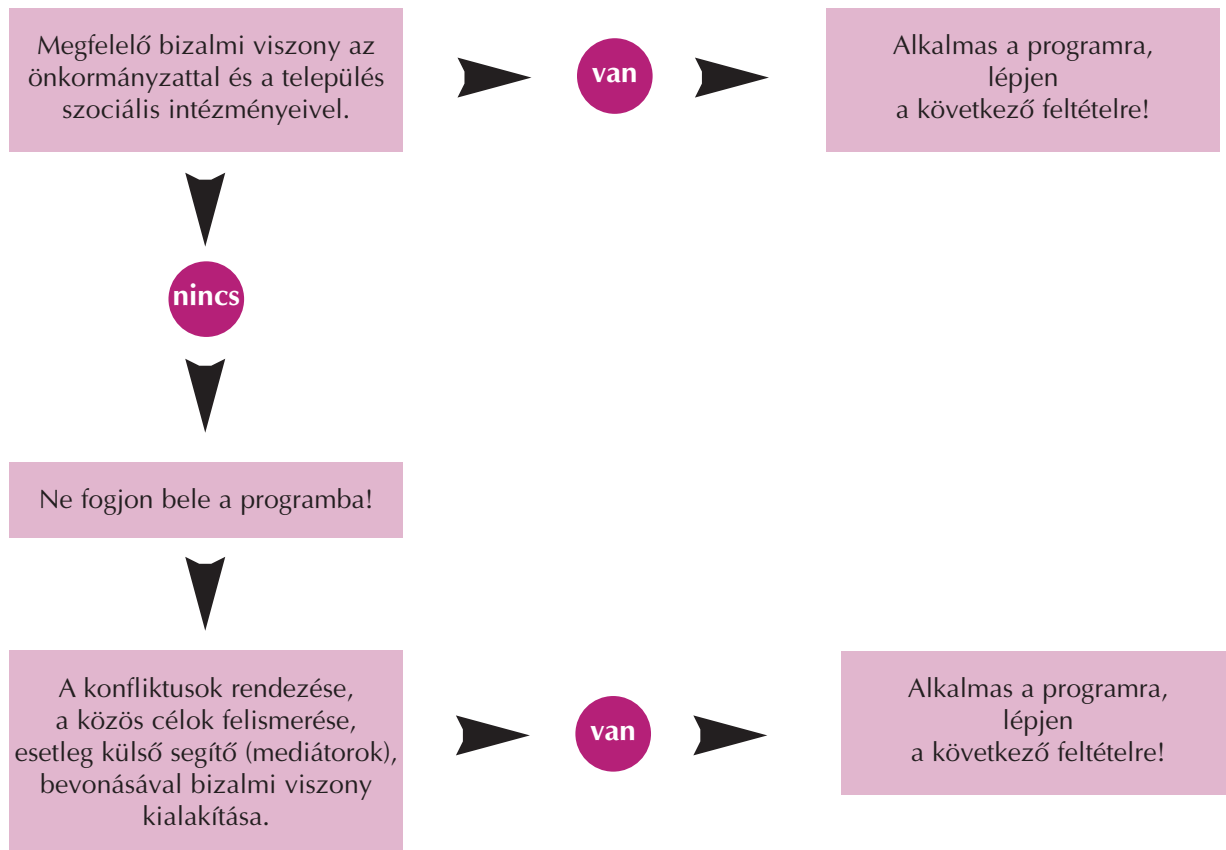
A munkaerő-piaci segítő szolgálat működtetése nem kivitelezhető, ha a romaszervezet és a helyi önkormányzat között jelentős konfliktusok vannak. A hazai tapasztalatok azt mutatják, hogy a halmozottan hátrányos helyzetű, munkanélküliségtől sújtott településeken a roma munkanélküliek legnagyobb foglalkoztatója a közcélú és közhasznú munkaprogramok révén a helyi önkormányzat.

Az önkormányzat további segítséget adhat helyiségek biztosításával a program számára, lehetőséget teremthet arra, hogy intézményeiben támogatott foglalkoztatás keretében a roma származásúak is munkát találhassanak.

Az önkormányzatnak továbbá lehetősége van a helyi közélet formálására. A vállalkozások bizalmának megnyerésében is jelentős támogatást adhat a szolgálat dolgozói számára. A program kezdeti szakaszában kiemelkedő fontosságú, hogy az önkormányzat támogassa a programot míg az erősödik, kapcsolatai kialakulnak, megfelelően megismerik.

Ha a települési önkormányzat és a romaszervezet között nincs megfelelő kapcsolat, azt a program megkezdése előtt mindenképpen rendezni kell. Az önkormányzatnak és a foglalkoztatási célú romaszervezetnek azonosak az érdekei. A bizalom kialakulását segítheti, ha közösen vállalnak fel, eleinte

csak kisebb feladatokat, majd a közösen végzett tevékenység során jobban megismerhetik és elfogadják egymást. A kommunikációs nehézségek, a lappangó ellentétek feloldására érdemes külső segítséget kérni, és olyan közvetítőket, tapasztalt szakembereket (mediátorokat) bevonni, akik közbenjárásával megelőzhető a konfliktushelyzetek kialakulása, vagy akik segítségével a kialakult rossz viszony rendezhető. Érdemes szem előtt tartani, hogy a konfliktusokat, akár külső segítők bevonásával, könnyebb megelőzni, mint az elmérgesedett helyzetet kezelni.



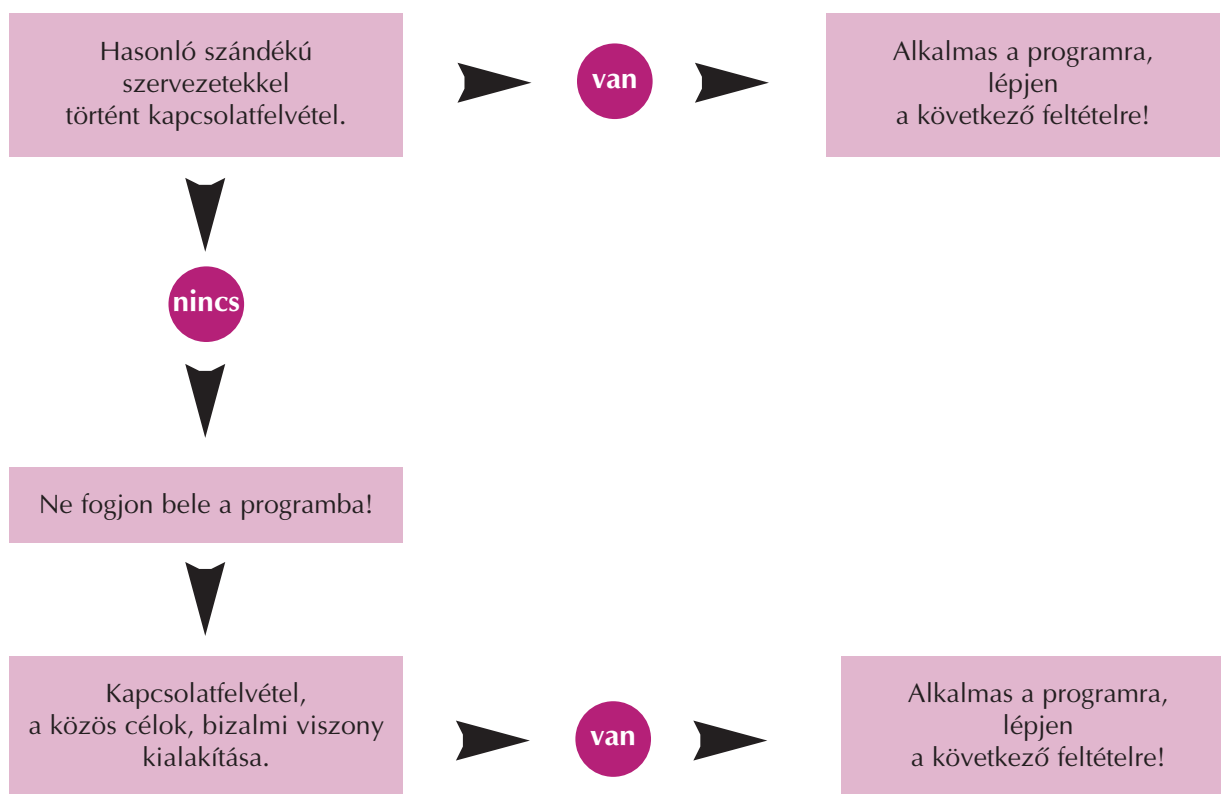
## 5. FELTÉTEL: KAPCSOLATFELVÉTEL A TÉRSÉG CIVIL SZERVEZETEIVEL

Hasonló szándékú szervezetekkel történő kapcsolatfelvétel elengedhetetlen. A munkaügyi központoknak nincs módjuk arra, hogy 2-3 fő számára képzést és programot indítsanak, ezért feltétlenül szükség van arra, hogy a szervezetek céljuk eléréséhez olyan partnerekkel fogjanak össze, amelyek a térségben hasonló feladatokat vállalnának fel. Ezeknek a szervezeteknek nem szükséges feltétlenül romaszervezeteknek lenniük, más, a munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő csoportot képviselő társadalmi szervezettel is fel lehet venni a kapcsolatot.

A különböző célcsoportokat támogató szervezetek összefogása további pozitív eredményekkel járhat, jobban megismerik egymás problémáit, könnyebben elérhetik az egymás kapcsolati rendszerében megtalálható szervezeteket, munkáltatókat.

A munkaügyi központok folyamatosan frissített adatbázissal rendelkeznek a területükhöz tartozó civil szervezetekről. A civil adattár információkat tartalmaz a szervezetek nevééről, elérhetőségéről és fő tevékenységéről.

Az adattár sokat segíthet a foglalkoztatási célú szervezetekkel történő kapcsolatfelvételben. A munkaügyi központ 7-8 szervezet, 14-15 munkaerő-piaci menedzser számára már képes programot készíteni, és képzést szervezni.



## 6. FELTÉTEL: KÜLSŐ ERŐFORRÁSOK FELKUTATÁSA:

Külső erőforrások a program stabilitását nagymértékben fokozhatják.

A külső források leggyakrabban különféle központi szervezetek által kiírt pályázatokon lehet megszerezni. A pályázatok rendszeres figyeléséről, és pályázásról egyetlen civil szervezet sem mondhat le.

Az Európai Unióhoz történő csatlakozás után jelentős források nyílnak meg a magyar civil szervezetek számára is, ezeket a lehetőségeket nem szabad elszalasztani.

Ha szervezetének mind a 6 feltételt sikerül teljesítenie, akkor nagy valószínűséggel sikeres programot tud lefuttatni, érdemes belevágnia!

### 1.3. A munkaerő-piaci szolgáltatások kialakításának jogszabályi feltételei

Az 1991. évi IV. törvény (flt.) 1. §-a kimondja, hogy a munkanélküliség csökkentésére, partneri együttműködésre van szükség a helyi önkormányzatok, a munkaadók és a munkavállalásra jogosultak, valamint azok érdekképviseleti szervezetei között.

6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról és a foglalkoztatási válsághelyzetek kezeléséről rendelkezik, (munkaerő-piaci programok feltételei).

30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet a munkaerő-piaci szolgáltatások feltételeit határozza meg.

A törvény és a rendeletek, az azokat magyarázó, értelmező kiegészítésekkel együtt megtalálhatók a CompLex CD Jogtárban, amellyel minden önkormányzat, munkaügyi központ és kirendeltség rendelkezik. A település jegyzője, valamint a munkaügyi szervezet munkatársa segíthet a rendelkezések értelmezésében.

Mivel a módszertani füzet terjedelme nem teszi lehetővé a jogszabályi háttér részletes bemutatását, mindenképpen ajánljuk, hogy azt eredetiben olvassák át, szövegezésük nem túl bonyolult és ismeretük elengedhetetlen, ha szervezetük partnerként szeretne részt venni a munkanélküliség csökkentését elősegítő programokban.

A [www.afsz.hu](http://www.afsz.hu) internetes címen elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat országos portálja, ahonnan elérhetők a megyei munkaügyi központok és kirendeltségeik. A portál tájékoztatást ad a munkaerő-piaci programokról, képzésekről, pályázatokról és még sok más hasznos információval szolgál.

A [www.fmm.gov.hu](http://www.fmm.gov.hu) a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium honlapja. A honlapon sok értékes információ van a munka világáról, valamint több európai és országos szervezet elérősége megtalálható. A minisztérium keretei között működik a Roma Foglalkoztatási Programok Titkársága, a titkárság munkatársai mindig készséggel állnak rendelkezésre a problémák megoldásában.

*A minisztérium elérhetőségei:*

*Címe: 1054 Budapest, Alkotmány u. 3.*

*Levélcíme: 1243 Budapest Pf. 580*

*Telefonszáma: (36-1) 473-8100*

*Faxszáma: (36-1) 473-8101*

## 2. Munkaerő-piaci programok

A foglalkoztatási törvény teret enged a helyi szintű kezdeményezések befogadására. A civil szervezeteknek (mint jogi személyeknek) lehetőségük van arra, hogy programokat kezdeményezzenek és a munkaügyi központtal szoros együttműködésben azokat megvalósítsák. A munkaügyi központok eszközrendszerének ismerete lehetővé teszi a civil szervezeteknek és a CKÖ-knek hogy részt vegyenek a programok tervezésében és megvalósításában.

Általános tapasztalat, hogy a munkaerő-piaci programok megvalósítása során az egyik legnagyobb probléma a részt vevő célcsoport-tagok alacsony motiváltsága, a hiányzások magas száma, a programot elhagyók magas aránya. A munkaügyi központok ezeknek a problémáknak a megoldásában várják a romaszervezetek segítségét.

A romaszervezetek nincsenek könnyű helyzetben, ha ezeknek az elvárásoknak meg akarnak felelni, mivel a program-elhagyás és a gyakori hiányzások csak tünetek. A problémák gyökere az alacsony motiváltságra vezethető vissza. Tehát a romaszervezeteknek azt kell elérniük, hogy a résztvevők motiváltak legyenek a program végrehajtásában. Ehhez pedig világosan kell látni, hogy mivel lehet motiváltságot elérni.

A motiváció azt jelenti, hogy a résztvevő elkötelezett a program mellett. Általános emberi tulajdonság, hogy mindenki akkor dolgozik szívesen, hoz áldozatokat, mozgósítja belső energiáit, ha látja a munkája értelmét, és úgy gondolja, hogy a program segítségével eléri személyes céljait is.

A romaszervezetek egyik feladata, hogy segítsenek feltárni azokat a személyes problémákat, amelyek nehezítik, vagy lehetetlenné teszik a munkaerőpiacon történő elhelyezkedést. Például alacsony iskolázottság, nem piacképes szakmák ismerete, szociális problémák, a munkahelyi gyakorlat hiánya, a foglalkoztatók előítéletes magatartása, vagy a foglalkoztatók hiánya. (A problémák feltárásához a második módszertani füzet fog gyakorlati segítséget tartalmazni.)

A romaszervezetek másik feladata, hogy segítsenek megoldásokat keresni az általuk képviselt emberek problémáira. Ebben segíthetnek a munkaügyi központok, a helyi önkormányzat, más foglalkoztatási célú civil szervezetek, amelyek lehetnek helyiek és lehetnek országosak is, mint például az Autonómia Alapítvány.

Mindkét feladat megoldásában a civil szervezetek lehetnek a leghatékonyabbak, mivel napi kapcsolatban állnak azokkal, akiknek az érdekeit képviselik. A roma emberek nagyobb bizalommal fordulnak hozzájuk, nyíltabban elmondják problémáikat és megfogalmazzák véleményüket.

A civil szervezeteknek nem csak a program megvalósításában, hanem a tervezésében is részt kell venniük. Segítségükkel elkerülhető, hogy olyan program induljon, ami nem talál kedvező fogadtatást a romák körében. Ha a programot a helyi közösség tagjai elfogadják, céljait megvalósíthatónak, és hosszú távon is eredményesnek tartják, akkor kevesebb lesz a programot elhagyók száma, nő a résztvevők motiváltsága.

A tervezésben és a végrehajtásban a civil szervezetek akkor tudnak részt venni, ha ismerik a rendelkezésre álló lehetőségeket.

### 2.1. A munkaerő-piaci programok feltételei<sup>7</sup>

Foglalkoztatási törvény: 19/B. §

(1) A Munkaerő-piaci Alap<sup>8</sup> előre meghatározott, összetett célok érdekében biztosíthatja olyan programok megvalósításának pénzügyi fedezetét, amelyek térségi foglalkoztatási célok megvalósítására, munkaerő-piaci folyamatok befolyásolására, valamint a munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő rétegek foglalkoztatásának elősegítésére irányulnak.

<sup>7</sup> A munkaerő-piaci programok támogatásának részletes feltételeit a 4/2000. (IV. 12.) SzCsM-rendelettel módosított 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet 26/A–26/G. §-ai tartalmazzák.

<sup>8</sup> Munkaerő-piaci Alap: A munkaadók és a munkavállalók befizetéseiből képződő pénzalap.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott programok keretében a munkaerő-piaci szolgáltatások és foglalkoztatást elősegítő támogatások egyidejűleg és egymásra épülve is nyújthatók. A programokon aktívan részt vevő munkanélküli számára a különböző jogcímenek megállapítható támogatás, támogatások helyett egységes támogatás állapítható meg. Ha a program által elérni kívánt cél megvalósítása érdekében indokolt, a foglalkoztatást elősegítő támogatásokra vonatkozó szabályoktól – a 20. § (2) bekezdése szerinti jogszabályban meghatározott feltételekkel és módon – a támogatást nyújtó szerv eltekinthet.

A fenti idézetben kiemeltük azokat a részeket, amelyek nagyon fontosak a programok tervezésekor. Az indítás előtt programtervet kell készíteni (ezzel biztosítjuk a törvényben előírt követelményt, hogy előre meghatározott célok elérésére készítjük a programot). A program nem haladhatja meg a három évet. Mivel a célcsoport tagjainak nem kell minden elemben részt venniük, ezzel lehetővé válik, hogy különböző szükségletű munkanélküliek igényeit is figyelembe vehessük.

A munkaerő-piaci programok csak a megyei munkaügyi központokkal szoros együttműködésben valósíthatók meg. A munkaerő-piaci szolgáltatások és a foglalkoztatást elősegítő támogatások<sup>9</sup> kombinálásán túl lehetőség van a program működtetési (a programirányítás, a programmal kapcsolatos kommunikáció és a monitoring) költségeinek az elszámolására. A programszervezés költségei tartalmazzák az előkészítő munkák, a helyzet- és az igényfeltárás, a kapcsolatépítés, a forráskutatás költségeit.

A 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet így fogalmaz:<sup>10</sup>

A program költségei közül

- c) a program kidolgozásáért, illetőleg részben vagy egészben történő megvalósításáért támogatásban részesülőnél felmerült költségek megtérítését
- cb) a foglalkoztatási alaprész terhére kell elszámolni.

A program kidolgozása mindenképpen magában kell, hogy foglalja a részletes helyzetfeltárást is.

A továbbiakban felsoroljuk azokat a lehetőségeket, amelyek költségeinek térítése a Munkaerő-piaci Alapból megoldható.

## **2.2. A munkaerő-piaci programok alkotóelemei**

A törvény rendelkezése szerint a következő eszközök kombinálására van lehetőség:

### **1. KÖZHASZNÚ MUNKAVÉGZÉS TÁMOGATÁSA:**

A lakosságot vagy a települést érintő közfeladat ellátására a települési önkormányzat közhasznú foglalkoztatást szervezhet. Közfeladatnak minősül az az állami vagy helyi önkormányzati feladat, amely ellátásáról – jogszabály alapján – az államnak, vagy az önkormányzatnak kell gondoskodnia.

A törvényben felsorolt feladatok ötleteket is adhatnak arra, hogy milyen típusú programokat lehet szervezni. Általános tapasztalat, hogy a közhasznú munkák során általában csak a településtisztaságra és a településfejlesztésre, a településrendezésre indítanak közhasznú munkaprogramot az önkormányzatok. Az alább felsorolt tevékenységek és közfeladatok mutatják, hogy a lehetőségek köre jóval tágabb.

Közfeladatnak tekinthető a (A helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 8. § alapján):

- a településfejlesztés, a településrendezés,
- a környezet védelme,
- a vízrendezés, a csapadékvíz-elvezetés, a csatornázás,
- a lakásgazdálkodás, a lakásfenntartás,
- a köztemető fenntartása,
- a helyi tömegközlekedés,
- a településtisztaság fenntartása,

<sup>9</sup> Foglalkoztatást elősegítő támogatások: Az Ft. tartalmazza azokat a lehetőségeket, amelyek támogatják a munkába állást és a foglalkoztatást.

<sup>10</sup> 66/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet 26/A § (6) bekezdés/c pont.

- a helyi közbiztonsági, tűzvédelmi feladatok ellátása,
- az egészségügyi, a szociális alapellátás biztosítása,
- közművelődési, művészeti, sporttevékenység támogatása,
- a nemzetiségi és az etnikai kisebbségek jogainak biztosítása,
- foglalkoztatási feladatokban való közreműködés,
- az egészséges életmód szervezeti és közösségi feltételeinek biztosítása.

Közhasznú tevékenységnek pedig az Flt. 58. § (5) bekezdésének o) pontja alapján a közhasznú szervezetekről szóló 1997. évi CLVI. törvény 26. § c) pontjában meghatározott tevékenységeket értjük. Ezek a társadalom és az egyén közös érdekeinek kielégítésére irányuló tevékenységek.

1. egészségmegőrzés, betegségmegelőzés, gyógyító-, egészségügyi rehabilitációs tevékenység,
2. szociális tevékenység, családsegítés, időskorúak gondozása,
3. tudományos tevékenység, kutatás,
4. nevelés és oktatás, képességfejlesztés, ismeretterjesztés,
5. kulturális tevékenység,
6. kulturális örökség megóvása,
7. műemlékvédelem,
8. természetvédelem, állatvédelem,
9. környezetvédelem,
10. gyermek- és ifjúságvédelem, gyermek- és ifjúsági érdekképviselés,
11. hátrányos helyzetű csoportok társadalmi esélyegyenlőségének elősegítése,
12. emberi és állampolgári jogok védelme,
13. a magyarországi nemzeti és etnikai kisebbségekkel, valamint a határon túli magyarsággal kapcsolatos tevékenység,
14. sport, a munkaviszonyban és a polgári jogi jogviszony keretében megbízás alapján folytatott sporttevékenység kivételével,
15. a közrend és a közlekedésbiztonság védelme, önkéntes tűzoltás, mentés, katasztrófa-elhárítás,
16. fogyasztóvédelem,
17. rehabilitációs foglalkoztatás,
18. a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű rétegek képzésének, foglalkoztatásának elősegítése és a kapcsolódó szolgáltatások,
19. az euroatlanti integráció elősegítése,
20. közhasznú szervezetek számára biztosított – csak közhasznú szervezetek által igénybe vehető – szolgáltatások,
21. ár- és belvízvédelem ellátásához kapcsolódó tevékenység,
22. a közforgalom számára megnyitott út, híd, alagút fejlesztéséhez, fenntartásához és üzemeltetéséhez kapcsolódó tevékenység.

A közhasznú munkavégzés szervezése során támogatás kérhető a foglalkoztatásból eredő közvetlen költségek 90%-ának támogatására, úgy mint:

- a munkavállaló munkabére és annak járulékai,
- a munkaruha és az egyéni védőeszköz költségei,
- a munkába járással kapcsolatos utazásiköltség-térítésről szóló jogszabály szerint a munkaadót terhelő utazási költség,
- a munkavégzéshez nélkülözhetetlen munkaeszközök költségei (ezeket előzetesen a munkaügyi központ kirendeltségével egyeztetni kell),
- a munkaalkalmassági vizsgálat költségei (a 27/1995. [VII. 25.] NM-rendelet szerinti),
- a többletlétszám foglalkoztatásából eredően az irányításban adódó költségek.

A munkaerő-piaci programok szervezése során lehetőség van arra, hogy a foglalkoztatást a fent felsorolt tevékenységek bármelyikében beindíthassák. Nem szükséges csak egyféle feladatot bevonni a programba, lehet több, egymástól eltérő területen is foglalkoztatni. A változatos munkakörök lehetővé teszik, hogy minél több résztvevő megtalálja a neki megfelelő tevékenységet.

A megfelelő munkatapasztalat megszerzése után könnyebbé válhat az elhelyezkedés.

## 2. FOGLALKOZTATÁST ELŐSEGÍTŐ KÉPZÉSBEN TÖRTÉNŐ RÉSZVÉTEL TÁMOGATÁSA:

A képzési támogatás lehetővé teszi a munkaerőpiacon keresett szakképesítés megszerzését. A támogatott tevékenységek között szerepel a szakképzés, a szakképzés megkezdéséhez szükséges alapismerteket adó támogatás, pályaorientációs és álláskeresési ismeretek oktatása, szakképesítéssel rendelkezők számára államilag elismert nyelvvizsga megszerzésére irányuló képzés, járművezetői engedély megszerzése.

A képzésben részt vevők számára keresetkiegészítés vagy keresetpótló juttatás adható, valamint a képzéssel kapcsolatos költségek megtérítése kérhető.

A munkaerő-piaci program keretében lehetőség van arra, hogy a közhasznú tevékenységben végzett feladat ellátására a képzés során fel lehessen készülni. Fontos, hogy a csoport tagjai különböző képzettségeket szerezzenek, hiszen nehéz elképzelni, hogy egy kistérségben egyszerre legyen szükség például 25 könnyűgépközlelőre.

## 3. MUNKANÉLKÜLIEK VÁLLALKOZÓVÁ VÁLÁSÁT ELŐSEGÍTŐ TÁMOGATÁSOK:

Az önálló vállalkozás megkezdéséhez támogatás adható a munkanélküli járadéknak megfelelő összeg további 6 hónapig tartó folyósítására, a vállalkozóvá válást elősegítő szaktanácsadás költségeinek 50%-áig történő átvállalására, a vállalkozási ismereteket oktató tanfolyam költségeinek 50%-os átvállalására, hitelfelvétel esetén, 1 év időtartamra, a hitelfedezeti biztosítás költségeinek 50%-os megtérítésére.

A munkaerő-piaci programban lehetőség adódik arra, hogy a képzés és a munkatapasztalat megszerzése után egyes csoporttagok vállalkozóvá váljanak.

A program keretei között nincs lehetőség arra, hogy előzetes piackutatást végezzünk. Ennek ellenére az induló vállalkozás számára létfontosságú, hogy ismerje, milyen keresletre számíthat termékei vagy az általa kínált szolgáltatás tekintetében. A szükséges információk beszerzését és a tevékenység megalapozását segítheti, ha az induló vállalkozás felveszi a kapcsolatot a helyi vállalkozásfejlesztési központtal.

A vállalkozásfejlesztési központ európai uniós forrásból támogatja a helyi kisvállalkozásokat, így azok ingyenesen hozzájuthatnak a működésükhöz szükséges alapszolgáltatásokhoz, az alábbi területeken:<sup>11</sup>

- „Vállalkozásindítással kapcsolatos üzleti, pénzügyi, jogi, számviteli és egyéb alapszolgáltatások nyújtása (kezdő vállalkozások esetében);
- Működő vállalkozás helyzetének áttekintése és az ehhez kapcsolódó fejlesztési (hitelkonstrukció) jellegű tanácsadási tevékenység;
- Piac és versenyhelyzet elemzése
- Információ a vállalkozás számára elérhető hazai, európai uniós pályázati lehetőségekről, és az ezekhez kapcsolódó pályázati tanácsadás;
- Értékesítés, marketing és üzletfejlesztési tanácsadás;
- Cég- és részstratégiák alkotása, fejlesztési és üzleti tervek készítése;
- Általános vállalkozásvezetés, szervezés, fejlesztés és tervezés;
- Stratégiai vállalkozásvezetési és marketingkonceptió kidolgozása
- Tájékoztatás az elérhető oktatási és továbbképzési lehetőségekről;”

## 4. FOGLALKOZTATÁS BŐVÍTÉSÉT SZOLGÁLÓ TÁMOGATÁS:

A munkaerő-piaci programból történő kilépést és az elhelyezkedés megkönnyítését szolgálja, hogy a munkavállaló munkabérének 50-100%-át 1 éves időtartamra a munkaügyi központ átvállalhatja. A munkaadónak a támogatás idejével megegyező továbbfoglalkoztatási kötelezettsége van.

## 5. FOGLALKOZÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ JÁRULÉKOK ÁTVÁLLALÁSA:

Legfeljebb 1 éves időtartamra, a keresetet terhelő egészség- és nyugdíjbiztosítási valamint a munkaadói járuléknak, továbbá a munkaadót terhelő egészségügyi hozzájárulásnak megfelelő összeg részben, vagy egészben átvállalható. Az átvállalás jelentősen csökkenti a munkáltató foglalkoztatással kapcsolatos költségeit.

<sup>11</sup> Forrás: Program-kiegészítő Dokumentum Gazdasági Versenyképesség Operatív Program 2004–2006.



## 6. ÖNFOGLALKOZTATÓVÁ VÁLÁS TÁMOGATÁSA

Támogatásként 3 millió Ft-ig terjedő visszatérítendő, kamatmentes tőkejuttatás adható, valamint a tevékenység megkezdéséhez és folytatásához szükséges szaktanácsadás költsége téríthető meg. A támogatást legkésőbb a folyósítás befejezését követő 13. hónap kezdetétől számított legfeljebb 60 hónap alatt, a munkaügyi központ által megállapított egyenlő részletekben kell visszafizetni.

Az önfoglalkoztatás beindításához szükséges kezdeti tőkét biztosíthatja ez a támogatási forma. A vállalkozást nem szükséges egyedül beindítani, lehetőség van működő vállalkozáshoz történő csatlakozásra, vagy arra, hogy többen, összefogva indítsák be a vállalkozásukat.

Az intenzív álláskereső támogatás, a helyközi utazás támogatása, valamint a csoportos személyszállítás támogatása együttesen a program teljes időtartama alatt adható.

Az eszközök bármelyike egymással kombinálható és a hosszú távon munka nélkül levő résztvevők igényeihez igazítható. A programok beindítása előtt mindenképpen fel kell mérni, hogy a kistérségben milyen szakismeretekre és szaktudásokra van szükség.

Előzetesen fel kell tární, hogy a célcsoport tagjainak mik a személyes céljai. Már a program megkezdése előtt tájékoztatást és igényfelmérést ajánlott végezni körükben. Ha a leendő résztvevők ismerik és értik a program célját, kialakításában maguk is részt vettek, ha úgy ítélik meg, hogy a program hozzájárul személyes boldogulásukhoz, akkor támogatni fogják annak megvalósulását.

Az 1. fejezetben bemutatott munkaerő-piaci menedzserprogram is a civil szervezetek és a munkaügyi központ által közösen szervezett foglalkoztatási program volt. Az 1.2. alfejezetben bemutatott feltételek az egyéb foglalkoztatási céllal létrejövő programok kialakításánál is elengedhetetlenek. A program sikerességét nagyban befolyásolja, hogy a szervezet tagjai között található-e megfelelő végzettséggel, szakismerettel, szervezési képességgel rendelkező személy, aki képes a programot vezetni és összefogni, alkalmas az intézményekkel, az önkormányzattal és a munkaügyi központtal együttműködni.

Ne indítsuk be a programot, ha a szervezetet nem támogatja egy pénzügyi szakértő. A pénzügyi szakértőt nem kell főállásban alkalmazni, megbízási díja a program költségei között elszámolható.

A program sikeressége szempontjából javasoljuk, hogy egy szociális munkás is vegyen részt a programban, fizetését egyéb, pályázati forrásokból, vagy esetleg az önkormányzat támogatásából lehet fedezni.

### 3. Az Európai Unió strukturális alapjából finanszírozott pályázatok elméleti alapjai<sup>12</sup>

Az Európai Unió kiemelten támogatja a hátrányos helyzetű csoportok, köztük a romák munkaerő-piaci integrációját. A csatlakozás után megfelelő mennyiségű források fognak rendelkezésre állni a foglalkoztatási problémák kezelésére. Az elkövetkező időszak fő célkitűzése, hogy a romaszervezetek képesek legyenek partnerként részt venni a programok tervezésében és megvalósításában. Ebben nyújt segítséget a módszertani füzet következő fejezete.

Egyre többet találkozunk olyan rövidítésekkel, mint HEF OP, ESZA, ERFA, és olyan kifejezésekkel, mint strukturális alapok, nemzeti fejlesztési terv. Fontos, hogy megismerjük és megértsük ezek egymásra épülését és logikáját. A fejezetben részletesen bemutatjuk a strukturális alapokat és a nemzeti fejlesztési tervet, valamint az ahhoz kapcsolódó, a foglalkoztatás szempontjából legfontosabb két operatív programot; a Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Programot (HEF OP), és a Regionális Fejlesztés Operatív Programot (ROP) és kapcsolódó fejezeteit.

Az Európai Unió a világgazdaságban betöltött szerepének erősítése és a társadalmi béke megtartása érdekében alapvető célként határozta meg a gazdasági és a társadalmi összefogás erősítését és a fejlődésben elmaradt területek felzárkóztatását. A cél elérése érdekében pénzügyi alapokat hozott létre. Ezek közé tartozik a strukturális alap, ami tehát egy pénzalap, amelyből az alap célkitűzéseinek elérését szolgáló programokat támogatnak.

Az Európai Unió Tanácsa rendeletben határozta meg, hogy azoknak az országoknak, amelyek támogatásban akarnak részesedni a strukturális alapokból, tervet kell készíteniük a pénzek felhasználására, ezért Magyarország is elkészítette a nemzeti fejlesztési tervet (NFT).

A nemzeti fejlesztési terv Magyarország gazdasági és társadalmi helyzetének részletes és minden területre kiterjedő elemzése alapján határozza meg azokat a célokat, amelyek megvalósítása során Magyarország a strukturális alapok pénzeszközeit fel szeretné használni.

A nemzeti fejlesztési terv fő céljai a gazdasági versenyképesség javítása, a humánerőforrások jobb kihasználása, a környezeti feltételek kedvezőbb kialakítása és a kiegyensúlyozott regionális fejlődés. A célok megvalósításának programját az operatív programok tartalmazzák.

#### 3.1. A strukturális alapok

A strukturális alapok összefoglaló neve négy pénzalapnak. Az Európai Szociális Alap (ESZA), az Európai Regionális Fejlesztési Alap (ERFA), az Európai Mezőgazdasági Orientációs és Garancia Alap orientációs része és a Halászati Orientációs Pénzügyi Eszköz tartozik ide. A strukturális alapból finanszírozódik még a négy közösségi kezdeményezés: az EQUAL, a LEADER, az URBAN és az INTERREG. Magyarország 1989 óta részesül a strukturális alapok pénzforrásaiból az előcsatlakozási programok keretében. Ilyen program a PHARE és a SAPARD. 2004. május elseje után az előcsatlakozási alapokra Magyarország már nem pályázhat, (a futó programokat természetesen tovább finanszírozzák ezekből az alapokból), helyette a jóval nagyobb kerettel rendelkező strukturális alapokból fogunk részesedni.

<sup>12</sup> A fejezet elkészítésekor a következő forrásokra támaszkodtunk:

Humánerőforrás-fejlesztés Operatív Program 2004–2006, FMM, OM, ESZCSM.

Regionális Fejlesztés Operatív Program 2004–2006, Miniszterelnöki Hivatal, Nemzeti Területfejlesztési Hivatal, nemzeti fejlesztési terv letölthető dokumentumai [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

Humánerőforrás-fejlesztés Operatív Program, kiegészítő dokumentumok [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

Regionális Fejlesztés Operatív Program, kiegészítő dokumentumok [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

Programkiegészítő dokumentumok [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

Strukturális alapok és Kohéziós Alap pályázati kézikönyv [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

Strukturális és Kohéziós Alapok, működési kézikönyv, I. kötet: Strukturális alapok, 1. változat [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

A továbbiakban a foglalkoztatás szempontjából legfontosabb alapokat mutatjuk be részletesebben. Az EQUAL program részletesebb bemutatását a 4. fejezet tartalmazza.

### 3.1.1. AZ EURÓPAI SZOCIÁLIS ALAP

Az Európai Szociális Alapot (ESZA) az Európai Unió foglalkoztatás- és szociálpolitikai céljainak megvalósítására hozták létre. Az ESZA által nyújtott támogatások a munkanélküliség megelőzésére és leküzdésére, a humán erőforrások fejlesztésére és a munkaerőpiacra történő beilleszkedés elősegítésére, a nők és a férfiak közötti esélyegyenlőség megteremtésére, a gazdasági és a társadalmi összefogás erősítésére irányulnak.

Az alap kiemelt figyelmet fordít az oktatás és a szakképzés fejlesztésére, a foglalkoztathatóság növelésére, a vállalkozói készségek fejlesztésére.

Az alap által finanszírozott programok általános célja, hogy az aktív korú munkaerőt minél nagyobb létszámban bevonják a munkaerőpiacra, mobilizálják azokat a személyeket, akik valamilyen oknál fogva onnan kiszorultak. A legális munkaerőpiacra legnehezebben az alacsony végzettséggel rendelkezők, a nők, az etnikai diszkriminációval sújtott csoportok, a pályakezdők tudnak belépni, ezért az alap fő célcsoportjai is ebből a körből kerülnek ki.

Céljai elérésére az alap olyan programokat támogat, amelyek az oktatási rendszer fejlesztésével, speciális programok kidolgozásával minél több ember számára kínálnak piacépes szakismereteket és képességeket. A programok két irányból segítik a célok megvalósulását. Egyrészt a képzési rendszert és a képző intézményeket készítik fel a rugalmasabb, a piac, valamint a hallgatók speciális igényeinek figyelembevételére képes oktatási programok kidolgozására és véghezvitelére. Másrészt a célcsoport speciális problémáinak megoldását segítő programokat támogat. Képesé teszi az oktatási intézményeket a befogadásra, és emellett képesé teszi a célcsoport tagjait az intézményekbe történő belépésre. Az Alap támogatja a foglalkoztatáspolitikai intézmények fejlesztését is, hogy hatékonyabban vehessenek részt a munkahelyek és a munkavállalók közötti sikeres kapcsolatok kialakításában.

Az alap támogatásait szervezetek és egyének vehetik igénybe.

### 3.1.2. AZ EURÓPAI REGIONÁLIS FEJLESZTÉSI ALAP

Az Európai Regionális Fejlesztési Alap (ERFA) az egyes földrajzi területek, régiók között a gazdasági és a társadalmi fejlettségben megmutatkozó különbségek csökkentésére irányul. Fő célterülete az elmaradott régiók és a hanyatló ipari körzetek fejlesztése és felzárkóztatása az európai átlaghoz. Az alap támogatásait többek között az infrastruktúra fejlesztésére irányuló beruházásokra lehet igénybe venni, ha a fejlesztés együtt jár a térség gazdasági versenyképességének növekedésével. Az alap kiemelten támogatja a termelő beruházásokat, hogy azok hosszú távon fenntartható munkahelyeket hozhassanak létre, támogatja, főleg a kis- és a középvállalkozások körében a versenyképességet növelő infrastrukturális beruházásokat, új technológiák átvételét, a vállalkozások modernizálását.

Míg az ESZA az azonos problémákkal, kirekesztéssel sújtott, hátrányos helyzetű csoportok felzárkóztatását támogatja, addig az ERFA a régiókat és a gazdasági szereplőket segíti, versenyképességük fokozása érdekében. A két alap támogatásai egymást kiegészítik. Míg az ESZA végső célja, hogy minél több és minél képzetesebb, megfelelő szociális és egészségi állapotban lévő aktív dolgozó álljon a gazdaság rendelkezésére, addig az ERFA a gazdaság szereplőit és a régiókat készíti fel arra, hogy a világpiacon versenyképes termékeket gyárthassanak, és hosszú távon tudjanak munkahelyeket biztosítani az aktív korú népességnek. A sikeres vállalkozások és a magas szintű foglalkoztatás elérése az Európai Unió gazdasági és társadalmi erejét növeli.

### 3.1.3. HORIZONTÁLIS CÉLKITŰZÉSEK A KÖZÖSSÉGI PROGRAMOKBAN

Az Európai Unió szabályai előírják, hogy a strukturális alapok projektjeinek általános, vagy más néven horizontális elvárásoknak is meg kell felelniük. Ezeknek az általános elvárásoknak mind az egyes projektekben, mind az átfogó, országos vagy európai programokban meg kell valósulniuk. A horizontális célok között szerepelnek az állami támogatásokra vonatkozó szabályok. A gazdasági vállalkozások esetében az állami támogatások nem veszélyeztethetik a piaci verseny tisztaságát. Ennek a szabálynak a legfontosabb következménye, hogy az Európai Unió által támogatott pályázatok esetében, meghatározott érték felett minden kedvezményezett köteles a beszerzésekre közbeszerzési el-

járást alkalmazni. A közbeszerzések eljárásrendjét és szabályait, valamint a további információk elérésének útját a pályázati kiírások minden esetben tartalmazzák, a pályázó szervezeteknek azt figyelembe kell venniük, és be kell tartaniuk.

A környezetvédelem szintén olyan horizontális célkitűzés, amire minden pályázónak fokozott figyelmet kell fordítania. Csak olyan pályázatok támogathatók, amelyek a fejlesztési elképzeléseik során bizonyíthatóan figyelembe vették a környezet védelmét.

Az esélyegyenlőség érvényesítése kötelező eleme a közösség által finanszírozott programoknak. 2000-en az Európai Unió tagállamai két irányelvet fogadtak el az egyenlő bánásmód megerősítése, a faji, valamint az etnikai alapon történő diszkrimináció tilalma érdekében, valamint a foglalkoztatás és a képzés területére vonatkozó egyenlő bánásmódra vonatkozóan.

Az Európai Unió fokozott figyelmet fordít arra, hogy csökkentse az idegengyűlöletet, a rasszizmust, a faji alapú diszkriminációt. Külön kiemeli a fogyatékossgal élő emberek ellen irányuló negatív megkülönböztetés tilalmát.

A célkitűzések megvalósításának érdekében a közösség ösztönzi a gazdasági és a szociális szféra szereplőit arra, hogy segítsék elő a fogyatékossgal élők, a kisebbségi csoportok és a nők esélyegyenlőségének érvényre jutását a gazdasági életben, az oktatásban, a szakképzésben és a munkaerőpiacon. A közösségi célok támogatják a munka és a családi élet összeegyeztetését mind a nők, mind a férfiak szempontjából. Kötelező elemként jelenítik meg a kisebbségi csoportok részvételét a döntéshozatalban, valamint a hátrányos helyzetűek jogainak érvényesítését. Ezeket az elveket a központi döntéshozatalba és szakmapolitikákba is be kell építeni, valamint már a pályázatok kiírása során alapvető elvárásként, és bírálati szempontként kell meghatározni.

Az esélyegyenlőségi szempontokat már a pályázati kiírások megtervezésekor figyelembe veszik, például egyes pályázatok esetén a célcsoportok meghatározásakor százalékos arányban megadják, hogy a különféle hátrányos helyzetű csoportok tagjait milyen arányban kell bevonni a programba. A pályázat által támogatott feladatok közé beépítik a társadalmi integrációt elősegítő megoldásokat, és kizárják azoknak az ötleteknek a támogatását, amelyek fokoznák az elkülönítést és a szegregációt.

Az Európai Unió társfinanszírozásában megvalósuló programok különböző mértékben hathatnak az esélyegyenlőségre. A programok egy csoportjának fő célkitűzése a diszkrimináció csökkentése a különféle hátrányos helyzetű csoportok körében. Vannak olyan projektek, amelyeknek nem az esélyegyenlőség megteremtése a fő célja, de hatásban hozzájárulnak ahhoz. Egyes projektek semlegesek lehetnek az esélyegyenlőség szempontjából, és nem tartalmaznak pozitív diszkriminációs elemeket. Az Európai Unió nem támogat olyan programokat, amelyek hatása negatívan befolyásolja a hátrányos helyzetű csoportok esélyeit.

Támogatott programok	Nem támogatott programok
A program fő célkitűzése a diszkrimináció csökkentése.	A program hatása
A program hatása hozzájárul a diszkrimináció csökkentéséhez.	súlyosítja a diszkriminációt.
A program semleges az esélyegyenlőség szempontjából.	

A továbbiakban felsoroljuk azokat a szempontokat, amelyek figyelembevételével biztosítani lehet, hogy a projekt tartalmazza az esélyegyenlőtlenség csökkentésének szempontjait és feladatait.

## AZ ESÉLYEGYENLŐSÉG ELVÉNEK ÉRVÉNYESÍTÉSÉT ELŐSEGÍTŐ ESZKÖZÖK

### CÉL

1. A pályázat készítése során nyilvánvalóvá kell tenni, hogy a pályázó figyelembe kívánja venni az esélyegyenlőség szempontjait.



### ESZKÖZ

1. A foglalkoztatási célú pályázatok esetében erre a formanyomtatvány külön rákérdez, itt lehetőség van röviden bemutatni a célokat és indokolni azokat.

## CÉL

2. A bírálót meg kell győzni, hogy a pályázó ismeri a célcsoportot sújtó problémákat.
3. A pályázatban be kell mutatni, hogy a célokat milyen eszközökkel kívánja a pályázó elérni.
4. Hitelt érdemlően kell bemutatni a projekt hatását a diszkrimináció csökkentésében.
5. Biztosítani kell, hogy mindenki azonos eséllyel juthasson hozzá a projektről szóló információkhoz.
6. A kirekesztéssel sújtott csoportok képviselőinek bevonása a projekt végrehajtásába, tevékenységüket a feladat súlyához mérten kell díjazni.
7. Megfelelő eszközök biztosítása, az egyenlőtlenségek csökkentésére.
8. Az eszközöknek és a céloknak arányosnak kell lenniük.



## ESZKÖZ

2. A pályázati formanyomtatvány lehetővé teszi, hogy bemutassuk a jelenlegi helyzetet, itt törekedni kell minél több tényadat felsorolására, kerülni kell az általánosságokat.
3. A helyzetfeltárás során bemutatott problémák mindegyikére érdemes megoldásokat keresni, és külön feladatokat tervezni.
4. A tényadatok mérését a program befejezésével újra meg kell ismételni, erre megfelelő módszereket kell alkalmazni és azokat a pályázatban be kell mutatni.
5. Mindenkit az általa leggyakrabban használt hírközlő eszköz igénybevételével lehet a leghatékonyabban tájékoztatni.
6. A projekt tervezésébe, kivitelezésébe és ellenőrzésébe is be kell vonni a célcsoport képviselőit, konkrét feladatokat kell megjelölni, amelyekben aktívan részt vesznek.
7. A projektek során az esélyegyenlőség elérésére anyagi eszközöket is biztosítani kell. Ez elérheti a teljes költségvetés 15%-át is.
8. A feltárt problémák megoldására alkalmas feladatokhoz annyi forrást kell rendelni, amennyi bizonyíthatóan hatékony megoldásokhoz vezet.

A strukturális alapok által támogatott pályázatokkal szemben további követelmény a megfelelő tájékoztatás. A kiíróknak külön figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy a lehetséges célcsoportok minél nagyobb arányban ismerjék a pályázati lehetőségeket, hogy minél többen részt vehessenek a pályázatban, így sok jó projekt közül lehessen kiválasztani a legjobbakat. A pályázatokat kiíró szervezetek különféle eszközöket vesznek igénybe pályázati lehetőségek ismertetésére, reklám- és információs kampányokat szerveznek a pályázat népszerűsítésére, és törekednek a célcsoportok minél hatékonyabb támogatására a pályázat elkészítésének időszakában. Érdemes rendszeresen látogatni a Nemzeti Fejlesztési Hivatal (NFH) internetes honlapját: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu).

A pályázatok nyilvánosak, ami azt jelenti, hogy a kiíró szervezeteknek mindenki számára elérhetővé kell tenniük a pályázati kiírásokat, a kiválasztás szempontjait és folyamatát, a támogatott projektek főbb adatait. Az elutasított pályázatok esetében az elutasítás okát a pályázóval közölni kell. Az indoklásnak olyan részletesnek kell lennie, hogy az segítse a pályázót a hibák kijavításában, ezzel növelje esélyét a következő pályázati körben történő megfelelésben. A pályázatokat független szakemberek bírálják el. A projektek megvalósítóinak is rendszeresen (a támogatási szerződésben megadott módon) tájékoztatniuk kell a nyilvánosságot a projekt eredményeiről és kiadványaikban, plakátjaikon szerepeltetni kell az Európai Unió emblémáját és a támogatás tényét.

A horizontális szempontok között kiemelt fontosságú a partnerség alapelveinek alkalmazása a programok során. A partnerség a programok minden szintjén megjelenik. Magyarország az Európai Unió-

val közösen valósítja meg programjait, a hazai forrásokat a közösségi források kiegészítik. A programok kialakításakor a különféle országos és regionális intézmények együttműködnek.

A pályázók esetében is fontos a különböző helyi intézmények, hatóságok, civil szervezetek, vállalatok, szociális partnerek bevonása. A partnerek különféle módon járulhatnak hozzá a projekt sikerességéhez. A civil szervezetek és a helyi érdekképviseleti szervezetek rendelkeznek a legtöbb ismerettel a célcsoportok speciális problémáiról, hatékonyan képesek közvetíteni az információkat a célcsoport és a program megvalósítói között, és mozgósítani a célcsoport tagjait. A szakmai szervezetek és intézmények birtokában vannak a szükséges szaktudásnak, ismerik az általuk folytatott tevékenységek szakmai, törvényi és intézményi kereteit. A vállalatok és a vállalkozások gazdasági és piaci ismerete elősegíti a programok gazdasági megalapozottságát és hosszú távú fenntarthatóságát.

A megállapodás rögzíti a konzorciumi, vagy partnerségi partnerek szerepét és részesedését a programokból. A megállapodás elkészítésekor törekedni kell arra, hogy annak minden eleme minden partner számára elfogadható legyen, mert a későbbi vitás helyzetek a projekt megvalósulását is veszélyeztethetik.

## **3.2. A nemzeti fejlesztési terv programjai**

### **3.2.1. HUMÁNERŐFORRÁS-FEJLESZTÉSI OPERATÍV PROGRAM**

A nemzeti fejlesztési tervben külön program szolgál az emberek képzettségi szintjének emelésére, a versenyképes tudás megszerzésére, a hátrányos helyzetűek felzárkóztatására. A programok egy része az oktatási és a képzési intézmények infrastrukturális fejlesztésére, és a munkaerő-piaci szolgáltatások hatékonyságának növelésére irányul. A programok másik fő csoportja az egyének, a családok, a hátrányos helyzetű csoportok képességeinek és készségeinek, információhoz jutási lehetőségeinek és társadalmi elfogadottságának kibontakoztatását segíti elő.

A munkanélküliség csökkentése két egymással szorosan összefüggő feltételen alapul. Növelni kell a munkahelyek számát, valamint az aktív korú emberek szaktudását és képességeit, hogy megfeleljenek a munkaerő-piaci elvárásoknak. Lehetővé kell tenni, hogy a hátrányos helyzetű csoportok tagjai minél nagyobb számban képviselthessék magukat a munkaerőpiacon. A HEF OP így fogalmaz: „A munkaerő-piaci részvételt a társadalmi beilleszkedés politikájával is segíteni kell. A leghátrányosabb helyzetű emberek – elsősorban a romák és a fogyatékossgal élők – képzési és foglalkoztatási lehetőségekhez való hozzájutásának segítése szükséges a foglalkoztatás további növeléséhez. A hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztathatóságának javítása integrált megközelítésre épülő, célzott intézkedéseket kíván. Ahhoz, hogy mindenkinek esélye legyen a munkaerőpiacon való részvételre, a foglalkoztatás, az oktatás és a képzés, valamint a szociális szolgáltatások területén egyaránt erőfeszítéseket kell tenni a kirekesztés megelőzésére.”

A HEF OP fő stratégiai területei:

Az aktív munkaerő-piaci politikák támogatása, aminek célja a munkanélküliség megelőzése, a munkanélküliek munkába való visszasegítése, a munkanélküliség tartóssá válásának megelőzése.

Az egyes szakmákban és régiókban jelentkező munkaerőhiány leküzdése a munkavállalók szakmai és területi mobilitásának ösztönözésével, regionális foglalkoztatási stratégiák kidolgozásával és végrehajtásával.

A nők munkaerő-piaci részvételének és beilleszkedésének segítése vállalkozói készségük javításával, a család és a munkavállalás összehangolását segítő szolgáltatások fejlesztésével és a versenyszférában történő részvételük támogatásával.

A képzettségi szint emelése, az oktatás, a képzés rendszerének fejlesztésével, egész életen át tartó tanulás kereteinek kialakításával.

Az oktatási rendszer és a gazdaság közötti kapcsolatok erősítése, hogy a gazdasági élet szereplői megtalálhassák a szükséges ismeretekkel rendelkező munkavállalót a munkaerőpiacon.

Az informatikai készségek fejlesztése mind a munkavállalók, mind a mikro-, a kis- és a középvállalkozások, mind az intézmények alkalmazottai körében.

A mikro-, a kis- és a középvállalkozások versenyképességének javítása, dolgozóik és a vezetők ismereteinek fejlesztésével, alkalmazkodó képességük javításával.

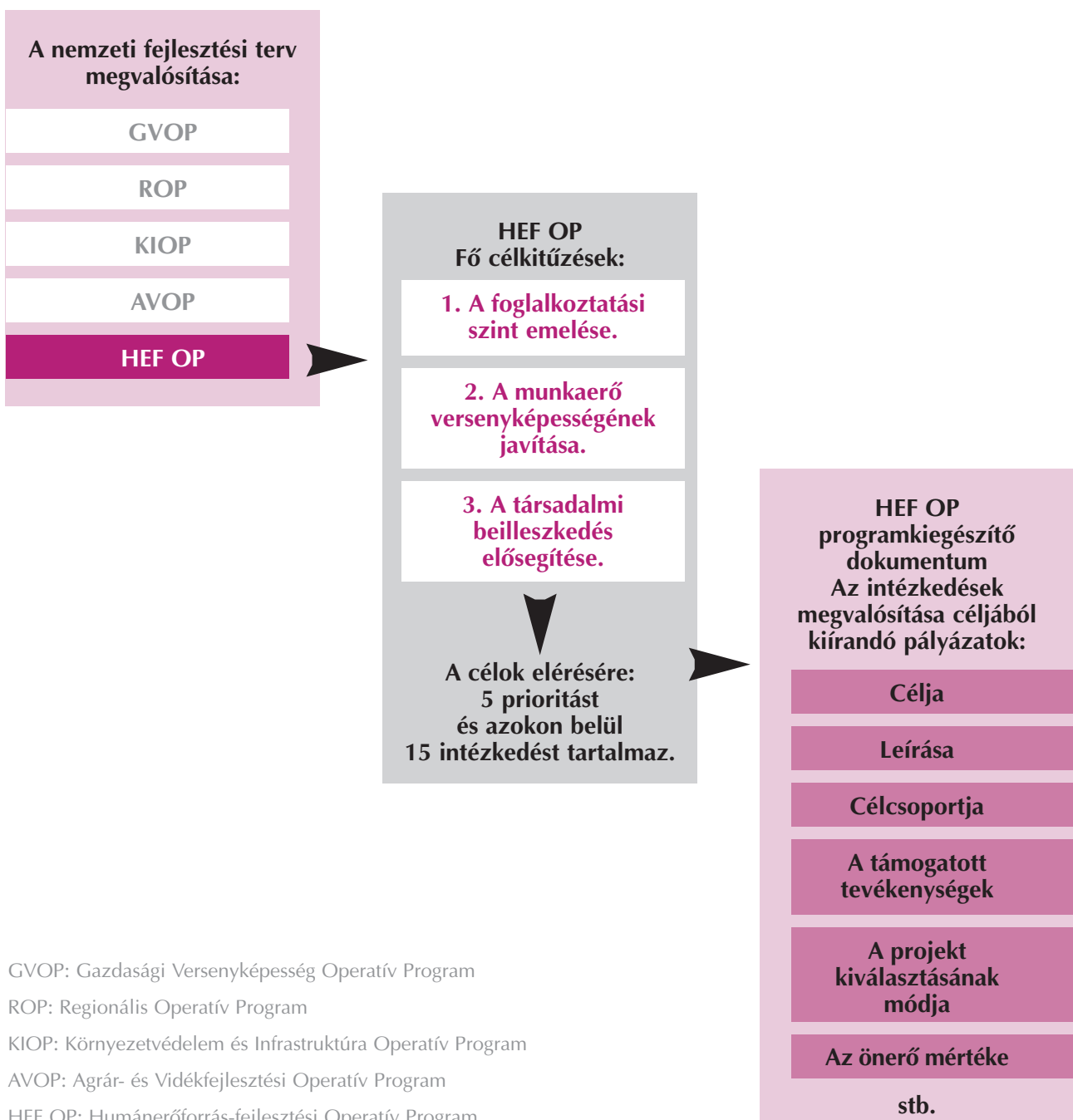
Az egészség és a munkavégző-képesség megőrzését és helyreállítását segítő szolgáltatások fejlesztése a szociális szolgáltatások infrastrukturális feltételeinek javításával, és a területi különbségek kiegyenlítésével.

A Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program prioritásokat rendel céljai végrehajtásához, kijelöli azokat a területeket, amelyek a fejlesztésére európai uniós forrásokat kíván bevonni.

A HEF OP 5 ilyen prioritást emel ki, és megvalósításukra összesen 15 intézkedést határoz meg. Az intézkedések megvalósulása pályázatok kiírásával és a pályázatokra érkezett projektek támogatásával történik. Az intézkedésekhez kapcsolódó pályázatok fő adatai (például célja, a cél elérésének módja, támogatott tevékenységek, közvetett és a közvetlen célcsoport, a projektek kiválasztásának kritériumai, a támogatás formája, az önerő mértéke, a pályázatok meghirdetésének várható időpontja) már megtalálhatók a HEF OP programkiegészítő dokumentumban, és az ahhoz kapcsolódó információs anyagokban.

Az NFT és a hozzá kapcsolódó operatív programok és azok kiegészítő dokumentumai megtalálhatók a Nemzeti Fejlesztési Hivatal honlapján a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) címen, sok más értékes információval együtt. A tervezett pályázatok teljes körének ismerete lehetővé teszi, hogy a szervezetek fel tudjanak készülni a programok kialakítására, tervezni tudják a tevékenységüket.

### A NEMZETI FEJLESZTÉSI TERV ÉS A HUMÁN ERŐFORRÁS-FEJLESZTÉSI OPERATÍV PROGRAM, VALAMINT A KIÍRANDÓ PÁLYÁZATOK KAPCSOLATA ÉS TARTALMA:



### 3.2.2. A REGIONÁLIS FEJLESZTÉSI OPERATÍV PROGRAM

Az előző alfejezetben bemutatott HEF OP az egész országra dolgozta ki fejlesztési stratégiáját. Célja a képzések szintjének emelése az egész országban, az aktív munkaerő-piaci politikák alkalmazása, a tudás alapú társadalom kialakításához szükséges oktatási és képzési rendszer fejlesztése. A Regionális Fejlesztési Operatív Program (ROP) a foglalkoztatás helyi jellegzetességeire fekteti a hangsúlyt.

A ROP célja a gazdasági-társadalmi szempontból elmaradott térségek felzárkóztatása, a regionális különbségek mérséklése, megszüntetése. Az ország területeinek fejlődése eltérő ütemben zajlott, nagy különbségek vannak a helyi közösségek életminőségében, a gazdasági fejlettségben, a lakosok szak-képzettségi szintjében. A különbségek csökkentésére a ROP 3. prioritása, a régiók humán erőforrásának fejlesztése szolgál.

A helyi közösségek életminőségének javítását a helyi közigazgatási intézmények, a civil szervezetek és a vállalkozások szorosabb együttműködése segítheti. A 3. prioritás intézkedései között szerepelnek az önkormányzatok és a civil szervezetek számára kínált képzések, az együttműködés kialakításának és elmélyítésének erősítésére irányuló programok.

A munkanélküliség magas aránya a leszakadó, alacsony gazdasági aktivitás térségekben fokozott terhet ró a helyi önkormányzatokra. A szociális gazdaság fejlesztése és a helyi foglalkoztatási kezdeményezések támogatása az elmaradottabb térségek számára új megoldásokat jelenthet a munkaerő-piacról kiszorult rétegek helyzetének javításában. A szociális gazdaság támogatása a civil szektor foglalkoztatási lehetőségeit növeli, a civil szervezetek a szociális és a személyi szolgáltatások területén új munkalehetőségeket teremtenek, és tevékenységükkel javítják a térség lakosainak életminőségét. A 4. fejezetben részletesen bemutatjuk a szociális gazdaság típusú foglalkoztatási programok jellegzetességeit és kialakításuk főbb lépéseit.

Az egyes régiók gazdasági felzárkózását nagyban hátráltathatja, hogy a vállalkozások számára nem áll rendelkezésre a megfelelően képzett munkaerő. Ez különösen a kis- és a középvállalkozások számára probléma, mivel a legtöbb kisvállalkozás nem rendelkezik elégséges anyagi eszközzel arra, hogy munkavállalóit piacépítésre ismeretekkel lássa el, vagy megvásárolja a termeléséhez szükséges ismereteket kínáló képzéseket. A szakképzési rendszer rugalmas, a helyi igényeknek megfelelő képzési kínálatának kialakítását támogatja a ROP 3. prioritásának 4. intézkedése. Az intézkedés lehetőséget ad a szakképzési és a továbbképzési programok helyi igényekhez való alakítására, a hiányszakmákban történő képzések beindítására és a képzések tartalmának korszerűsítésére. A felnőttképzési programok különös figyelmet fordítanak a szakképzetlen, vagy nem piacépítésre alkalmas szakmával rendelkező inaktív, vagy munkanélküli személyek át- és továbbképzésére.

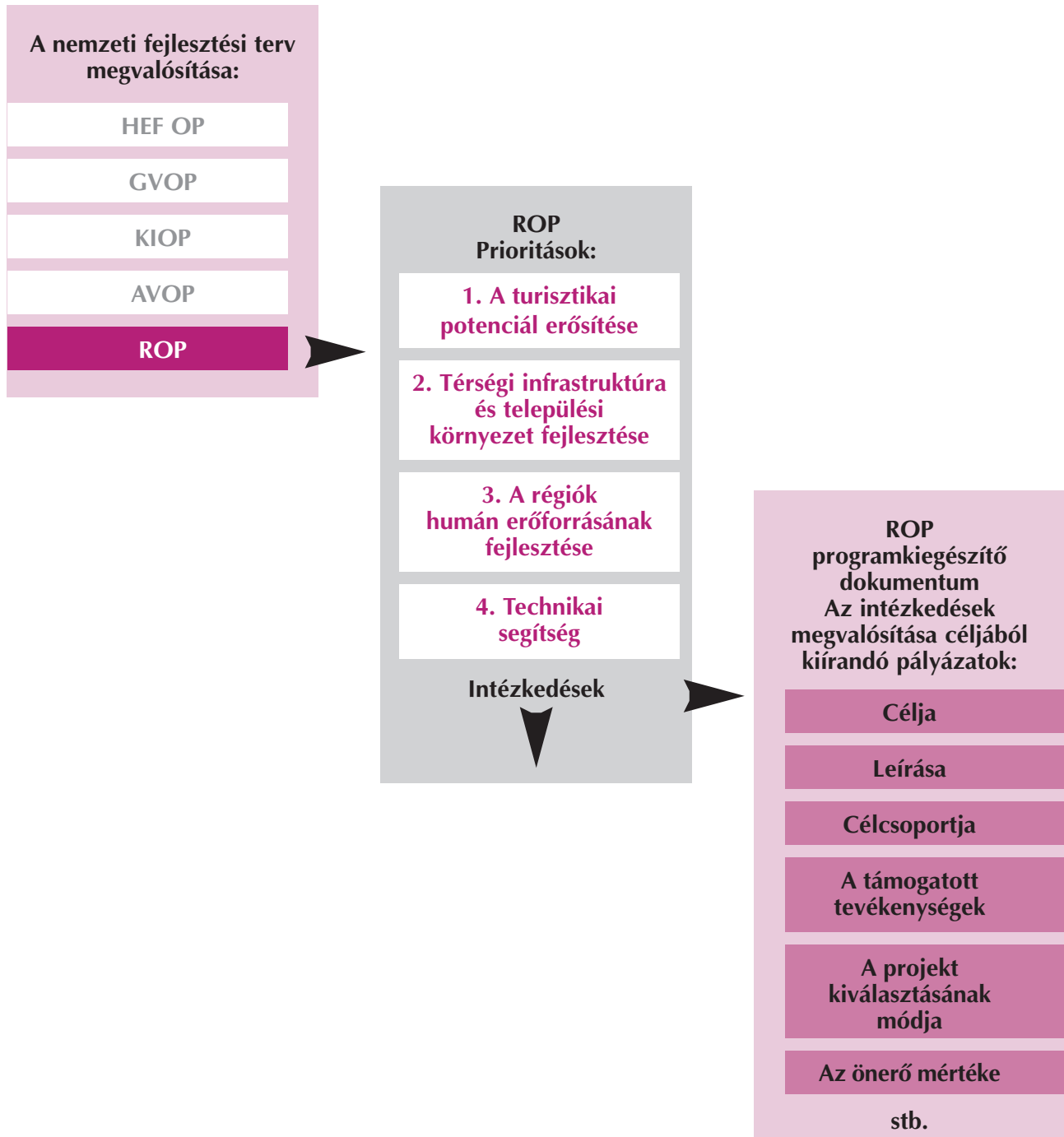
A Regionális Fejlesztési Operatív Program intézkedései egymást kiegészítik és kapcsolatban állnak a többi operatív program intézkedéseivel is.

#### A REGIONÁLIS OPERATÍV PROGRAM FŐ TERÜLETEI ÉS INTÉZKEDÉSEI:

<b>1. A turisztikai potenciál erősítése</b>	<b>1.1. Turisztikai vonzerők fejlesztése</b> <b>1.2. turisztikai fogadóképesség javítása</b> <b>1.3. Kistelepülések szennyvízkezelése</b>
<b>2. Térségi infrastruktúra és települési környezet fejlesztése</b>	<b>2.1. A térségi kapcsolatrendszer fejlesztése</b> <b>2.2. Település-rehabilitációs akciók</b> <b>2.3. Barnamezős területek újrahaznosítása</b> <b>2.4. A regionális tudásközpontok infrastruktúrájának fejlesztése</b>
<b>3. A régiók humán erőforrásának fejlesztése</b>	<b>3.1. A helyi közigazgatás és a civil szervezetek kapacitásépítése</b> <b>3.2. Helyi foglalkoztatási kezdeményezések támogatása</b> <b>3.3. Regionális tudásközpontok kialakítása</b> <b>3.4. Régióspecifikus szakmai képzések támogatása</b>
<b>4. Technikai segítség</b>	



A HEF OP kapcsán bemutatottakhoz hasonlóan a ROP-ban is vannak célkitűzések, amelyek megvalósítása során prioritásokat határoztak meg, vagyis megadták azokat a területeket, problémákat, amelyek megoldására a nemzeti fejlesztési terv keretein belül forrásokat kell biztosítani. A prioritások céljait a hozzájuk tartozó intézkedések osztják részfeladatokra, az intézkedések céljait pedig programok kidolgozásával és megvalósításával lehet elérni. A programok megvalósítására pályázatokat lehet beadni, a sikeres pályázatok támogatása pedig hazai, valamint a strukturális alapok révén európai uniós forrásokból történik.



## 4. Az EU által támogatott foglalkoztatási programok tervezésének gyakorlati alapjai<sup>13</sup>

A 4. fejezetben két konkrét pályázaton mutatjuk be az Európai Unió által támogatott foglalkoztatási programok jellegzetességeit. A Küzdelem a munka világából történő kirekesztődés ellen című PHARE-pályázat első körét 2003-ban írták ki, a második kör meghirdetése 2004 első negyedévében várható. Az EQUAL közösségi kezdeményezés keretében Magyarország a PHARE-támogatással, kísérleti jelleggel vett részt, a második pályázati kör finanszírozása már a strukturális alapokból történik. A meghirdetés várható időpontja 2004. 2.-3. negyedév.

A foglalkoztatási programok jelentős fejlődésen mentek át az utolsó 10-13 évben. A rendszerváltás után megjelenő tömeges munkanélküliség kezelésére nem voltak kialakult eljárások, a közhasznú és a közmunkaprogramok a minimális foglalkoztatás és kereset biztosítását tűzték ki célul. A legtöbb közmunkaprogramot ma is ez jellemzi, a programokat beindító önkormányzatok általában a település tisztaságának és karbantartásának feladatait végeztetik el a közhasznú munkásokkal. A közhasznú munka csak időleges foglalkoztatást jelent, nem biztosít hosszú távú megélhetést az abban részt vevőknek.

Mivel a közhasznú programok nem jelentettek tartós megoldást a munkanélküliség kezelésére, ezért több szervezet és önkormányzat, a munkaügyi központok támogatásával, a foglalkoztatási törvényben meghatározott eszközök felhasználásával komplex programokat indított be. A legtöbb program a képzési és a foglalkoztatási elemeket kombinálta, munkaerő-piaci szolgáltatásokkal kiegészítve. A programok eredményességét nagyban befolyásolta, hogy a tervezés során mennyire vették figyelembe a helyi gazdaság munkaerő iránt támasztott igényeit. Azok a programok kudarcra végződtek, amelyekben nem végeztek részletes és alapos igényfeltárást a környező vállalkozások körében, és egy szakmában akár 50 főt is képeztek. A tanfolyamon végzett hallgatókat nem lehetett elhelyezni a nyílt munkaerőpiacon. Ennek oka, hogy a legkritikább esetben van szükség, még akár egy nagyvárosban is, egyszerre 50 azonos végzettségű szakmunkásra.

A komplex programok másik területe, ahol kudarcok jelentkeztek, a képzésbe vont személyek motiváltsága és a programot elhagyók magas száma volt. Mivel a programokba csak 1 éven túl munka nélkül levőket lehetett bevonni, ami gyakran 2 vagy annál több munkanélküliségben eltöltött évet is jelentett, fokozott nehézséget okozott a résztvevők mentális, szociális, egészségi problémája, és a programok nem voltak felkészülve ezek megoldására.

A korai foglalkoztatási programok tapasztalatai világossá tették, hogy csak akkor lehet sikeres programokat végigvinni, ha a program illeszkedik a régió és a kistérség fejlesztési stratégiájába, figyelembe veszi a gazdasági szereplők munkaerőigényét, minél szélesebb körben bevonják a célcsoport képviselői szerveit, és a civil szervezeteket. A célcsoport problémáinak és igényeinek alapos feltárása és az azok megoldására irányuló törekvések hiánya a legjobb szándékú programot is sikertelenségre ítélik.

### 4.1. A Küzdelem a munka világából történő kirekesztődés ellen című PHARE-pályázat

A Küzdelem a munka világából történő kirekesztődés ellen című PHARE-pályázat a foglalkoztatási programok legkorszerűbb típusát jelenti. Figyelembe veszi az Európai Unió foglalkoztatási irányelveit, a strukturális alapok horizontális célkitűzései, (a partnerség, az esélyegyenlőség követelménye), és programkészítés korszerű formáit.

<sup>13</sup> A fejezet elkészítése során a következő forrásokra támaszkodtunk: Küzdelem a munka világából történő kirekesztődés ellen. PHARE-pályázati kiírás, Pályázati útmutató, 2002; Frey Mária: Nonprofit szervezetek a munkaerőpiacon, OFA, 2001. Frey Mária: EU-konform foglalkoztatáspolitikai, 2001. EQUAL programdokumentum, 2004–2006 (Tervezet) Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium.

A pályázati kiírásnak két fő célkitűzése van:

1. A tartósan munka nélkül lévők visszasegítése a munkaerőpiacra, foglalkoztathatóságuk javítása, különös tekintettel a roma népességre.
2. A közösségi és a közszolgáltatások, – kiemelten a szociális szolgáltatások –, fejlesztése a tartósan munka nélkül lévő emberek foglalkoztatásával.

A program magában foglalja azokat az elemeket, amelyek a szociális gazdaság típusú munkaerőpiaci programokat jellemzik. A 3. fejezetben már volt róla szó, hogy a halmozottan hátrányos helyzetű régiók és kistérségek foglalkoztatási problémáinak megoldásában az Európai Unió kiemelten támogatja azokat a foglalkoztatási formákat, amelyek a helyi közösségek szociális, kulturális, szabadidős szolgáltatásait, a településkép javítását, a környezet védelmét célozzák. Ezek a tevékenységek a gazdasági nehézségekkel, alacsony foglalkoztatási szinttel településeken nem megoldottak.

A program hatása kettős: Egyrészt munkalehetőséget teremt azoknak a személyeknek, különösen a nőknek, akiknek nincs lehetőségük kilépni az elsődleges munkaerőpiacra, de szeretnének elhelyezkedni. Másrészt a program keretében foglalkoztatottak által végzett tevékenységek javítják a lakosság életminőségét. A két hatás összeadódása pedig minőségi változásokat indíthat el a településen, vagy a kistérségben.

A pályázati kiírás meghatározza azokat a kötelező feladatokat, amiket a pályázónak és partnereinek fel kell vállalniuk projektjeik megvalósításában. A hazai és a külföldi foglalkoztatási programok tapasztalatai azt mutatják, hogy csak akkor lehet sikeres munkanélküliek munkába állítását segítő program, ha figyelembe veszi a célcsoport speciális igényeit. Azokat a programelemeket, amelyeket minden pályázónak kötelezően meg kell valósítania, kulcsfeladatoknak nevezik.

## KULCSFELADATOK:

### 1. Projektmenedzsment:

- a. Mivel a programot több partner valósítja meg, ezért feltétlenül szükség van a partnerek képviselőiből álló projektirányító csapatra, amely szervezi a feladatokat, kapcsolatot tart a partnerek, a központi menedzsmentszervezet és az ellenőrző szervezet között. A csapat vezetője legyen tapasztalt szakember, aki képes a tevékenységeket összefogni, alkalmas a résztvevők munkáját megszervezni és ellenőrizni.
- b. A projektmenedzsment feladata a projekt végrehajtásának, eredményeinek folyamatos adminisztrálása, projekttervek elkészítése. A projektmenedzsmentnek tanácsos napi rendszerességgel projektnaplót vezetni. A projektnapló vezetése megkönnyíti a menedzsmentszervezetnek szánt negyedéves jelentések elkészítését. A projektnapló főbb fejezetei:

### PÉLDA A PROJEKTNAPLÓRA

Időpont	Helyszín	Résztvevők	Kulcsfeladat	Tevékenység	Feladatok	A következő tevékenység	Projekt feed-back előkészítése
2004. január 15.	Falu	X, Y, Z	1. Projektmenedzsment	1. Projektmenedzsment megbeszélés	A nyertes pályázat tevékenységének beindítása	A nyertes pályázat bemutatása a kistérség lakosainak	A szükséges korrekciók elvégzése

A résztvevőkről jelenléti ívet kell vezetni, mivel ezt a pályázat ellenőrző szervezete kérheti. A kulcsfeladatnak elég csak a számát feltüntetni.

A tevékenység oszlopban lehet megjelölni, hogy a kulcsfeladaton belül melyik tevékenységet végeztük.

A feladatok oszlopban azokat a feladatokat kell megjelölni, amik a tevékenységgel szorosan összefüggnek.

Például az 1. projektmenedzsment-megbeszélésnek az a feladata, hogy a projekt tagjai számára ismertetjük a pályázat tartalmát, a határidőket, a költségeket, a feladatokat stb.

Mindig meg kell határozni a következő tevékenységet, hogy a projekt zökkenőmentesen működhessen.

A projekt feed-back, vagy más néven projekt-visszajelzés lehetőséget ad arra, hogy menet közben kijavíthassuk a hibákat, vagy a körülmények változásához igazíthassuk a tevékenységeket.

- c. A projektek pénzügyi adminisztrációjára, a projektmenedzsmentben mindig kell legyen megfelelő végzettséggel rendelkező pénzügyi szakember. Ő a projekt pénzügyi vezetője, hiánya esetén pályázatunk már az elbírálás során kieshet.
- d. A projektmenedzsment nagy tapasztalatot és energiát igénylő feladat, mindig megfelelő időt és forrásokat kell biztosítani az elvégzésére. Ha a pályázat bírálói számára nem derül ki világosan, hogy képesek vagyunk a projekt egész időtartama alatt a menedzsmentfeladatokat megfelelő minőségben ellátni, akkor a pályázatot nem fogják támogatni.

## **2. Szakmai fejlesztések:**

- a. A pályázati kiírás lehetőséget biztosít arra, hogy a projekt személyzete számára képzéseket és tréningeket szervezzünk. Például projektmenedzsment-tréning, vagy kommunikációs tréning. Mivel a pályázati kiírás kiemelten támogatja a roma résztvevők bevonását a célcsoportba nem árthat, ha a célcsoporttal kapcsolatba kerülő projekttagokat romológiai képzésben részesítjük. A roma kultúra értékeinek, jellegzetességeinek megértése sokat segíthet a kultúrák közötti konfliktusmentes kapcsolatok kialakításában, s ez végső soron a projekt sikerességének lehet az alapja.
- b. Ha a pályázat beadásakor még nincs birtokunkban (annak újszerűsége miatt) a pontos programterv, a képzési és a szolgáltatási terv, lehetőség van azok elkészítésére is.

## **3. A célcsoport toborzása és kiválasztása:**

- a. A célcsoport tagjainak toborzását és később a lemorzsolódás csökkentését nagyban segítheti a célcsoport képviselői szerveinek bevonása a partnerek közé (ezt a pályázati kiírás egyébként kötelezővé is teszi, összhangban az EU horizontális célkitűzéseivel). Fontos, hogy a partnerség tartalommal telített legyen, ami azt jelenti, hogy a bevont romaszervezetek képviselői megfelelő feladatokat és szerepet kapjanak a projekt egész ideje alatt. A feladatokat elvégző személyeket pedig a feladat súlyának megfelelő díjazásban kell részesíteni. Már a pályázat bírálatakor kiesnek azok a pályázatok, ahol a cigányszervezetek bevonására csak azért kerül sor, mert kötelező, de feladatot és azok elvégzésére elegendő forrásokat nem biztosítanak számukra.
- b. Az EU elvárásai között szerepel a nyilvánosság követelménye is. A nyertes pályázatnak eszközöket kell biztosítani arra, hogy minél szélesebb körben ismerté váljon a lakosság és az egyéb szervezetek, intézmények körében. A projekt ismertsége segíti a megfelelő számú jelentkező toborzását is.  
Ha a potenciális célcsoporttagokból a résztvevők kiválasztása szakemberek és a civil szervezetek támogatásával történik, akkor csökken a lemorzsolódás aránya. A projekt során a kilépők aránya nem haladhatja meg a 20%-ot.

## **4. A célcsoport foglalkoztathatóságának javítása és munkaerő-piaci integrációjának elősegítése érdekében tervezett szolgáltatások:**

- a. Mivel a projekt célcsoportját halmozottan hátrányos helyzetű, hosszú távon munka nélkül lévő személyek alkotják, akiknek szociális, mentális, egészségi helyzete az átlagos népességénél jelentősen rosszabb, ezért a programba vonásuk, képzésük és munkába állításuk csak akkor lehet sikeres, ha problémáik megoldását szakemberek segítik, személyes képességeiket és készségeiket külön tréningek keretében fejlesztik. A pályázati kiírás részletesen tartalmazza azokat a szolgáltatásokat, amelyek hatékony segítséget jelenthetnek a halmozódó problémák feltárásában és kezelésében.
- b. A kulcsfeladat fontos eleme, hogy már a program ideje alatt figyelmet fordít arra, hogy a foglalkoztatási szakasz befejeződése után sikeres legyen az elsődleges munkaerőpiacra történő elhelyezés. Ezt segítheti a munkaerő-piaci mentor bevonása a programba.

## **5. A célcsoport képzése:**

- a. A célcsoport képzési irányainak kiválasztásakor mindig fokozott figyelmet kell fordítani a térség foglalkoztatóinak szakismeret-igényére, mindig csak azokra a szakmákra és csak annyit embert képezzünk, akiknek előreláthatólag lehetőségük lesz az elhelyezkedésre. A program

befejezése után a projektbe vont emberek elsődleges munkaerőpiacra történő kilépésének kudarca jelentős károkat okozhat a személyek további motivációs szintjében, önértékelésében és jövőképében. Fel kell készülni arra a konfliktushelyzetre, hogy a képző szervezetek számára csak akkor fizetődik ki egy tanfolyam beindítása, ha legalább 10-15 fő vesz részt rajta, viszont egy szakmába 10-15 munkavállalónak az elhelyezése az esetek többségében megoldhatatlan feladatnak tűnik. A probléma megoldására olyan, mind két fél számára elfogadható megoldásokat kell keresni, amelyek lehetővé teszik, hogy a képzés is beindítható legyen, és mindenki olyan szakmát tanuljon, amivel el tud helyezkedni.

- b. A kiírás lehetővé teszi, hogy a célcsoport számára ismeretfelújító, felzárkóztató képzéseket szervezzünk, a célcsoport nagy valószínűséggel olyan emberekből tevődik össze, akik nem rendelkeznek a megfelelő tanulási rutinnal, számukra megterhelő a tananyag elsajátítása, ezért mindenképpen érdemes kihasználni a lehetőséget, hogy tréningeket, korrepetálásokat szervezzünk a csoporttagoknak, ezzel is elősegíthetjük a sikeres vizsgázást és szakmaszerzést.
- c. Különösen a kisgyermekes anyáknak probléma a gyermekek elhelyezése a munkaidő vagy a képzési idő alatt. Az EU által támogatott esélyegyenlőségi feltételek kialakításához hozzá tartozik, hogy a nők képzését és foglalkoztatását, olyan szolgáltatásokkal segítsük elő, amik lehetővé teszik a gyermekek felügyeletét, ezzel is csökkentve a programból történő lemorzsolódás arányát a fiatal nők körében.

#### **6. A célcsoport foglalkoztatása:**

- a. A foglalkoztatás megvalósítása során a célcsoporttagok megfelelő munkatapasztalatra tehetnek szert, olyan készségeket és képességeket sajátíthatnak el, amelyekre a képzés során nem nyílik lehetőségük, de a munkaerőpiacon nélkülözhetetlenek. Az EU foglalkoztatáspolitikája kiemelt fontosságot tulajdonít a fiatal pályakezdeők munkatapasztalat-szerzésének.
- b. A program foglalkoztatási szakaszában, megfelelő munkaszervezés mellett, a célcsoporttagok jelentős értéket termelhetnek. Ez csak akkor képzelhető el, ha nem alibi foglalkoztatást végzünk, hanem olyan tevékenységekre szervezünk, amelyekre a helyi közösségnek valóban szüksége van. Az értelmes munka és a munka megbecsülhető eredménye közelebb hozhatja az előítélettel sújtott kisebbség és a többség tagjait egymáshoz, ezzel csökkenti a szegregációt és a romák iránti elutasítás mértékét.
- c. Ha a foglalkoztatás a szociális gazdaság területére irányul, akkor a továbbfoglalkoztatás során csak kevés résztvevőnek nyílik lehetősége az elsődleges munkaerőpiacra történő kilépésre, ilyenkor egyéb önkormányzati, állami és pályázati forrásokat kell bevonni. A szociális gazdaság területén történő foglalkoztatás esetén olyan csoporttagokat is be lehet vonni a programba, akik számára a projektben eltöltött idő kevés a felkészülésre, hogy kiléphessenek a tényleges munkavállalók közé. Ebben az esetben olyan támogatott foglalkoztatási formát kell keresni, aminek segítségével a finanszírozása hosszú távon megoldható.

## **4.2. Az EQUAL**

Az EQUAL-program célja a hátrányos helyzetű, munkanélküliséggel sújtott emberek számára újszerű megoldásokat kereső, kísérleti projektek kidolgozásának és kipróbálásának támogatása. Az előző alfejezetben bemutatott, Küzdelem a munka világából történő kirekesztődés ellen című PHARE-pályázat célja nagyban megegyezik az EQUAL-programokéval, hiszen az is a munkanélküliség kezelésére, a munka világából kiszoruló emberek képzésére és foglalkoztatására és a munkaerőpiacra történő visszavezetésükre irányul. A két program közötti különbség, hogy az EQUAL olyan új eljárások, újszerű foglalkoztatási formák, vagy a régi eszközök újszerű módon történő kombinációját támogatja, amelyek később szélesebb körben is elterjeszthetők lesznek. Az EQUAL a kísérletezés és az új ötletek kipróbálásának ad teret, az ESZA által támogatott foglalkoztatási programok pedig a munkanélküliséggel sújtott csoportok minél szélesebb köre számára kínálnak, már kipróbált és bevált megoldásokat.

Az EQUAL-program felépítése az új eljárásokat és megoldásokat kereső tevékenységet támogatja. A korábbi programok adatai és tapasztalatai elérhetőek az érdeklődők számára a [www.equal.hu](http://www.equal.hu) honlapon, itt szabadon lehet böngészni, ötleteket szerezni, megnézni, hogy mások hasonló problémákra milyen megoldásokat találtak, és próbálták ki.

Magyarországon az EQUAL-program fő beavatkozási területei: a hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztathatóságának javítása, a munkaerőpiacra történő belépésük elősegítése, a diszkrimináció visszaszorítása, az egész életen át tartó tanulás támogatása, a megfelelő munkahelyi gyakorlat megszerzésének elősegítése, a nemek közötti munkahelyi esélyegyenlőtlenségek csökkentése, és a menedékkérők foglalkoztathatóságának javítása.

A program megvalósítása során kiemelt fontosságú, a 3. fejezetben már bemutatott partnerség elve. A projekt megvalósítása fejlesztési társulásokban kialakított partneri együttműködés formájában történik. A partnerség hozzájárul a különféle szaktudások, ismeretek, tapasztalatok, és látásmódokkal rendelkező emberek együttműködéséhez. Mivel a programok egyik fő célcsoportja a hátrányos helyzetű, roma emberek csoportja, ezért a romaszervezetek, mint partnerek, jelentős segítséget adhatnak a célcsoport problémáinak feltárásában, a megoldások keresésében, a program elfogadtatásában, a megfelelő motiváció kialakításában. A projekt kialakítása során fontos, hogy a program feladatai és eszközei ne felülről legyenek meghatározva, hanem figyelembe vegyék az alulról jövő kezdeményezéseket, a célcsoport szándékait és törekvéseit. A romaszervezeteknek be kell mutatniuk a programot a helyi közösség tagjainak, érdekeltté kell tenniük a célcsoport tagjait, hogy ne csak a megvalósításban, hanem a tervezésben, a döntéshozatalban, a projekt értékelésében is aktívan vegyenek részt (részvétel elve). A részvétel elvének minél teljesebb érvényesítése érdekében a program anyagi forrásokat biztosít arra, hogy olyan szervezetek bevonására is lehetőség legyen, amelyek méretüknél fogva, és költségvetési kereteik elégtelensége miatt egyébként nem vehetnének részt a projektben. A kisebb és megfelelő tapasztalatokkal még nem rendelkező szervezetek a közös munka során megtanulhatják a programozási ismereteket és begyakorolhatják azokat, a projekt végére alkalmassá válhatnak arra, hogy saját programot kezdeményezzenek és vigyenek végig.

Az EQUAL-program fontos eleme a nemzetközi együttműködés: a fejlesztési társulások tagjai között helyet kell biztosítani legalább egy olyan, az Európai Unió tagországaiban bejegyzett szervezetnek, amely már rendelkezik EQUAL-tapasztalatokkal és alkalmas arra, hogy ismereteit a közös program megvalósítása folyamán átadhassa, segít bevált módszereinek hazai keretek közé történő adaptációjában.

A program végrehajtása 3 fő szakaszra tagolódik. A program első szakaszában történik a fejlesztési társulások kialakítása, az együttműködés kereteinek megformálása, a program fő céljainak meghatározása, a nemzetközi partnerek bevonása. Az előkészítő szakasz 6 hónapig tarthat és a program költségvetésének 5%-át használhatja fel.

A program 2. szakasza a projekt végrehajtása, időtartama 24–36 hónapig terjedhet. A 3. szakaszban történik a kísérleti programok tapasztalatainak elterjesztése, átadása, beépítése a szakpolitikákba. A program mindhárom szakaszában folyamatos szakmai segítség áll a projektet végrehajtók rendelkezésére.

Az EQUAL-program lehetőséget teremt a romaszervezeteknek, hogy bekapcsolódhassanak a legmodernebb típusú foglalkoztatási programok tervezésébe és végrehajtásába, tapasztalatot szerezhetnek a programozásban és alkalmuk van saját ismereteik, elképzeléseik átadására is a fejlesztési társulás többi tagja számára. A közös tevékenységek közelebb hozzák a kisebbség és a többség tagjait, a közös cél érdekében végzett munka során jobban megismerik egymást, megtanulják tisztelni a másik kultúráját. A konfliktusok megoldása, a kompromisszumok keresése és elfogadása, a közös sikerek olyan légkört teremtenek, amiben nincs helye az előítéletes magatartásnak, az elutasításnak és a kirekesztésnek.

# MUNKAERŐ-PIACI SEGÍTŐ SZOLGÁLAT

Módszertani kézikönyv



FT

DS

*Budapest, 2003*

# MUNKAERŐ-PIACI SEGÍTŐ SZOLGÁLAT

Módszertani kézikönyv

Kiadó: Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium  
Foglalkozási Rehabilitációs Titkárság

A kötet szakmai műhelymunka keretében készült,  
a műhelyt vezette: dr. Gere Ilona

Szakértők: Dávid Andrea, Füzessy Józsefné, dr. Gere Ilona, Horgyienkó Éva,  
Janovics László, Matus Ágnes, Móricz Rita, Szellő János, Zalabai Péterné

Szerkesztette: Szellő János

Lektorálta: dr. Hegedüs Lajos, Solymosné Sipos Margit

Felelős kiadó: Kovács Gábor

ISBN 963 210 871

Készült: 200 példányban

Budapest, 2003



# Tartalom

Bevezető	43
1. A segítő tevékenység célja és tartalma	46
2. A segítő szervezetek jellemzői	48
3. Kapcsolatrendszer építése	49
3.1. Az ügyfelek és a segítő szolgálat kapcsolata	49
3.2. Az ügyfelek motiválása	50
3.3. A segítő szolgálat és a munkaadók közötti kapcsolat	53
3.4. Kapcsolat más szervezetekkel	54
3.5. Információs rendszer kialakítása és működtetése	54
4. A munkaerő-piaci segítő kiválasztásának kritériumai	56
4.1. Elvárások a személyi segítőkkal szemben. A segítő legfontosabb személyiségjegyei	56
4.2. Kívánatos iskolai végzettség, képzettség	58
4.3. Sorstársi segítő előnyei és hátrányai	59
4.4. Tartós munkanélküliek, mint segítő	59
4.5. Segítő tevékenység csapatmunkában	60
5. A munkaerő-piaci segítő felkészítése	61
5.1. A segítővé válás folyamata	61
5.2. Szükséges szakmai ismeretek	61
5.3. Ügyfélcsoportok sajátosságainak megismerése	63
5.4. A segítő képzése, továbbképzése	64
6. Szervezeti és szakmai kompetenciák	66
6.1. A szolgáltatások új struktúrái. A civil társadalom „intézményesülése”	66
6.2. A munkaerő-piaci segítő szolgálat, mint szolgáltató és munkaközvetítő szervezet	67
6.3. A szolgáltatók – avagy az együttműködő partnerek alkalmasságának kritériumai	67
6.4. A segítő, mint „esetmenedzser”	67
6.5. A kompetens segítő	68
6.6. A megfelelő szakmai személyiség kialakulásának feltételei	70
6.7. A pszichés önvédelem képessége: a stressz és kezelése a segítő foglalkozásokban	71
6.8. Személyes megelőzési stratégiák	71
6.9. Szervezeti megoldási stratégiák	72
7. A munkaerő-piaci segítő tevékenységének etikai kérdései, a személyes adatok védelme	73

8. A segítő szolgálat teljesítésének mennyiségi és minőségi meghatározása	76
8.1. A teljesítés mennyiségi mutatói	76
8.2. A teljesítés minőségi mutatói	79
8.3. A teljesítés értékelésének tartalma, formája és a monitorozás	80
8.4. A segítők munkájának értékelése	82
8.5. A segítő szolgálat munkájának monitorozása	82
8.6. Szupervízió	83
9. A segítők és a segítő hálózatok motiválása	84
Mellékletek	
A munkaügyi szervezet – mint a munkaerő-piaci segítő szolgálatok elsőszámú megrendelő partnere – igényei és lehetőségei	89
Integrált foglalkoztatást segítő szolgálat Szombathelyen	96
Dokumentációminták	103
A Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatási rendszerének modellje	125
Jogszabályok jegyzéke	139
Irodalomjegyzék	145

## Bevezető

A kilencvenes években komoly szemléletváltás történt Európában a társadalmi hátrányok megítélésében, a segítség céljaiban és formáiban. Az alkalmazkodás helyett egyre inkább a megmaradt képességek hasznosításának igénye, az integráció került előtérbe. A hangsúly minden foglalkoztatási nehézséggel küzdő csoport tekintetében áthelyeződött a passzív munkaerő-piaci rendelkezésekről – a segélyezésről – az aktív megoldásokra.

A filozófiaváltást kiváltó, kikényszerítő okok közül legfontosabb a foglalkoztatottak számának társadalmi összefogást sürgető csökkenése, az államháztartások terheinek jelentős növekedése – az érintettek növekvő száma, a passzív ellátások prioritása és az ezzel párhuzamosan bekövetkezett gazdasági visszaesés. A fejlett társadalmakban egyre erőteljesebb az igény és az elkötelezettség az élet minden területén megvalósuló esélyegyenlőség iránt.

A munkaerő-piaci esélyegyenlőség azt jelenti, hogy mindenki számára egyenlő és diszkriminációmentes hozzáférést kell biztosítani a munkához, a szakképzéshez és az egyes foglalkozásokhoz.

A társadalmi hátrányokkal küzdő csoportok esetében külön hangsúlyt kapott az egyéni foglalkoztathatóság javítása, az oktatási és a képzési lehetőségek szélesítése, valamint egy köztes munkaerő-piac kialakítása, ahol megszerezhető a nyílt munkaerő-piaci követelményeknek megfelelő jártasság és tapasztalat.

Hazánkban is – egyrészt az unióhoz való csatlakozás követelményeinek teljesítése, másrészt makrogazdasági kényszerek miatt – egyre nagyobb teret kap a hátrányos helyzetű állampolgárok esélyegyenlőségének, integrációjának kérdése. Az utóbbi években a foglalkoztatáspolitikai stratégia fontos eleme lett a foglalkoztatási színvonal növelése; ennek érdekében a hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztathatóságának javítása; a munkaerőpiac periferiájára szorult embereket is elérni képes integrációs eszközök és módszerek kidolgozása és alkalmazása.

Az Európai Unióban az aktív megoldások előnyben részesítése kialakította az egyéni igények alapján összeállított, holisztikusan értelmezett szolgáltatások megvalósulásának körülményeit. Ezek a többfunkciós megközelítési stratégiák a legtöbb országban kiemelt helyen szerepelnek mind civil, mind döntéshozói szinten. Céljuk, hogy egyénre szabott tervek alapján segítsék a hátrányos helyzetű emberek integrációját a társadalmi élet színterein.

A holisztikus emberkép azt jelenti, hogy az ember összetett lény, ezért minden társadalmi beavatkozás, szervezett segítség csak akkor lehet sikeres, ha a hátrányt okozó problémákat összefüggésükben vizsgáljuk és kezeljük. Az emberek nem egyformák, mások a gondjaik, adottságaik, preferenciáik. A fejlett országokban évek óta nagy hangsúlyt kap az integrációs politikákban a személyi segítség fontossága. Számukra már bebizonyosodott, hogy a legfelkészültebb hivatal, a legjobban működő eszközrendszer sem képes minden esetben a többszörös hátránnyal küzdő, az elsődleges munkaerő-piacról évek óta eltávolodott (vagy oda be sem került), tartósan akadályozott munkaerő újrafoglalkoztatását megoldani. Mind a munkavállalást közvetlenül akadályozó tényezők, mind a közvetett (például egészségügyi, lakás-, pénzügyi, családi stb.) problémák a legtöbb esetben sajátosak, személyfüggőek, így megoldásuk is egyéni megközelítést igényel. Ez többnyire speciális felkészültséget, a sajátos nehézségek megoldására képes ismereteket, magas szintű toleranciát, sok időt, gyakran különleges kommunikációs eszközöket kíván. Egyre több ország alkalmazza azt a gyakorlatot, hogy az egyedi elbánást igénylő munkakeresők elhelyezése érdekében speciális segítő szolgáltatásokat működtet vagy segítő szolgáltatások igénybevételét támogatja.

Az európai uniós országok többségében a munkaerő-piaci hátránnyal élő emberek reintegrációját évtizedek óta állami hivatalok, civil szervezetek, gazdasági szereplők szoros – megfelelően szabályozott – együttműködésben végzik. Az integrációt segítő szolgáltatások finanszírozása és a teljesítés technikai természetesen igen különbözőek az egyes országokban. Mindegyikben közös azonban, hogy:

- a segítség minden érintett személy számára lehetséges (akár országos hálózatban, vagy az állami munkaügyi hivatalokra ráépülve működik a szolgálat, akár laza szerződéses viszonyban);

- a szolgálat működése egyaránt érdeke az érintett személyeknek és a munkaügyi hivataloknak;
- a szabályozás olyan viszonylagos stabilitást biztosít a szolgálat részére, ami lehetővé teszi a koncepcionális tervezést, a szolgáltatás folyamatos fejlesztését;
- pontos etikai normák, minőségi előírások, szabályozott teljesítménykövetelmények és jól kidolgozott módszertani ajánlások mentén kötik meg a szerződéseket a szolgáltató (többnyire civil) szervezetekkel.

Az utóbbi években a munkanélküliek összetételében bekövetkezett változások, a különféle hátrányok kezelésének kényszere miatt a hazai munkaügyi szervezetben és civil szerveződésekénél is megkezdődött az elhelyezkedést hatékonyan segítő, személyes igényekre épülő szolgáltatási formák kialakítása. A foglalkozási rehabilitáció intézményrendszerének kiépítése során pedig az általános és tematikus tanácsadások, a támogatott foglalkozások és képzési lehetőségek szélesítése mellett kialakult és egyre jobban terjed a „munkába segítés” direkt formája. Ez az európai uniós gyakorlattal kompatibilis szolgáltatás a munkáltató és a munkavállaló egymásra találását és a rehabilitált dolgozók tartós munkában maradását segíti. Közhasznú szervezetek számára kiírt pályázatok sok megyében tették lehetővé az ún. mentorok (foglalkoztatásszervező menedzserek, munkaasszisztensek) működését, akik személyre szólóan segítenek az állásfeltárásban, az elhelyezkedésben és az utógondozásban.

Az integrációt segítő szolgáltatások megvalósításának formája, mélysége és szabályozottsága igen eltérő az egyes megyék gyakorlatában. A módszertani bizonytalanságok sok esetben hátráltatták a segítő szolgálatok kiépülését, illetve jelentősen visszafogták a munkaügyi szervezet azon szándékát, hogy a tartósan regisztrációban maradó munkanélküliek elhelyezésének segítésére igénybe vegyen ilyen szolgáltatásokat. Mára igen nagy különbségek alakultak ki a szolgáltatások minőségében, eredményességében és hozzáférhetőségében is. Így viszont nem minden esetben valósulnak meg a segítő szolgáltatásokkal szemben támasztandó alapkövetelmények, azaz, hogy:

- mindenki számára hozzáférhető legyen;
- személyre szóló, valós igényeket elégítsen ki;
- az integrált foglalkoztatás elérését célozza;
- ne lépje túl a kompetenciahatárokat;
- a szolgáltatók megbízható szakmai felkészültséggel rendelkezzenek;
- a segítség az elhelyezkedést, a diszkrimináció elleni küzdelmet és a beilleszkedés stabilitását szolgálja.

Az Európai Unióban a személyi szolgáltatásokat döntően a civil szervezetek végzik, ezért a tagállamok komoly erőfeszítéseket tesznek e hálózat fejlesztése érdekében. A civilek felkészültsége, az adott probléma komplex kezelésének képessége elvileg lehetővé teszi azt a személyre szóló segítséget, amit az állami szervezet sokirányú leterheltsége, esetenként túlszabályozott, túladminisztrált működése miatt csak mérsékelten tud teljesíteni. Magyarországon a civil szerveződések jó része – „életkorukból” adódóan is – szakmailag és egzisztenciálisan bizonytalan; nem épültek még ki azok az egyértelmű követelményrendszerek, amelyekhez mindkét fél igazodni tudna. Ennek következtében a munkaügyi szervezet kapcsolata és együttműködése a civil szerveződésekkel területenként igen eltérő minőségű és mélységű, és nem ritka jellemzőjük a kölcsönös bizalmatlanság. Ilyen kapcsolatrendszerben különösen fontos, hogy az együttműködés tárgyát képező szakterület pontosan szabályozható és számon kérhető legyen. Mivel a munkaerő-piaci szolgáltatások általános keretei, módszertani és minőségi szabályozottsága mind ez ideig hiányzott, többnyire napi konfliktusokkal működtek a megbízások.

## A KIADVÁNY CÉLJA

Napjainkra mind az integrálandó személyek, mind az integrációt segítő szervezetek, hivatalok körében elfogadottá vált, hogy adott foglalkoztatási helyzetben a hátrányos adottságú – mindenekelőtt a munkaerőpiacról kikerült vagy oda soha be sem került – munkaerő jelentős része olyan speciális vagy annyira összetett, munkavállalást gátló problémával küzd, hogy az a szokásos ügyintézői gyakorlatban, az „átlagos” munkanélküli személyre kidolgozott foglalkoztatáspolitikai eszközrendszerrel már nem oldható meg. Azaz e személyek elhelyezése csak az egyéni élethelyzetekre kidolgozott, személyre szabott segítséssel valósulhat meg.

Ahhoz azonban, hogy ezek a segítő szolgáltatások szakmailag és etikailag megbízhatóan jussanak el az érintett személyekhez, hogy a szolgáltató vagy azt megvásároló szervezetek mindenki számára – az egyéni igényeknek megfelelően differenciált, de – azonos minőségű és értékű segítséget adhassanak, szükség van e terület szabályainak kidolgozására. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy mindenkinek ugyanazokat a szolgáltatásokat kell kínálni, csak azt, hogy mindenkinek a szükségletéhez igazított szolgáltatásokat kell megkapnia, azonos eséllyel és minőségben.

E kézikönyv összeállítóinak az volt a célkitűzésük, hogy szakmai, módszertani és etikai ajánlásokat dolgozzanak ki azon szervezetek számára, amelyek munkaerő-piaci segítő szolgálatot kívánnak létrehozni és működtetni, illetve azon segítőik részére, akik közvetlenül kínálják ezeket a szolgáltatásokat.

Mivel Magyarországon a munkaerő-piaci segítség elméletét és gyakorlatát először próbáljuk egységes keretekbe foglalni, ezért elsősorban stabil alapokat kívánunk lerakni, amelyekre majd a felhasználók ráépíthetik a szakmai specifikációkat, a regionális és a szervezeti sajátosságokat, az eltérő hátrányok kezeléséhez szükséges különleges eszközöket és formákat.

Munkánk során – ahol lehetett – kipróbált hazai tapasztalatokra támaszkodtunk, s mivel a munkacsoport tagjai a szakma legkülönbözőbb területeiről érkeztek, reményeink szerint e kiadványban egyenlő súllyal jelennek meg a szolgáltatást kínáló és fogadó személyek, valamint az azt szervező és alkalmazó szervezetek érdekei és szakmai meggyőződései. Bár példáink többsége a fogyatékossgal élő, megváltozott munkaképességű személyek integrációjára vonatkozik, igyekeztünk olyan általános feltételeket és alapszabályokat megfogalmazni, amelyek bármely hátrányos helyzetű munkavállalói csoport, bármely szolgáltató személy vagy szervezet esetében érvényesek lehetnek.

# 1. A segítő tevékenység célja és tartalma

## A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG CÉLJA:

A tartósan munkanélküli, megváltozott munkaképességű, illetve fogyatékossgal élő emberek munkaerő-piaci helyzete lényegesen rosszabb, mint a társadalom többi tagjáé. Rossz munkaerő-piaci pozíciójukat jelentősen befolyásolják azok a társadalmi hátrányok (például alacsony iskolázottság, jövedelemhiány, szegénység, megfelelően adaptált munkahelyek kis száma, komplex rehabilitációs szolgáltatásokhoz és programokhoz való hozzáférés nehézségei stb.), amelyek megszüntetéséhez vagy legalábbis kedvező irányú befolyásolásához elsősorban olyan állami beavatkozásokra van szükség, amelyek az esélyegyenlőség, a társadalmi integráció megvalósulása érdekében képesek változtatni a társadalom jelenlegi működésében.

Az integrált foglalkoztatást segítő szolgálatok alapvető céljának tekinthető, hogy olyan ellátásokhoz, társadalmi támogatási formákhoz biztosítson hozzáférést, amelyek a munka világába való visszatalálás, visszailleszkedés, betagozódás reális perspektívái felé nyithatnak új utakat. Ezeknek a társadalmi támogatási formáknak egyénre szabott, hatékony, ugyanakkor egyenlő esélyű hozzáférést és igazságos elosztást eredményező ellátásoknak kell lenniük.

## A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG TARTALMA:

E tevékenység tartalmát tekintve sokrétű, bizonyos fokú komplexitást igényel és három egymással összefüggő logikai, szakmai szakaszra – prevenció, közvetlen együttműködés és nyomon követés (utógondozás) – tagolható.

A preventív humán szolgáltatások már évekkel ezelőtt megjelentek a segítő szolgálatok munkájában, például a tömeges létszámleépítések kezelése esetében. A szolgáltatás lényege az információátadás, a figyelemfelkeltés, olyan aktív tájékoztatás, ami lehetővé teszi, hogy az ügyfél megismerje a munkaerő-piaci folyamatokat, lehetőségeket, a gátló és az előremutató tényezőket, hogy mindezek segítségével legyenek egyéni stratégiája kidolgozásában.

A közvetlen együttműködési szakaszban számos cselekvést gátló akadállyal kell megküzdeni, ilyen például az információdeficit, az alacsony munkaerő-piaci érték, a negatív attitűdök, az ún. hátrányos helyzet (például fogyatékossg), a személyiség hiányosságai, esetleg zavarai. A szolgáltatások e szakaszában azt kell elérni, hogy az ügyfél képes legyen saját értékeivel kapcsolatban valóságos ítéletet alkotni, és megfelelő önismeret birtokában egyéni munkavállalási stratégiát tudjon kidolgozni. A stratégia sikeres végrehajtása érdekében kész legyen együttműködni a segítő szolgálattal, és ezt cselekvési tervben rögzíteni annak érdekében, hogy a szolgálat és saját tevékenysége összehangolható legyen. A szolgáltatások végső célja természetesen a munkába helyezés.

A nyomon követés, az utógondozás lényege az ügyfél stabil elhelyezésének biztosítása a munkahelyen. Különösen fontos ez a megváltozott munkaképességű munkavállalók és a tartósan munkanélküliek esetében.

## A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG FELADATAI:

- Információs rendszer működtetése: adatbázis kialakítása, karbantartása (munkalehetőségekről, képzési lehetőségekről, segítő intézményekről).
- A célcsoportba tartozó ügyfelek feltérképezése, megkeresése, kapcsolatfelvétel, a segítő szolgálat céljainak megismertetése.
- Tájékoztatás, felvilágosítás, orientálás, tanácsadás; az ügyfél bevonása a szolgáltatási rendszerbe.
- A munkavállalást akadályozó (szociális, mentális, egészségi stb.) tényezők feltárása és a megoldás segítése.

- Együttműködési, cselekvési terv készítése; az ügyfél bevonása saját sorsának alakításába.
- Az ügyfél bekapcsolása a szükséges (munkavállalást, fejlesztésben, képzésben való részvételt segítő, reintegráló, kulcsképesség-fejlesztő, személyiségfejlesztő, beilleszkedést és önálló életvitelt elősegítő) tréningekbe.
- Ügyintézés, aktív közreműködés az álláskeresésben (például személyes kísérés, önéletrajz-írás, kérelem stb.), és más, a közös cél eléréséhez szükséges ügyek intézése.
- Munkaerő-piaci szempontból előnyös képzési szakirányok, képzőhelyek feltárása; ezek ajánlása az ügyfélnek.
- Szakmai ismereteket felújító, betanító, szakképesítést adó képzéseken való részvétel elősegítése, tanfolyami és képzési támogatások megszerzése, folyamatos figyelemmel kísérése.
- Alkalmassági (szakmai, egészségi stb.) kérdések tisztázása, személyre szóló munkahely megkeresése, munkára kész állapot elérése.
- Közvetítés az ügyfél és munkaadó között, az ügyfél alkupozíciójának elősegítése.
- Munkába helyezés, mint az egyik legfontosabb cél.
- A beilleszkedés segítése, utógondozás, nyomon követés.
- Folyamatos kapcsolattartás a munkáltatókkal, képzőhelyekkel, segítő intézményekkel.
- Munkáltatók tájékoztatása a támogatott foglalkoztatási lehetőségekről, pályázatokról és minden olyan információról, amely hozzájárulhat a hátrányos helyzetű munkavállaló foglalkoztatásához.

## 2. A segítő szervezetek jellemzői

A társadalmi-szociális környezet, a megfogalmazott igények, követelmények és tapasztalatok azt mutatják, hogy sem az állami, sem a piaci szektor nem alkalmas minden társadalmi szükséglet, minden közszolgálat kielégítésére. Az új foglalkoztatási stratégiák (esélyegyenlőség javítása, a foglalkoztathatóság növelése) pedig megkövetelik a munkaügyi, a szociális és a civil szervezetek közötti kapcsolatrendszer, a partnerség erősítését, a segítő szolgálatok egységes gondolkodásának kialakítását, tevékenységük módszertani segítését. Lényeges, hogy a segítő szolgálat tevékenysége valós szükséglet kielégítésére irányuljon. Ügyfélkörébe tartozhat minden olyan hátrányos helyzetű személy, akinek elhelyezése munkaerő-piaci segítő közreműködésével valósulhat meg.

Munkaerő-piaci segítő szolgálatok működtetésére legalkalmasabb (vagy alkalmassá tehető) szervezetek a civil szféra képviselői. A civil szervezetek biztosítják a társadalmi önszerveződés és érdekérvényesítés kereteit, alkalmat adnak különböző társadalmi csoportok speciális igényeinek megfelelő szolgáltatások kifejlesztésére, biztosítására, a nem profitcélú megújulás és egyes társadalmi problémák közösségi kezelésére. A civil szektorban többféle szervezet működik. Az általuk betöltött szerep szerint a következő szervezettípusokról beszélhetünk: egyesületek, szolgáltató szervezetek, adománygyűjtő és adományozó alapítványok, felhalmozási célú önszervező egyesületek, társadalmi kapcsolatokat érintő klubjellegű szervezetek (egyesületek).

Témánk szempontjából meghatározó szervezettípus a szolgáltató – azon belül is a foglalkoztatást elősegítő szolgáltatást biztosító – szervezet. Egy részük küldetésükből, alapfeladataikból adódóan segíti a munkaerő-piaci szervezet munkáját, a hátrányos helyzetű munkanélküliek (pályakezdők, tartósan munkanélküliek, megváltozott munkaképességűek, romák stb.) munkaerő-piaci esélyeinek javítását. Más szervezetek, például az érdekvédelmi, érdekképviseleti egyesületek kiegészítő tevékenységként kínálnak foglalkoztatást elősegítő szolgáltatásokat.

Rendszerszemléleti megközelítésben a szervezet meghatározott célok megvalósítására (társadalmi szükségletek kielégítésére) létrehozott, önálló jellegű, tartós emberi együttműködést igénylő és megvalósító rendszer, ugyanakkor az emberek, az eszközök és az embereket vezérlő eszmék egymással és környezetükkel kölcsönhatásban létező és egészként működő együttese. E definíció feltételezi a tevékenységek koordinálását és komplexitását, az elengedhetetlen formális és funkcionális elemeket. Mind ebből következően a segítő szolgálat formális szervezet, még akkor is, ha társadalmi szervezetként esetleg spontán módon jött létre, vagy a koordináció sajátosságai miatt informális elemeket tartalmaz.

Az országban jelenleg működő munkaerő-piaci segítő szolgálatokat is ez jellemzi. Szervezeti felépítésük változó, de általában 2-3 fős menedzsment irányításával 8-15 segítő és tanácsadó szakember dolgozik. A legtöbb szervezet projektszerűen és projektfinanszírozás keretén belül tevékenykedik (lásd mellékletek).

A szervezetnek rendelkeznie kell a küldetésben megfogalmazott célnak megfelelő stratégiával, a célokat megvalósítani képes belső struktúrával, alapelvekkel és eljárásokkal, pénzügyi rendszerrel, személyi és tárgyi feltételekkel, belső és külső kommunikációs, információs rendszerrel.



## 3. Kapcsolatrendszer építése

### 3.1. Az ügyfelek és a segítő szolgálat kapcsolata

A segítő szolgálat tevékenységével, szolgáltatásával az egyes ember, az egyén problémájára kell megtalálni a választ. Éppen ezért a célcsoport összetételének, gondjainak, erős és gyenge pontjainak ismeretén túl elengedhetetlen az egyén megismerése. A megismerés folyamata abban a pillanatban elkezdődik, amikor az ügyfél először találkozik a segítő szolgálat munkatársával, és mindaddig tart, míg az ügyféllel való együttműködés véget ér és az illető kikerül a szolgáltatási rendszerből.

#### MIÉRT KERÜLHET KAPCSOLATBA AZ ÜGYFÉL A SEGÍTŐ SZOLGÁLATTAL?

- Hallott a segítő szolgálatról, látott róluk információs anyagokat.
- Más szervezet küldte (ez projektfinanszírozás esetében lehet a megrendelő, például a munkaügyi központ is).
- Mint célcsoportba tartozót, a segítő szolgálat kereste meg az ügyfelet.

#### A MEGISMERÉS LEGGYAKRABBAN ALKALMAZOTT MÓDSZEREI:

- problémafeltáró beszélgetés,
- kérdőív,
- exploráció (kikérdezés),
- interjú,
- időszakos segítői beszélgetések.

A megismerési folyamat egymással szoros kapcsolatban álló elemekből épül fel. Ezek a következők: az ügyfél adottságainak megismerése, az adottságok és a cél összhangjának megállapítása, a cél és a munkaerő-piaci igények összevetése, az ügyfél álláskereső önállóságának megállapítása.

#### AZ ÜGYFÉL ADOTTSÁGAINAK MEGISMERÉSE:

A „ki vagyok, mit tudok” kérdésekre keressük a választ az alábbi információkkal:

- nem,
- életkor,
- családi állapot,
- gyermekeinek száma és kora,
- katonaviseltség,
- végzettségek és szakképzettségek,
- ismeretek, jártasságok, képességek és készségek,
- munkatapasztalatok (munkaviszonyok, gyakorlatok),
- egészségi állapot (munkavállalást akadályozó tényezők),
- érdeklődés (hobby),
- önállóság,
- hiányosságok,
- motiváltság stb.

Az esetlegesen fogyatékossgal élő ügyfelek adottságainak megismerése során vizsgáljuk a fogyatékossg jellegét, az abból eredő, az általános feltételek szerinti munkavállalást akadályozó tényezőket, közlekedési nehézségeket, az épített környezet használatának akadályait stb.

A hátrányos helyzetű munkanélküli személyek esetében az iskolai végzettség, a szakképzettség szokásos megismerésén túl fontos az iskolai szintek mögött meghúzódó erőfeszítések ismerete is,

amire elsősorban a ráfordított idő arányából tudunk következtetni. Tehát meg kell kérdezni, hogy iskoláit mennyi idő alatt végezte el az ügyfél, illetve melyik volt ezek közül integrált, vagy speciális képzés. Tekintettel arra, hogy a hátrányos helyzetű munkavállalók szakmatörténete jelentősen eltérhet a megszokottól – ugyanakkor a sikeres integrálás szempontjából meghatározó jelentősége lehet – ezért e témakört igen részletesen fel kell térképezni. Ismerni kell, hogy szaktudását használta-e a segített személy valaha is, illetve mikor gyakorolta utoljára. Fontos információ az is, hogy szakma gyakorlására az elsődleges munkaerő-piacon vagy valamilyen védett formában nyílt lehetőség.

### **AZ ÜGYFÉL CÉLJAINAK „MIT AKAROK” – KIALAKÍTÁSA:**

A kapcsolatépítés folyamatában nagyon fontos információ, hogy az ügyfélnek milyen elképzelései, tervei és igényei vannak a jövőt illetően. Fontos, hogy a segítő megismerje ügyfele véleményét:

- általános állapotáról,
- munkavállalással kapcsolatos attitűdjéről,
- döntési képességéről,
- kommunikációs adottságairól.

A cél önálló meghatározását akadályozhatja az információhiány, az önállótlanág, a pszichés állapot. A célok megismerése után azokat össze kell vetni az ügyfél adottságaival. Ha nincs összhang a kettő között, meg kell vizsgálni, melyik szorul módosításra. Ha a képesség, végzettség korrekciójáról van szó, akkor ez képzéssel, továbbképzéssel valósítható meg. Ha az egészségi állapot romlása az akadály, meg kell vizsgálni a megmaradt munkavégző képességet és az aktuális állapothoz kell igazítani a célt.

### **A MUNKAERŐ-PIACI IGÉNYEK ÉS AZ ÜGYFÉL CÉLJA KÖZÖTTI ÖSSZHANG VIZSGÁLATA:**

Meg kell állapítani, hogy a munkaerő-piaci viszonyokat figyelembe véve reális-e az ügyfél által kitűzött cél, van-e az illetőnek valós munkaerő-piaci értéke. Az összhang hiánya ez esetben csakis a cél megváltoztatásával oldható fel. A megismerés folyamata az ügyfél kapcsolatteremtő képességének, az álláskeresőkhöz szükséges önállóságának feltárásával zárul. Mindemellett a személyes profil kialakításakor meg kell ismerni a hátrányos helyzetű ügyfél:

- közlekedési lehetőségeit,
- aktuális testi és mentális kondícióját,
- egészségi állapotát.

Az ügyfél és a segítő között kialakult kapcsolat a közös munka révén válik együttműködéssé, aminek rögzítésére az együttműködési vagy cselekvési terv szolgál. A terv tartalmazza az ügyfél és a segítő legfontosabb adatait, az ügyfél által kitűzött célt, a cél eléréséhez szükséges lépéseket, időtartamot, a terv kidolgozásának idejét, mindkét fél aláírását és az együttműködés lezárását, az időt, amikor az befejeződik. A terv által realizálódik a szükséges egyéni (munkavállalási, pszichológiai stb.) tanácsadás igénybevétele, illetve az ügyfél bekapcsolása a munkavállalást, képzést elősegítő, reintegráló, kulcsképesség-fejlesztő, beilleszkedést elősegítő tréningekbe. Mindez természetesen a segítő aktív közreműködésével, motivációs tevékenységével történik.

### **3.2. Az ügyfelek motiválása**

A pszichológia szerint a motiváció dinamikus tényezők összessége, amelyek az egyén viselkedését meghatározzák. A szükségletek, a homeosztázis (a szervezet általános törekvése környezeté egyensúlyi állapotának állandó megőrzésére), a belső késztetés, a drive, az érzelem és a vágy közösen alkotják a viselkedés motivációs bázisát. A motívum, illetve a motiváció szó tehát gyűjtőfogalmat jelöl: minden belső cselekvésre, viselkedésre késztető tényezőt magában foglal.

A motiváció alapját természetesen az egyes ember érdeke, érdeklődése, szükséglete határozza meg, amely függ a beállítódástól, az adottságoktól, az önismerettől, képességektől és készségektől, – az igényszinttől, a szokásoktól, a makro- és a mikrokörnyezet empátiájától. Már maga a tény, hogy valakinek megszűnik a munkaviszonya frusztrált állapotot idéz elő. Többszörösen hátrányos helyzetű

ember esetében ez már mínusz szituáció, ami az egyén olyan diszharmonikus állapota, amely bizonytalanságban, elégedetlenségi érzésben, kisebbségi érzésben, állásfoglalási bizonytalanságban, elhatározás-képtelenségben, tanácsstalanságban, félelemben és szorongásban nyilvánul meg. Mindez párosulhat devianciákkal, magatartásbeli problémákkal. Ilyenek például az alkoholizmus, a munkavállalási hajlandóság hiánya – mint munkaerőkölcsi deviancia –, de ide sorolható az előítéletekből fakadó magatartás, akár a munkavállaló, akár a munkaadó tekintetében.

Természetesen vannak más körülmények is, amelyeket figyelembe kell vennünk, például a családi problémák, több gyermek társ nélküli nevelése, a vidékiségi és az ebből fakadó közlekedési nehézségek stb. De ide tartozhatnak az egészségi problémák, az egészségkárosodások, amelyek nem csak fogyatékossgot jelentenek, hanem bizonyos munkák ellátására való képtelenséget is. Azonban egyik legnagyobb hiányosság a képzettség, a tudás hiánya, aminek jellemzője, hogy a felnőtt emberek jelentős hányada semmiféle tanulással nem gyötri magát (az érdek nélküli kíváncsiság ideje lejárt). A felnőttkor pszichológiai sajátosságait itt nem részletezzük, egy biztos, felnőttnek lenni sokkal többet jelent, mint betölteni az előírt korhatárt.

Szewczuk lengyel szociálpszichológus szerint „az ember hatvan éves korában is tanulóképes és képes még más biológiai funkciók ellátására is”. A dolog azonban nem ilyen egyszerű és több hátráltató tényezője van. E tényezők között megtalálható a partikuláris gondolkodás, az analfabétizmus és leggyakoribb formája a másodlagos analfabétizmus, a kommunikációs készségek hiánya, a proaktív és retroaktív gátlásokból fakadó félelem és nem egy esetben a szocializációs funkciók és az individualizációs funkciók közötti ellentmondás, az alulmotiváltság.

Esetünkben az ügyfél motiválásának iránya kettős: egyrészt kizökkenteni állapotából, másrészt megtalálni azokat a külső és belső ösztönzőket, hogy ő is igényelje foglalkoztatásának elősegítését.

Külső motívumok közé tartoznak a társadalom elvárása és igénye, a szakmai tudás színvonala, az ezzel párosuló kínálat, a környezet utánzásra készítő magatartásmintái.

Belső motívumok a létszükséglet, az ösztönzsükséglet, érdeklődés, a megbecsülés vágya, érvényesülési vágy, lemaradástól való félelem, sikerélmény, a tudás elavulásától való félelem stb. Mind a külső, mind a belső motívumok egy része kényszermotívum. Így például egy társadalom félelme lehet az elmaradás más társadalmaktól, az egyén félelme pedig az elmaradás a társadalom elvárásaitól.

Az alapmotívum a létfenntartási szükséglet, ami a szociális biztonság kategóriáját képezi. A szociális biztonság alapja a munka, a foglalkoztatás és az ezt elősegítő tevékenységek. Mindebből következik, hogy a segítő szolgálat motivációs tevékenysége sokrétű tudást igényel, amiben megjelennek a szakemberek (pszichológus, szociológus, munkavállalási tanácsadó stb.) és nagyobb hangsúlyt kap a teammunka. A szociológus a társadalmi elvárások alapján tud kialakítani motivációs helyzeteket. A pszichológus a személyiség motivációs alapú vizsgálatával tud hozzájárulni az ügyfél segítségéhez. A motivációs munka alapját a motívumok felmérése képezi, ami eléggé összetett eljárást igényel, mivel az emberek nem mindig fejezik ki nyíltan szükségleteiket. A munkavállalási tanácsadó a munka világának és az ügyfél elképzeléseinek ismerete alapján próbál motivációs módszereket alkalmazni.

A továbbiakban megpróbáljuk számba venni azokat a viselkedéseket, technikákat, módszereket, amelyek az ügyfél motiválását biztosítják foglalkoztatásának elősegítése vagy képzése, továbbképzése érdekében.

Az alapvető viselkedési normák mindkét fél részéről a következők lehetnek:

- nyíltság,
- őszinteség,
- partnerség,
- bizalom,
- interperszonális kapcsolatok szorgalmazása,
- konszenzusra törekvés,
- a segítség elfogadása,
- információk gyűjtése,
- együttműködés,
- akadályok legyőzése stb.

A motivációs technikák, módszerek kiválasztásánál fontos, hogy a pszichológiai motívumok felmérése mellett milyen saját információkat tudunk begyűjteni az ügyfeleinktől. Módszerei közé tar-

tozik a megfigyelés, a beszélgetés (interjú), a kikérdezés (exploráció) és a kérdőív. A motivációs technikák és módszerek lehetnek egyéni és csoportosak, de mindegyikükben közös:

- az érdeklődés felkeltése,
- a célok reális kiválasztása, illetve megfogalmazása,
- a környezeti hatás és ráhatás,
- az együttműködés felépítése,
- a képességek kiaknázása,
- a társadalmi valóság bemutatása; kívánságok és lehetőségek szembeállítása,
- a példamutatás,
- az önálló döntés biztosítása.

Az egyéni ösztönzés legfontosabb módszere a folyamatos dialógus problémákról, az élet dolgairól, sikerekről, kudarcokról. A másik a pszichológiai, életvezetési, pályaválasztási, pályakorrekciós, foglalkozási rehabilitációs, álláskeresési tanácsadás szakemberek bevonásával. A motiválásnak – elsősorban a munkaügyi szervezeten belül, illetve annak inspirálására – kialakultak különféle csoportos technikái is az életkori sajátosságok és élethelyzetek figyelembevételével. Ilyenek például:

- a) Pályakezdők, fiatalok elhelyezkedési esélyét növelő csoportos foglalkozások (a teljesség igénye nélkül):**
- Impulzusfoglalkozás  
Célja, hogy indítást adjon a fiataloknak saját életútjuk megtervezéséhez az érdeklődési irányok feltérképezésével, illetve a pályaismeret minőségének javításával.
  - Pályaorientációs program  
Elsősorban azoknak a fiataloknak szól, akik nem szereztek szakmát, tehát általános iskolai végzettségük, vagy gimnáziumi érettségijük van. Szeretnének pályát választani, de még nincs elképzelésük, vagy választásukban bizonytalanok.
  - Pályakorrekciós program  
Ez a foglalkozás olyan fiataloknak segít, akik tanult szakmájukat valamilyen ok miatt nem tudják vagy nem akarják folytatni.
  - Pályamegerősítő program  
Ez a program azoknak ajánlható, akik eredeti szakmai végzettségüknek megfelelő pályát kívánnak építeni. A foglalkozás célja, hogy tisztázzák a munkához, a pályához kapcsolódó értékeket és egyéni tervet készítsenek.
- b) A tartósan munkanélküliek számára kialakított foglalkozások:**  
Céljuk, hogy tisztázzák a résztvevők álláskeresési esélyeit, tapasztalatait, szakmai elképzeléseit. Az egy és három napos foglalkozás belső energiaszintet növelő, depressziót és fásultságot oldó foglalkozássorozat.

Az egynapos integráló (továbblépési) csoportfoglalkozás munkavisztonnyal már rendelkezett tartós munkanélküliek részére szervezett 6-8 órás csoportos foglalkozás, célja, hogy segítse a résztvevők helyzetfelismerését, helyzetfeltárását. A foglalkozáson részt vevők a csoportvezető segítségével egyéni tervet készítenek a továbblépés érdekében.

A háromnapos újra orientáló (útkereső) csoportfoglalkozás munkavisztonnyal már rendelkezett tartós munkanélküliek részére szervezett olyan foglalkozássorozat, amelynek célja a csoporttagok igényeinek tisztázása, munkavállalási aktivitásuk fokozása, a kudarcok miatt kialakult döntési bizonytalanság leküzdése, az önbizalom erősítése, a versenyképesség fokozása, és felkészítés a keményebbé vált munkaerőpiacra.

Ezen a csoportos foglalkozásokon a résztvevők olyan felnőttoktatási módszerekkel (csoportmunka, tanulási célok kialakítása) találkoznak, hogy újra legyen kedvük tanulni. Elemzik a szorongásokat és a problémákat, bemutatják és gyakorolják azok kezelésének lehetőségeit, s kialakítják a konfliktusmegoldó és a kommunikációs készségeket. Egyéni, szakmai célt dolgoznak ki, magatartási és szemléleti változásokat próbálnak ki, maguk fedezik fel rejtett képességeiket kreatív tevékenység közben, szembesítik az egyéni szakmaválasztási igényeket az egyes szakmákhoz szükséges feltételekkel és új szakmákról kapnak tájékoztatást. Kipróbálják kifejező és meggyőző készségüket (például szerepjáték), és az elhelyezkedés esélyeinek javítása érdekében egyéni kommunikációs formát alakítanak ki.

Az eddigiek mellett – különösen a megváltozott munkaképességű emberek esetében – jól alkalmazhatók az önismereti tréningek, a személyiségfejlesztő foglalkozások. Az önismereti csoport olyan,

szociálpszichológiai értelemben vett (általában 8-12 főből álló) kiscsoport, aminek célja a csoporttagok énképének ellenőrzése, módosítása, javítása. Önmaguk, személyiségük és környezetük számára kedvező irányú fejlesztése a csoportban megélt tapasztalatok segítségével. Az önismereti csoportoknak több változatát alkalmazhatjuk: a hagyományos T-csoportot, a pszichoanalitikus orientációjú csoportot, a kreativitásfejlesztő csoportot, a pszichodráma csoportot, a Rogers-féle személyiségfejlesztő csoportot stb. Mind az egyéni, mind pedig a csoportos módszereknél a tanulás a motiváltság elérésének alapja.

A szakmák, a munka világában végbemenő állandó és gyors változások következtében ma már senki sem remélheti, hogy az egyszer már megszerzett képesítése egész életében munkát biztosít számára. Fel kell készülni a változásokra, új ismeretek befogadására, elsajátítására. Az olyan képességek megszerzésére, amelyek rugalmassá és mozgékonyá teszik az embereket (ezek a kulcsképességek), lehetővé téve a munkanélküliek számára, hogy felkészülhessenek a megváltozott helyzetekre. A tanúshoz nem szokott munkanélküliek az át- és a továbbképző tanfolyamokon nagy erőfeszítéseket tesznek, hogy követni tudják az anyagot. Éppen ezért fontos, hogy ügyfeleink motiválása során a képzést, a továbbképzést mint munkaerő-piaci esélyeik javítását szolgáló eszközt kiemelten kezeljük és reális tanulási célokat tűzzünk ki. A munka világához kapcsolódó tanulási motívumok:

- produktív, közös munka,
- a munka és az élet racionalizálása,
- új kihívások,
- információszerzés a foglalkozásról, a foglalkozás értékelése és megértése.

Személyiséghez kapcsolódó tanulási motívumok: kulcsképességek fejlesztése, szükségletek elemzése és mérlegelése, viselkedés és beállítottság gyakorlása, kommunikációs készségek elemzése és fejlesztése, csoporton belüli szerep, félelmek és nehézségek elemzése, legyőzése.

### *3.3. A segítő szolgálat és a munkaadók közötti kapcsolat*

A segítő szolgálat közvetítő tevékenysége sokkal sajátosabb, mint az állami és a magán munkaközvetítő szervezeteké. A sajátosságok egyrészt adódhatnak abból, hogy a segítő szolgálat rendelkezik-e a munkaerő-kölcsönzésről szóló és a magán munkaközvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről szóló 118/2001. (VI. 30.) kormányrendeletben foglaltak szerinti engedéllyel, másrészt a célcsoportban meglévő specifikumok (például megváltozott munkaképességűek célcsoportja) befolyásolhatják a közvetítést. A kitűzött cél – a munkába helyezés – elérése érdekében azonban a szolgálatnak mindenképpen folytatnia kell bizonyos közvetítő tevékenységet (lásd. bővebben Szervezeti és szakmai kompetenciák c. fejezet). A közvetítés a munkavállaló és a munkaadó közötti kapcsolat létrehozása, pozitív esetben a foglalkoztatás megteremtése közvetítő személy, szervezet által.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat közvetítési rendszere hat lényeges elemre tagolható a különböző létszámú és elhelyezkedésű kirendeltségi struktúrákban:

- ágazati (munkáltatók, szakmák szerinti) közvetítés,
- területi közvetítés (a munkáltatók elhelyezkedése szempontjából),
- állománycsoport szerinti közvetítés (a közvetítők szakosodása egy-egy állománycsoportra: szakmunkás, diplomások stb.),
- a munkanélküliek speciális munkaerő-piaci státusza szerinti közvetítés (megváltozott munkaképességűek, pályakezdők stb.),
- felosztás (a közvetítők specializációja) nélküli közvetítés,
- kombinált (az előbbi öt elemet ötvöző) közvetítés.

A segítő szolgálat közvetítői tevékenységében a munkanélküliek speciális munkaerő-piaci státusza szerinti közvetítés dominál, s ez különösen fontossá teszi az ügyfél ismeretét és a munkaadói kapcsolattartás minőségét. Példaként vizsgáljuk meg a legösszetettebb helyzetű fogyatékossgal élő munkavállaló közvetítési helyzetét. E tekintetben meghatározó a foglalkozási rehabilitáció filozófiája, aminek nyomán abból kell kiindulni, hogy a fogyatékossgal élő, egyes munkavégző funkcióiban korlátozott ember nem csökkent munkaképességű, hanem megváltozott munkaképességű. Ez azt jelenti, hogy meg lehet találni azt a munkakört, vagy meg lehet teremteni azokat a munkafeltételeket, ahol a megváltozott munkaképességű ember is teljes értékű munkára képes. Az igazi cél tehát az, hogy a fogyatékossgal élő ember megmaradt munkaképességéből, elvárásaiból kiindulva megtaláljuk azt

a munkahelyet, ami számára tartós foglalkozást és önmegvalósítási lehetőséget kínál. Mindehhez hozzátartozik a megélhetés biztosítása, a munkahelyi emberi kapcsolatrendszer és az önbecsülés, a hasznos ember tudata. A közvetítés során ismerni kell a foglalkoztatás gátjait, amik kapcsolódhatnak a fogyatékosokhoz, vonatkozhatnak a közösségre (negatív attitűdök), a környezetre (akadálymentesítés stb.), a még mindig meglévő – sokszor indokolatlan – munkáltatói előítéletekre.

A munkaadói kapcsolattartás folyamatában dől el, hogy az előbbieken vázolt gátló tényezőket mennyire tudjuk feloldani. Fontos feladat tehát az előzetes információgyűjtés a munkaadóról és a munkakörülményeiről, környezetéről, a személyes kapcsolatteremtés és a kapcsolat folyamatos fenntartása, aminek célja mindig az üres álláshelyek feltárása, ügyfélkínálatunk bemutatása, nem egy esetben a munkaadó meggyőzése, az elért eredmények elemzése, értékelése. A munkavégzésben korlátozott egészségkárosodott emberek elhelyezésének segítése sokkal részletesebb ismeretet igényel a potenciális munkahelyekről. A munkakörnyezet, a munkaidő, a munka helyszíne, a munkafázisok, a munkamozdulatok, a munkafeladathoz tartozó anyagok ismerete komoly segítséget adhat ahhoz, hogy a munkáltató és a munkavállaló kölcsönösen megfeleljen egymásnak.

A közvetítés lezárása, az elhelyezés nem jelenti a segítő tevékenység azonnali megszüntetését. A beilleszkedés segítése legalább olyan fontos, mint maga az elhelyezés. Vannak olyan, fogyatékosokkal élő ügyfelek, akiket az első időszakban kísérni kell a munkahelyre, hogy az útvonalat megszokják, betanulják. A tartósan, több éve munkanélküli személynek beilleszkedési gondjai lehetnek, újra meg kell tanulnia egyfajta pontosságot, fegyelmet, kötöttséget. Az utógondozás, a nyomonkövetés hozzájárul a munkaadói kapcsolat erősítéséhez, az értékelés megalapozásához.

### *3.4. Kapcsolat más szervezetekkel*

A segítő szolgálat tevékenységét a társadalmi környezet is befolyásolja, ezért eredményeket csak akkor tud elérni, ha etéren is széleskörű kapcsolatrendszerrel rendelkezik. A rendszer résztvevői – a teljesség igénye nélkül – az állami, közigazgatási szervezetek, az Állami Foglalkoztatási Szolgálat, társadalmi- és egészségbiztosítási intézmények, családsegítő központok, önkormányzatok, nevelési tanácsadók, egészségügyi intézetek, más civil szervezetek. E kapcsolatrendszerbe beletartozik az információcsere, egymás szolgáltatásainak bemutatása, részei közös rendezvények és programok, egyes ügyfelek problémáinak együttes kezelése, módszerek bemutatása és új ismeretek átvétele. A fentiek közül a kapcsolat különösen a megyei munkaügyi központokkal és azok kirendeltségeivel fontos, s e kapcsolat eszközei:

- a rendszeres szakmai kapcsolattartás,
- a munkaerőpiacra vonatkozó információk cseréje,
- a szolgáltatások kölcsönös biztosítása,
- a hirdethető és közvetíthető álláshelyekre vonatkozó adatok cseréje,
- a munkatársak közös képzési lehetőségeinek biztosítása,
- megállapodások a munkaerő-piaci helyzet javítása érdekében.

### *3.5. Információs rendszer kialakítása, működtetése*

Minden tevékenység alapját az információ és a rendszer képezi. Az információ: ismeret, adat, hír. Egy másik megközelítésben információ mindaz, aminek hírtartalma van. A rendszer általános fogalmának meghatározásakor abból indulunk ki, hogy az nem más, mint az egymással kölcsönhatásban álló elemek együttese (például megváltozott munkaképességű + munkaközvetítés). A rendszertechnika aspektusából a rendszer – bizonyos jellegzetes környezetben – kölcsönhatásban lévő elemeknek, dolgoknak valamilyen szerves (ill. szervezett), teljesítőképes és viszonylag izolált együttese, amit (nem feltétlenül fizikai) határvonal, funkcionális, illetve működési egység és gyakran még bizonyos önirányítási képesség is jellemez.

Az információs rendszer azoknak az információknak, intézményeknek (egységeknek, részlegeknek) szorosan összetartozó együttese, amik szakmailag, területileg (regionálisan) vagy más szempontok szerint megállapított elvek, munkamódszerek alapján és rendszerint hálózatszerű szervezetet alkotnak.

A segítő szolgálat tevékenységének megalapozásához ügyfélközpontú információs rendszer létrehozására van szükség, ezen belül egy olyan adatbázis kialakítására, amely a napi tevékenységet

kiszolgálja. Az információs bázis meghatározott rendszerben, a segítő szolgálatban összegyűjtött, rendezett, feldolgozott és a felhasználók igényeinek kielégítésére, illetve rendelkezésére álló információk összessége, tára. Az információk lehetnek elsődleges, másodlagos és harmadlagos stb. információk, attól függően, hogy az ügyféllel kapcsolatos élethelyzet milyen információt kíván. Az információk köre a segítő szolgálat tevékenységéből adódóan igen tág. Beletartoznak a társadalmi, gazdasági, környezeti viszonyok, a célcsoport ismerete, az ügyfél és körülményeinek információi, munkaerőpiaci információk (munkalehetőségek, képzés és átképzés, támogatási lehetőségek stb.) Az információk beszerzése rendkívül gondos munkát igényel, ami feltételezi a kapcsolatrendszer kielégítő mennyiségét és minőségét, a partnerséget, az ügyfelek igényeinek ismeretét, és olyan alrendszereket, amilyen például a sajtófigyelés. Az információs rendszer nem statikus, hanem dinamikus, magában hordozza a változást, annak nyomon követését, újbóli rögzítését és felhasználását, a rendszer karbantartását. Az információhordozók formáit tekintve lehetnek írásosak (például plakát, szóróanyag, tájékoztató kiadványok stb.), verbálisak, audiovizuális eszközök által hozzáférhetőek és számítógépes információk.

## 4. A munkaerő-piaci segítők kiválasztásának kritériumai

A segítő munka sajátossága, hogy segítségre szoruló hátrányos helyzetű emberekkel kell együttműködni, kapcsolatot teremteni, tartani. Ezek az emberek fokozottan érzékenyek, esetenként testileg-lelkileg sérültek, gyakran „sündisznó” alapállásba helyezkednek. Hátrányaik sokszor halmozódnak és egy-szerre vannak jelen életükben a fogyatékoság, a tartós munkanélküliség és a szociális problémák. Ebben a nehéz élethelyzetben kell segíteni és kivezető utat találni számukra. Olyan, elsősorban személyi (és tárgyi, technikai) feltételeket kell teremteni, hogy elfogadja a segítséget az ügyfél. Mind-ebből következően e munkához érett személyiségű, megfelelően képzett segítőkre van szükség.

„... fontos, hogy viselkedésemben az legyek, aki vagyok, tudjam mikor érkeztem el a tűrési határomhoz, türelmem végéhez, s hogy ezt tényként fogadom el: tudjam, mikor szeretném alakítani vagy manipulálni az embereket és ezt is tényként nyugtázzam magamban. Ezeket az érzéseket ugyanúgy szeretném elfogadni, mint a kedvesség, az érdeklődés, az engedékenység, szívéllyesség érzéseit, amik nagyon is részei valódi életemnek. És amikor elfogadom ezeket a viszonyulásokat, mint tény, mint személyiségem részét, akkor válik kapcsolatam másokkal valódivá és akkor tud leginkább fejlődni, változni.” (Carl R. Rogers)

### 4.1. Elvárások a személyi segítővel szemben.

#### *A segítő legfontosabb személyiségjegyei*

A professzionális segítő kapcsolatban alapvető jelentősége van a segítő személyiségének, mivel ez az egyik legfontosabb „munkaeszköze”. Ahhoz, hogy munkáját hatékonyan tudja végezni, alapos önismeretre, önreflexióra (önmagára való rálátási) készségre és mentálhigiénés (lelki egészséggel kapcsolatos) tudásra van szüksége. Közülük a legfontosabbak:

- Empátiakészség: a munkaerő-piaci személyi segítő legyen képes beleélni magát ügyfele helyzetébe, megérteni problémáit, hiszen csak jó és elfogadó légkörben lehet hatékony a problémamegoldás folyamata. Ugyanakkor felesleges – és éppen a szükséges objektivitást veszíti el –, ha a segítő teljes mértékben azonosulni kíván az adott élethelyzettel.
- Elfogadás és tisztelet: a segítő munka kapcsán szem előtt kell tartani azt, hogy együttműködés nélkül nem lehet megoldani egyetlen problémát sem. A munkaerő-piaci személyi segítő törekedjen a korrekt munkakapcsolat kialakítására, fogadja el az ügyfelét, és ne törekedjen a mindenáron való megváltoztatására. Figyelemmel, elfogadással és tisztelettel el lehet érni, hogy az ügyfél megnyíljon és együttműködjön.
- Támogató szemlélet: minden ember képes változtatni helyzetén, ki több, ki kevesebb támogatással. Ennek érdekében fontos, hogy a munkaerő-piaci segítő a problémamegoldás során folyamatosan bátorítást és visszajelzéseket adjon ügyfelének.
- Figyelem: a közös munka feltétele, hogy a munkaerő-piaci segítő aktívan figyeljen ügyfelére. Ez ösztönzően hat a tanácskérőre, és interakcióra, együttműködésre készítet.
- Tapintat: a segítő beszélgetéseknek intim légkörben kell lezajlaniuk ahhoz, hogy őszintén lehessen beszélni az ügyfél gondjairól. Figyelni kell azonban arra, hogy csak azokat a témákat érintsük, amelyek a probléma megoldása szempontjából relevánsak.
- Őszinteség, nyitottság: mindig korrekten kell tájékoztatni az ügyfelet arról, mit miért tesz a segítő, illetve szakszerűen kell válaszolni az ügyfél minden kérdésére.
- Szakszerűség, szakmai felkészültség: a munkaerő-piaci segítő pontos és mindig az aktuális problémának megfelelő információ átadására törekedjen. Ehhez azonban felkészültnek kell lennie az adott témakörben.
- Közérthetőség: a munkaerő-piaci szakember csak akkor tud ügyfelével hatékonyan dolgozni, ha az mindent pontosan megértett. Lényeges, hogy az ügyfelet saját „nyelvén” értsük meg. Kerülni kell a szakszavak és a szakkifejezések értelmetlen sorolását, inkább megfelelő magya-



rázatok, szemléletes példák egészítsék ki a beszélgetést. Ebben segíthet a kellemes, lágy hanghordozás, a hadarás nélküli beszéd.

- Jó kommunikációs képesség: a segítő munka során komoly szerepük van a verbális és a nem verbális eszközök és lehetőségek használatának, a folyamatos odafigyelésnek, a szemkontaktusnak, az aktív hallgatásnak a beszélgetés alatt, illetve a folyamatos visszajelzéseknek.
- Problémamegoldó gondolkodás, ötletesség, kreativitás: a munkaerő-piaci segítő munkája problémamegoldó folyamat, hiszen az ügyfelek által hozott problémák más-más megoldási lehetőségeket – személyre szabott megoldásokat – kívánnak. A munkaerő-piaci szakember munkája azzal lesz teljes, hogy jó átlátó képességével, ötletességével segíti ügyfelét az önálló döntésben, az illető számára elfogadható megoldás kialakításában.
- Együttműködési készség: a segítő tudjon azonosulni partnerei gondolataival, legyen képes saját elképzeléseit a közös céloknak alárendelni.
- Diplomáciai készség: jó, ha a segítő személy előre látja tárgyalás lényeges pontjait, szükség esetén képes a beszélgetés menetét kézben tartani. Körültekintő tárgyalási stratégiát kell alkalmaznia.
- Alkalmazkodó készség: mivel a segítő tevékenység az esetek többségében csapatmunkában lehet sikeres, ezért fontos a közös célok érdekében történő együttműködés, egymás eredményeinek elismerése, az egyéni sikerek alárendelése magasabb céloknak.
- Érdekképviselő képesség: fontos feladat a segítés folyamatában, hogy érdekellentétek esetén (a törvényesség betartásával), a lehető legjobb helyzetbe tudjuk hozni az ügyfelet.
- Kudarctűrő képesség: a munkaerő-piaci segítés – a dolog természetéből fakadóan – nem mentes a kudarcoktól. Fontos, hogy a segítőt ne törjék le a kudarcok, keressen új alternatívákat, lehetőleg pozitív gondolkodás jellemezze.
- Konfliktuskezelő képesség: ellentmondások, összeütközések kezelésének képessége.
- Problémamegoldó képesség: váratlan helyzetek kihívásként való értékelése, megoldási alternatívák keresése.
- Helyzetfelismerő képesség: megoldási lehetőségek felismerése. Az ügyfelekkel kapcsolatban a finom egyensúly, határvonal megtartása, kijelölése, ahol még nem sértjük az ügyfél autonómiáját (függetlenségét).

### LEGFONTOSABB SZEMÉLYISÉJEGYEK:

A segítő munka során az egyik legnehezebb feladat az egyensúly megteremtése. A segített—segítő-kapcsolatnak egyenrangúnak (szimmetrikusnak) kell lennie. Meg kell találni azt a kényes egyensúlyt, ahol még nem lép túl a szerepkörén a segítő, nem „kiskorúsítja” ügyfelét, de kellő empátiával közelíti meg az esetet, ügyelve saját lelki egészségére is! A professzionális segítőnek folyamatosan kontroll alatt kell tartania az ügyfél és önmaga közötti optimális távolságot.

Fontos elvárás az is, hogy a segítő személy tudjon azonosulni a feladatával, a segítő szerepével, de tisztában kell lennie saját kompetenciájának határaival is, hogy biztonsággal tudjon különbséget tenni az általa felvállalható, felvállalandó, illetve az átadandó esetek között. Ne rendeljen magához olyan jogosítványokat, amikhez érvényesítési eszközei nincsenek. Fontosabb, hogy jó „csapatmunkás” legyen és ismereteit, tapasztalatait közös célok irányába tudja mozgósítani. Ismerje fel lehetőségeit, és tudjon élni velük. Legyen kreatív, hiszen ebben a munkában nincs olyan recept, eljárásrend, amely valamennyi esetre „ráhúzható”.

Mindezen elvárásoknak, az egyensúly megteremtésének csak érett személyiségű segítő tud eleget tenni. A legfontosabb személyiségjegyek:

- Emberismeret (nem előítélet): tudja megítélni, hogy milyen módszerrel, hangvétellel közelíten az emberekhez, különös tekintettel az érzékenyekre.
- Nyitottság: legyen nyitott új módszerek, eljárások, feltételek felhasználására, alkalmazására. Keresse az alternatív megoldásokat.
- Tájékozottság: igyekezzen a munkájához szükséges információkat megismerni. Kísérje figyelemmel az adott területen bekövetkezett változásokat, különös tekintettel a jogszabályi háttérre. Lehetőség szerint képezze magát szervezett vagy önképzés formájában.
- Kreativitás: keresse az újszerű, innovatív, speciális megoldásokat. Ne ragaszkodjon bejáratott formákhoz, képes legyen megújulni.

- Hitelesség: legyen összhangban a vállalt feladattal és saját magával.
- Teljesítményorientáltság: segítő munkakörben fontos tulajdonság, hiszen munkájának értékelését többnyire konkrét ügyek eredményeiben lehet mérni.
- Tisztelet, alázat: tisztelje ügyfelében az embert, jó értelemben alázattal viseltessen problémája iránt, hiszen a segített személy az ő kezébe tette a sorsát, neki adott bizalmat.
- Szakmaiság: az adott területen rendelkezésre álló ismeretek elsajátítása, felhasználása az ügyfél érdekében.

A fenti tulajdonságok egy része mérhető, ezért feltétlenül szükséges a segítő alkalmisságát pszichológiai vizsgáló módszerekkel mérni. Ilyen módszerek lehetnek: az autográfia önéletrajz (önajánlata a feladat elvégzésére, kritikus pontok vizsgálata stb.), exploráció (kikérdezés), intelligenciaszint (Raven-teszt), személyiség-kérdőív (CPI), projektív tesztek (PFT, Rorschach, Szondi stb.).

## 4.2. Kívánatos iskolai végzettség, képzettség

A megfelelő ismeretek megszerzéséhez szükséges, hogy a segítő legalább középiskolai végzettséggel rendelkezzen, továbbá az elégséges ismerettel, jártassággal, tapasztalattal bírjon, illetve ezeket kreatívan tudja alkalmazni. Ezekből következően a feladatkör ellátására a pályakezdő nem ideális. Optimális, ha a segítő élet- és munkatapasztalattal rendelkezik.

A kiválasztásnál előnyt élvezhetnek a humán végzettségű jelöltek. Tanulmányaik során számos területről szereznek ismereteket, tesznek vizsgákat, vesznek részt kutatásokban.

A „munkaképes állapotba hozásnak” vannak olyan lépcsőfokai, amelyekhez elengedhetetlenek a felsőfokú végzettségű munkatársak ismeretei. Gondoljunk az akadályozó tényezők feltárására, képességek felmérésére, motivációs bázis megteremtésére, együttműködési terv készítésére. A felsoroltakhoz elengedhetetlen pszichológus, munkatanácsadó, humán szervező, személyügyi szervező bevonása.

Munkatanácsadó, pszichológus, egészségügyi végzettségek, pedagógus, szociális munkás, szociálpedagógus, gyógypedagógus (szurdo-, tiflo-, szomato-, oligofrénpedagógus), jogi, informatikus diplomával stb. rendelkezők speciális területeken való jártassága lehetővé teszi azt is, hogy a hátrányos helyzetű munkanélküli ügyfél környezetében lévő sajátos visszahúzó tényezőkre is kiterjedjen a segítő tevékenység. Sajátos helyzetek néhány példával:

- A családban élő gyermekek megfelelő intézményes elhelyezésében, tanulási stratégiák elsajátításában segíthet a pedagógus végzettségű munkatárs.
- A jogi végzettségű segítő a különféle ellátási formák között segít eligazodni, lakásgondok, örökösödési ügyek területén, munkaviszonnyal kapcsolatban felvetődő vitás ügyekben.
- Az egészségügyben jártas személy segíthet a segédeszközök beszerzésében, az ügyfél részére információkat közvetíthet egészségügyi szolgáltatásokról, rendezvényekről (eszközkölcsönzés, szűrővizsgálatok, szolgáltatásokba való bekerülés módja, például házi betegápolás stb.).
- A mentálhigiénés tapasztalatokkal rendelkezők a krízishelyzetekbe kerülteket láthatják el tanácsokkal, ajánlhatnak közösségi fórumokat, amelyek hozzásegíthetik az ügyfelet egy jobb pszichés szint eléréséhez.
- Az informatikus segíthet a kommunikációs eszközök használatában, információs anyagok készítésében, továbbításában (szórólapok, információhordozók készítése, internethasználat, teleház működtetése stb.).
- A gyógypedagógus speciális ismereteivel hatékonyan vehet részt egyes fogyatékossgal élő csoportok egyéni gondjainak megoldásában. Így a tiflópedagógus a látáskorlátozottság, a szurdopedagógus a halláskorlátozottság, a szomatopedagógus a mozgáskorlátozottság, az oligofrén pedagógus az értelmi korlátozottság területén tud hatékonyan beavatkozni. Ismeri ezen ügyfelek nehézségeit, korlátait, a segítség speciális kereteit.
- A munkatanácsadó ismeretei a munka világában való eligazodáshoz, a bekerüléshez adnak segítséget, kidolgozott technikák, módszerek (önéletrajz, pályaismeret, munkaerő-piaci ismeretek, hiányszakmák, álláskeresési technikák, képzési lehetőségek, pályaaorientáció, pályamódosítás stb.) segítségével.
- A pszichológus munkájának szükségessége önállóan, de a többi terület összefüggésében is megjelenik. A képesség felmérése elengedhetetlen az ügyfél reális célkitűzéseinek megtervezéséhez.

- Krízishelyzetbe került ügyfelek szintén igénylik pszichológus tanácsait, válás, családi konfliktusok kezelése, családtag elvesztése, önértékelési zavarok, munkahely elvesztésekor, betegség, baleset miatt bekövetkezett élettérbeszűkülés elfogadása, életvezetési gondok (alkoholizmus, droghasználat stb.) esetén.

Mindezek azt is bizonyítják, hogy professzionális munkaerő-piaci segítő tevékenységet csak team-munkában, különböző képzettségű munkatársak együttműködésével lehet megvalósítani.

### *4.3. Sorstársi segítők előnyei és hátrányai*

A munkaerő-piaci segítésre való alkalmasság ismervei közül a legnagyobb ellentmondás a sorstársi segítés megítélésében van. Sokszor teljesen magától értetődő, hogy adott csoport számára az ideális segítők saját sorstársaik. Ugyanakkor ezzel szemben számtalan ellenérvet is fel lehet sorakoztatni. A kisebbségi népcsoportok esetében például – miközben nem kétséges, hogy a közülük való segítők ismerik leginkább problémáikat, s elfogadtatásuk is egyszerűbb – éppen azoknak a képességeknek, információknak vannak korlátozottan birtokában, amelyek a segítő munka elengedhetetlen feltételei (például jó helyzetfelismerési, érdekérvényesítési, kommunikációs képesség). A fogyatékossgal élő (megváltozott munkaképességű) sorstársi segítők előnyeként említhető, hogy saját bőrükön tapasztalhatták a mindennapi élet nehézségeit, problémáit. Életszerű tanácsokkal tudják ellátni a hozzájuk fordulókat a fogyatékoszervezetek tevékenységkörével, ellátásokkal, segédeszköz-beszerzéssel, képzésekkel kapcsolatban. Mintául is szolgálhatnak, hogyan lehet passzív életmódból újra célokat találni.

Hátrányos lehet ugyanakkor, hogy sok megváltozott munkaképességű ember társadalmi problémájának megoldásához szívesebben veszi igénybe az „épek” segítségét, talán mert jobban bízik hivatali elfogadottságukban, jobb helyzetismeretükben (például a munkaerőpiacon). A segítő személy kiválasztásában tehát nagy körültekintéssel kell eljárni, s ennek egyik fontos eszköze a pszichológiai alkalmassági vizsgálat. Alapszabályként azonban rögzíthető, hogy a szakmai rátermettségnek, a képzettségnek, a pozitív személyiségjegyeknek mindenképpen prioritást kell biztosítani a sorstársi helyzettel szemben.

### *4.4 Tartós munkanélküliek mint segítők*

A tartósan munkanélküli személyek hónapokon, éveken át sok-sok kudarcot élnek meg a munkaerőpiacon és azon kívül is. E helyzetből való kikerülés után hosszú idő, megfelelő intelligencia, motiváltság és támogató családi háttér kell ahhoz, hogy újra egyensúlyba kerüljenek önmagukkal és környezetükkel. Energiáik elsősorban arra kellene, hogy saját magukat lendítsék át a munkába állás nehézségein (munkahelyi környezet, életritmus-váltás, saját komplexusaik legyőzése stb.), és pozitív gondolkodással felülemelkedjenek a helyzeten.

Felmerül a veszélye, hogy a megélt megaláztatások nem múlnak el nyomtalanul, és nem tudnak élni, esetleg visszaélnék a hirtelen támadt lehetőséggel. Türelem kell, hogy a negatívumok kioltódjanak és helyüket új, jó élmények, érzések foglalják el. Idővel azonban a tartósan munkanélküli személyből jó segítő lehet, hiszen birtokában van mindazoknak a tapasztalatoknak, amelyeket ő maga megélt az állás keresése során. Ismeri azokat a fórumokat, lehetőségeket, ahová segítségért fordulhat egy-egy speciális ügyben. Felidézheti, felhasználhatja, mik voltak azok a lényeges pontok saját ügyében, ahonnan elindulhatott a megoldás irányába.

A segítő munkája összetett, legtöbbször egész problémahalmazzal kell megbirkóznia a segítőnek és ügyfelének (lakás-, egészségügyi, pszichés, jogi, anyagi, családi gondok stb.). Elképzelhető, hogy egy nyomtatvány megfelelő kitöltésével közelebb jutunk a megoldáshoz, de előfordulhat, hogy a kitaró teammunka sem hoz gyors eredményt. Ha a segítő kellő ismeretekkel, tudással, empátiával rendelkezik, nagy valószínűséggel kiszámíthatja az ügyfél reakcióit, érzéseit, így az esetleges zsákutcákat elkerülheti. Következésképpen a segítő kiválasztásánál nem a sorstársi minta, hanem a rátermettség, az alkalmasság a döntő. Tartós munkanélküli személy segítőként való alkalmazása esetén azonban alapszabály, hogy kellő idő teljen el saját segítendő állapota és a segítő szerep között. Mint korábban mondtuk, csak stabil élethelyzetben lévő kiegyensúlyozott személy képes mások problémáját megfelelő távolságból, de empatikusan megoldani.

#### *4.5. Segítő tevékenység csapatmunkában*

A problémák sokszínűsége, az emberek életében adódó előre nem látható akadályok sokasága, az adott válaszok, szolgáltatások biztosítása indokolja, megkívánja a teammunkát, hiszen nem várható el, hogy a segítő minden területen naprakész ismeretekkel rendelkezzen. Egy-egy ügyben a különböző képzettségű szakemberek a biztosítékai a hatékony, színvonalas ügyintézésnek.

A teammunka megköveteli a partnerséget, a jó kapcsolatrendszert, a magasabb szintű szervezést, a belső és a külső információk gyorsaságát és minőségét, a szolgáltatások egymásra épülését. A csapat tevékenységében a kulcsszereplő továbbra is az a segítő, aki az ügyféllel az állandó kapcsolatot tartja. A csapatban részt vevő szakemberek és az ügyfél, valamint a szakemberek egymás közötti kommunikációját a segítő szervezi. A gyakorlatban beszélhetünk alkalmi és állandó csapatokról. Alkalmi szakértő csoportokat azok a segítő szolgálatok alkalmaznak, ahol sok külső specialistára van szükség. Az állandó teammunka egyrészt a szakértők, vagy megfelelő képzettséggel és képesítéssel rendelkező munkatársak meglétét feltételezi. Másrészt állandó szakmai csapathoz (például: megváltozott munkaképességű ügyfelek esetében a segítő, tanácsadó, pszichológus, orvos) elengedhetetlen egy meghatározott nagyságú ügyfélkör folyamatos jelenléte.

## 5. A munkaerő-piaci segítők felkészítése

### 5.1. A segítőtől válás folyamata

„A segítő foglalkozású szakemberek hagyományos felkészítése általában tanfolyamok, laboratóriumi és helyszíni gyakorlatok és hasonló elvégzését foglalja magába. Az ember azzal »teszt eleget a követelményeknek«, ha jegyeket vagy a követelmények teljesítését jelző fokozatokat gyűjt. Amikor elég összegyűlt, az ember levizsgálják és diplomát kap arról, hogy szakértő. Ez nagyon alkalmatlan módszer a tanácsadók felkészítésére. A komplex személyes meggyőződésrendszer megszerzése nem gépies, illetve felhalmozási folyamat, hanem nagyon személyes dolog. Ezt mély személyes involválással és a személyes kutatás, felfedezés útján szerzett tapasztalatok integrálásával lehet elérni.” (Arthur W. Combs: *Személyközpontú hipotézisek a tanácsadóképzésben*)

A tanácsadói munka azt igényli a segítőktől, hogy azonnal és spontán reagáljon az ügyfelek által felvetett problémákra. Csak úgy lehet biztosítani azt, hogy a személyi segítők valóban segítők és megoldáshoz vezetőek legyenek, hogy ott helyben a tanácsadók rendelkezésére kell állnia egy olyan széleskörű, pontos, következetes, védhető meggyőződésrendszernek, amelyből kiválaszthatják vagy kialakíthatják a megfelelő cselekvést. Az ilyen meggyőződésrendszernek a kifejlesztése nem gépies folyamat, hanem az egyéni fejlődés és tanácsadóvá válás személyes folyamata. Mivel a személyes meggyőzések meghatározzák a viselkedést és a jó vagy gyenge segítők közötti jelentős különbségek a meggyőződésrendszerekben rejlenek, ezért a személyi segítők felkészítésében, a képzési programokban inkább a viselkedést kialakító meggyőződésrendszerek folyamatos finomítására kell koncentrálni, mint a tényekre, a módszerekre vagy a viselkedésre. Az ilyen feltételekre orientált programok személyközpontúak lesznek, nagyobb hangsúlyt kapnak a segítő tapasztalatai, élményei, mint a tananyag leadása. Pontosabban, csak a stabil meggyőződésrendszerekre érdemes ráépíteni a szakmai ismereteket.

### 5.2. Szükséges szakmai ismeretek

- A munkaerő-piaci segítő szolgálatok alapfeladatából következően az egyik legfontosabb, hogy a segítő megismerje az országos és a helyi foglalkoztatási helyzetet, képet kapjon arról, miként alakul a munkanélküliség és egyes társadalmi csoportok helyzete; értelmezni és véleményezni tudja a munkanélküliséget befolyásoló szempontokat, felismerje azok összefüggéseit.
- A rendelkezésre álló makro- és mikroszintű adatok (foglalkoztatási mutatók, a munkanélküliek száma és összetétele, a bejelentett és betöltetlen álláshelyek alakulása, a foglalkoztatáspolitikai eszközök felhasználása stb.) elemzésével képes legyen ügyfele munkaerő-piaci helyzetét megítélni.
- Helyi szinten ismerni kell a foglalkoztatási kereslet-kínálat alakulását, a munkáltatók számát, nagyságát, foglalkoztatási hajlandóságát.
- A segítőnek meg kell ismernie, hogy általában milyen munkaterületre keresnek munkavállalókat, milyen végzettségi, szakmai és egyéb követelményeket támasztanak velük szemben, továbbá, hogy a foglalkoztatás elérése érdekében milyen mértékű és összetételű a munkaügyi központok támogatási lehetősége, milyen szolgáltatásokkal rendelkeznek.
- A munkaerő-piaci segítő szolgálat legfontosabb partnere, a legtöbb esetben támogatója az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ). A segítő ismerje és tudja az ÁFSZ intézményrendszerének felépítését, a törvényi keretet biztosító többször módosított 1991. évi IV. törvényt, igazodjon el a munkanélkülieket érintő ellátási formákban, tudja és ismerje az aktív eszközök, szolgáltatások, programok előnyeit, hatékonyságát.
- Az 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról mutatja be az ÁFSZ felépítését, az ellátási formák igénybevételének lehetőségét, az aktív foglalkoztatáspolitikai eszközöket:
  - munkaerő-piaci képzések, vállalkozóvá válás támogatása, önfoglalkoztatás, foglalkoztatás bővítését szolgáló bértámogatás, közhasznú munka, részmunkaidős foglalkoztatás, munka-

helyteremtő beruházások, utazásiköltség-térítés, pályakezdők munkatapasztalat-szerzésének támogatása, foglalkoztatási támogatás, megváltozott munkaképességűekre vonatkozó rehabilitációs bértámogatás,

– az ellátásokat tekintve: munkanélküli járadék, nyugdíj előtti munkanélküli segély, állás-keresést ösztönző juttatás.

- A törvényben foglaltak végrehajtásáról, több más rendelet mellet – a legfontosabbakat említve – a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a munkaerő-piaci alapról foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére adható támogatásról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet, – a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan adható támogatásokról a 30/2000. (IX. 15. GM-rendelet fogalmazza meg a szabályokat (lásd még melléklet: Jogszabályok jegyzéke).

E szolgáltatások:

- munkaerő-piaci és foglalkozási információk,
- munkavállalási tanácsadás,
- pályaválasztási és pályakorrekciós tanácsadás,
- rehabilitációs tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás,
- munkaközvetítés.

A munkaügyi központok a felsorolt szolgáltatásokon kívül álláskereső klubot (Job Klub), foglalkoztatási információs tanácsadót (FIT) és több megyében rehabilitációs információs centrumot (RIC) működtetnek.

- Az ÁFSZ szervezetének, tevékenységének ismerete mellett legalább ennyire fontos, hogy a mentor ismerje a szociális intézményrendszer biztosította lehetőségeket. A munkaerő-piaci segítőhöz forduló munkanélküliek a legtöbb esetben halmozottan hátrányos helyzetűek.
- A foglalkoztathatóság javítása érdekében a segítő munkájának részét képezi, hogy az ügyfelek már a munkavállalást megelőző időszakban is viszonylag rendezett háttérrel rendelkezzenek, azaz minden olyan szociális problémát is segíteni kell megoldani, amely zavarhatja, gátolhatja a munkavállalást. (Például a lakhatás kérdése, közüzemi számlák rendezése, vagy a befizetés átütemezése, rendszeressé váló, kielégítő táplálkozás, munkavállaláshoz szükséges higiéniai és öltözködési színvonal elérése stb.).

A problémák megoldásához jelentős segítséget igényelhet a helyi önkormányzatok szociális irodáitól, a családsegítő és gondozási központoktól, jogi irodától, otthoni szakápolási szolgálattól, humán szolgáltató irodától, lakosságszolgálati irodától, mentálhigiénés központoktól.

- A segítőnek meg kell ismernie, hogy a polgármesteri hivatal milyen szociális intézményi hálózatot épített ki szervezetén belül. Fel kell vennie a személyes kapcsolatot azokkal az önkormányzati szereplőkkel, akikkel, amelyekkel munkája során várhatóan együtt fog működni, és fel kell tárnia minden lehetséges területet, amelyet ügyfelei érdekében hasznosítani tud. Tájékozottsága és kialakított jó kapcsolatai révén pontos, naprakész, gyakorlati segítséget tud adni ügyfelei részére a szociális intézményrendszer nyújtotta szolgáltatásokról, és azok igénybevételének módjáról.
- Különösen fontos, hogy a munkaerő-piaci segítő ismerje mindazokat az egészség-, társadalombiztosítási és szociális ellátási formákat, szabályokat, amelyekkel ügyfele segítésekor találkozhat.

Ezek lehetnek:

- árvaellátás,
- családi pótlék,
- gondnokság, gyámság,
- átmeneti segély,
- közgyógyellátás,
- közlekedési támogatás,
- utazási kedvezmények,
- lakásfenntartási támogatás,
- baleseti rokkantsági nyugdíj,
- rokkantsági nyugdíj, rokkantsági járadék,
- rendszeres szociális járadék,
- rendszeres szociális segély,
- vakok személyi járadéka,
- fogyatékosági támogatás,

- magasabb összegű családi pótlék,
- Országos Orvosszakértői Intézet (OOSZI) vizsgálata,
- foglalkozás-egészségügyi szakellátás stb.

El kell igazodnia az alapvető ellátási formák között, meg kell ismernie a jogosultságok elérésének lehetőségeit (ki veheti igénybe és milyen feltételek mellett), indításának módját.

- A segítő szolgálat kapcsolatrendszerének lényeges eleme a civil szféra, a társszervezeti együttműködés. A munkaerő-piaci segítő számára fontos, hogy megismerje a térségben dolgozó civil szervezetek célját, kiemelt célcsoportját, eligazodjon az általuk kínált szolgáltatási lehetőségek között. Megismerésük által építsen ki jó kapcsolatot a civil szervezetek munkatársaival, hogy minél sokrétűbb, személyre szabott segítséget, információt, továbblépést találhasson ügyfele speciális problémáinak megoldása során.

A munkaerő-piaci célcsoportok igényei szerint ki kell építeni a kapcsolatot:

- a fiatalokat segítő szervezetekkel, a fogyatékossgal élő emberekkel foglalkozó szervezetekkel,
- az egészségkárosodott emberekkel foglalkozó szervezetekkel,
- országos hatáskörű érdekvédelmi szervezetekkel, kisebbségekkel foglalkozó szervezetekkel,
- munkanélküliekkel foglalkozó szervezetekkel,
- vállalkozóvá válást segítő szervezetekkel,
- nők helyzetével, problémáival foglalkozó szervezetekkel.

Forrásanyagok lehetnek: a NIOK központi adatbázisa, helyi, megyei szociális kalauz, helyi munkaügyi központok civil kapcsolattartóinak adatbázisa, Országos Fogyatékosügyi Tanács Civil Műhelye, országos szervezetek adatbázisa a térségben működő civil szervezetekről (például ÉFOÉSZ, MEOSZ, HOSZ, VGYOSZ stb.).

A segítő tevékenység elengedhetetlen feltétele a különféle hátrányos helyzetű csoportokkal kapcsolatos alapvető ismeretek megléte. A csoportspecifikumok „tudása” hozzájárul az ügyfelekkel való bánásmód minőségéhez, az ideális módszerek kiválasztásához, a szervezeti hatékonysághoz.

### 5.3. *Ügyfélcsoportok sajátosságainak megismerése*

#### **FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK, EGÉSZSÉGGÁROSODOTT SZEMÉLYEK, MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ EMBEREK:**

A munkaerő-piaci segítőhöz forduló ügyfelek megértéséhez, a számukra megfelelő és egyénre szabott szolgáltatáshoz az állapotuknak, fogyatékossguknak, egészségkárosodásuknak megfelelő, speciális ismereteket kell elsajátítani.

Fontos, hogy a segítőnek legyen alapvető, általános tudása a fogyatékossg, illetve az egészségkárosodás típusairól. Ismernie kell a megváltozott munkaképességű csoportok egészségügyi problémáit, azok jellemzőit, a testi korlátokat, az érzékszervi-, a mentális-, a pszichés problémákat. Tudnia kell, milyen problémán nem lehet változtatni, mely területen várható javulás (például egyéni fejlesztéssel), illetve mely területeknél szükséges külső segítség (például munkahely átalakítása mozgáskorlátozott emberek számára).

A munkaerő-piaci segítő ismereteket szerezhethet szakkönyvekből, szakfolyóiratokból, környezetében dolgozó szakemberektől, képző intézetektől (például ELTE Gyógypedagógiai Főiskolai Kar), a munkaügyi központ rehabilitációs munkatársától, pszichológusától, ezeken a területeken dolgozó civil- és állami szervezetek, országos érdekvédelmi szervezetek szakembereitől stb. Fontos, hogy a segítő a különféle speciális területekhez értő szakemberekkel olyan kapcsolatot alakítson ki, amely lehetővé teszi, hogy egyes esetekben konzultációért fordulhasson hozzájuk. Ahhoz, hogy a segítőben is élő félelem, tartózkodás feloldódjon, javasolt, hogy néhány napot töltsön különféle bentlakásos intézményben, speciális iskolában, kórházban, dialízisállomáson stb., ahol kötetlenül szerezhethet személyes tapasztalatokat, beszélgethet a célcsoport tagjaival, a velük foglalkozó szakemberekkel, megfigyelheti azt a kialakult kapcsolatot, ami a legtermészetesebb, és legkellemesebb ezen emberek számára.

A megváltozott munkaképességű emberekkel való foglalkozás során nagyon fontos szem előtt tartani, hogy ők is ugyanolyan partnerek az álláskeresésben, mint bármely más munkanélküli. Azonban speciális problémáik vannak, amikre speciális válaszokat kell találni. Tisztelettel, és ugyanolyan elvárásokkal kell velük dolgozni, mint bármely más ügyféllel.

## TARTÓS MUNKANÉLKÜLIEK:

A tartósan munka nélkül töltött időt sokféleképpen élik meg az emberek. Az azonban általános, hogy ebben a helyzetben a negatív hatások dominálnak. Ilyen például: az anyagi bizonytalanság és az ezzel járó életszínvonalcsökkenés, a hasznosság érzésének megszűnése a napi tevékenység elvesztése miatt, a szétfolyt időstruktúra, a húzóerők elvesztése, az aktivitás, az érdeklődés csökkenése.

Hosszabb távon a munkából való kieséssel együtt jár a szakmai ismeretek leépülése, elavulása, lelki fenyegetettség a sorozatos visszautasítások miatt. A kudarcok, illetve a tehetetlenség hatására növekszik a stressz, a bizonytalanság érzése, a szociális értékvesztés, megkérdőjeleződik az énazonosság.

A tartós munkanélküliekkel való foglalkozás során törekedni kell a munkanélküli „megérintésére”, arra, hogy a szolgáltatás személyre szabott legyen. Fontos, hogy a munkaerő-piaci segítő pontosan tájékoztassák a tartósan munkanélkülieket a szolgáltatás céljáról, tartalmáról, illetve, hogy ezek milyen segítséget jelenthetnek számukra. Ugyanis, ha tájékozatlanok vagy nem reális az elvárásuk, akkor csalódás érheti őket, s így sem a figyelmükre, sem az együttműködésükre nem lehet számítani.

A munkaerő-piaci segítő a tartósan munkanélküliekről ismereteket szerezhethet, a problémák megoldásához segítséget kaphat a munkaügyi központok tartósan munkanélküliekkel foglalkozó szakembereitől (pszichológusok, munkavállalási tanácsadók, referensek), helyi önkormányzatok szociális intézményrendszerében dolgozó szakembereitől, civil szervezetektől, szakkönyvekből, szakfolyóiratokból.

## PÁLYAKEZDŐK:

A pályakezdés az életút sikerességét nagymértékben befolyásoló tényező. Az iskolarendszer elhagyásával szinte egyidejűleg kell megtenni az első lépéseket a társadalom felé, felnőtte kell válni. Ez nem is olyan egyszerű feladat. A csak alapfokú iskolai végzettséggel (10 osztály) rendelkező fiatalok több szempontból is hátránnyal indulnak. Munkába állásukat egyrészt fiatal életkoruk (16-17 év) nehezíti, másrészt a szakképzettség hiánya.

Az érettségivel rendelkezők az érettségit követően állnak döntés előtt, hiszen az iskolaválasztásuk vélhetően egyetemi, főiskolai továbbtanulásuk tudatában történt. Abban az esetben, ha sikertelen felvételt tettek, ismételten dönteniük kell, hogy tanulni vagy dolgozni akarnak. Sokan a biztos iskolarendszerű képzéseket választják, ahol 2-3 évnyi tanúlással szakképzettséget szerezhethetnek. Akik dolgozni szeretnének, azok nehéz helyzetben vannak, hiszen a szakképzettség hiánya az ő munkavállalásuknál is megmutatkozik. Sokan szorulnak ebben a helyzetben külső segítségre.

A szakmai képzettséget szerző pályakezdők közül sokan korai életszakaszban kényszerültek a szakma vagy a szakirány megválasztására. A fiatalok személyisége sokat alakul, változik 14-20 éves kor között, ezért természetesnek foghatjuk fel azt a jelenséget, hogy sokan megbánják választásukat, ma már más az érdeklődésük. Az ő munkaerő-piaci esélyeiket az újrakezdés jellemzi, de itt fontos, hogy mindez megfontoltan, kellő informáltsággal és körültekintően történjen.

A felsőfokú végzettséggel rendelkezők hosszú tanulási folyamat után találkoznak a munkaerő-piac követelményeivel, elhelyezkedésük akadálya lehet a megszerzett képzettség és a folyamatosan változó követelményrendszer közötti megfelelés hiánya. A munkaerő-piaci segítő a pályakezdőkről ismereteket szerezhethet, a problémák megoldásához segítséget kaphat a munkaügyi központok pályakezdő munkanélküliekkel foglalkozó szakembereitől (pszichológusok, munkavállalási tanácsadók, szakreferensek), a foglalkozási információs tanácsadó munkatársaitól, ifjúsági és munkaerő-piaci szolgáltatást kínáló civil szervezetektől, szakkönyvekből, szakfolyóiratokból.

### 5.4. A segítő képzése, továbbképzése

A különféle munkaerő-piaci segítő szervezeteknél eltérő gyakorlat tapasztalható a segítő képzésének időtartamában, tematikájában. A képzés és a továbbképzés szükségességével mindegyik szervezet egyetért, azt meghatározónak tartja. A képzés szükséges mélységét, metodikáját és tartalmát természetesen meghatározza a segítő előképzettsége, tudása és gyakorlata. A legrövidebb képzési idői 2-4 hét. A segítő személyek eltérő szakmai iránya és felkészültsége indokolja a moduláris képzések megszervezését. Fontos, hogy a képzésbe vonás az előzmények figyelembevételével differenciált legyen. A képzések módszerei tartalmazzák az előadást, a konzultációt, a tréninget, a terepgyakorlatot, a hospitálást, a beszámoltatást. Tematikájuk szerint lehetnek:



- Munkaerő-piaci, jogi és szociálpolitikai ismeretek: a munkanélküliek helyzete, összetétele, a foglalkoztatottság jellemzői, a munkanélküliséggel, annak kezelésével foglalkozó szervezetek, a különböző ellátások, támogatások és szolgáltatások, szociális ellátórendszerek és intézmények, jogszabályi környezet.
- Önismeret, emberismeret: személyiségjegyek, saját személyiségünk, öntudat, önbizalom, empátia, konfliktuskezelés, nyíltság és őszinteség.
- Kommunikációs készségek fejlesztése: verbális és nem verbális kommunikáció, tárgyalási technikák, együttműködési készségek fejlesztése, a visszacsatolás jelentősége és módszerei.
- Az ügyfelekkel való bánásmód: a célcsoport ismerete, ügyfélkezelés, ügyfélszolgálat szabályai, igényfelmérés, kapcsolatfelvétel, interjútechnikák, együttműködési terv, reklamációk kezelése, információs anyagok.
- Tanácsadás: a tanácsadás folyamata, módszerei, technikái, problémamegoldási eljárások, szakmai kompetenciák, etikai kérdések.
- Közvetítés, munkahelykeresés: álláskeresési technikák, motivációs eljárások, szervezeti kompetenciák, közvetítés, munkáltatói kapcsolattartás, pályázatok, hirdetések kezelése, munkaszerződés.
- Utógondozás: kísérési technikák, módszerek, monitoring, értékelési eljárások, következtetések kialakítása.

Minél rövidebb a képzés, annál nagyobb a jelentősége az önálló felkészülésnek. Az önképzés a segítő munkában kiemelkedő fontossággal bír, hiszen a sikeres integráció csak naprakész információk birtokában valósulhat meg.

A segítő munkatársak továbbképzésének számos technikája alakult ki. A jogszabályi változásokra épülő továbbképzési rendszer mellett lényegesek az esetmegbeszélő eljárások, a szupervízió, a tematikus továbbképzések (például: minőségbiztosítási tanfolyamok, európai uniós ismeretek).

## 6. Szervezeti és szakmai kompetenciák

### 6.1. A szolgáltatások új struktúrái. A civil társadalom „intézményesülése”

A munkaerő-piaci hátránnyal élő emberek társadalmi integrációjában egyre jelentősebb kérdés annak a problémának a vizsgálata, hogy e személyek sajátos szükségleteire reagálva a kialakult, de folyamatosan változó jóléti közszolgáltatások piacán az állam, – illetve a társadalmi viszonyrendszer más szereplői – a piaci és nem állami aktorok milyen kapcsolatrendszereket alakítanak ki egymással. Egyre több olyan speciális szolgáltatásokat kínáló nonprofit szervezet működik, amely szerződéses viszonyt alakít ki az állami közszolgáltatás helyi szereplőivel, a helyi önkormányzatokkal, vagy az állami munkaerő-piaci intézményrendszer lokális szervezeteivel. A szolgáltatások privatizálásával az állam feladatainak egy részét átadva a szolgáltatások finanszírozójává, a nonprofit szervezet pedig szolgáltatóvá válik. Viszonylag kevés tapasztalat áll még rendelkezésünkre, amik nyomán világosan kirajzolódna, hogy milyen ezeknek a szervezeteknek a szolgáltató képessége és aktivitása, mi jellemzi gazdálkodásukat, milyen módon lehet és kell erősíteni jelenlétüket a jóléti közszolgáltatások piacán.

A nem állami szervezetek oldaláról is felvetődik a hatásosság, hatékonyság problémája. Az állami közfeladatok átvállalásával milyen szolgáltatásjavulás jár együtt? „Csupán” társadalmi jellegű hatásosság-növekedés következik-e be, ha közelebb kerül a szolgáltatás a felhasználókhoz, megváltozik a feladatok ellátásához szükséges pénzeszközök feletti rendelkezés formája, sikerül önkénteseket bevonni a feladatok ellátásába, erősödik a társadalom kontrollja stb., vagy a hatékonyság is nő? A nonprofit formában végzett, fogyatékossgal élő emberek számára kínált szolgáltatásokkal – ilyen lehetőség a munkaerő-piaci segítő szolgálat megvalósítása is – a szükségletek kielégítésének új struktúrái jöhetnek létre, illetve stimulálhatják és kikényszeríthetik az állami rendszerek innovációit is.

A munkaerő-piaci személyi segítség feladata többet jelent, mint egyszerűen az ügyfél számára a megfelelő munka megtalálása, illetve a munkát kereső ember munkaadó felé való közvetítése. Szükséges mindazon – a munkavállaláshoz szorosan vagy lazábban kapcsolódó és azt befolyásoló – egészségügyi, oktatási, szociális, gazdasági, jogi, pszichés, mentálhigiénés, kulturális okokból eredő problémákat is kezelni, amelyek megoldása nélkül e különösen hátrányos helyzetű emberek munkaerő-piaci re/integrációja nem lehet sikeres.

Ezért a segítő szolgáltatást kínáló szervezetnek, illetve az ott dolgozó szakembernek mozgósítani szükséges mindazon külső és belső, illetve szervezeti és szakmai erőforrásait, amelyek segítségével komplex, a szükségletekhez rugalmasan alkalmazkodni képes szolgáltatás megteremtése biztosítható.

Ebből adódóan a szolgáltató szervezetnek, illetve a tanácsadónak, mint ügyfele számára a felkelhető erőforrásokat összegyűjtő, azokat rendszerezni és használni képes személynek olyan professzionális tudással kell rendelkeznie, amely kiinduló alapja lehet a fenti célok elérésének.

Amikor az ügyfelek, problémáik megoldásának érdekében egy segítő (például munkaerő-piaci, szociális) szolgálathoz fordulnak, el kell dönteni, hogy a szervezet, illetve a szervezet munkatársai rendelkeznek-e azokkal az ismeretekkel, készségekkel, szakértelemmel, amelyek a magas színvonalú szolgáltatáshoz szükségesek, vagyis hogy képesek-e reagálni azokra a kielégítetlen szükségletekre, amelyekkel eddig nem lehetett mit kezdeni.

## 6.2. A munkaerő-piaci segítő szolgálat, mint szolgáltató és munkaközvetítő szervezet

A korábbiakban már szoltunk arról, hogy a munkaerő-piaci segítő szolgálat bizonyos mértékben különböző szolgáltatásokat biztosít, valamint közvetít ügyfele és a munkaadó között. A civil, illetve közhasznú szervezetek is végezhetnek magán-munkaközvetítói tevékenységet, ha megfelelnek a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítói tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről szóló kormányrendelet előírásainak.<sup>1</sup>

E rendelet alkalmazásában a magán-munkaközvetítés: „a munkaügyi központ munkaközvetítói tevékenységén kívül végzett olyan tevékenység, amely arra irányul, hogy elősegítse a munkát keresők és a munkát kínálók találkozását, foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítése céljából”.

A rendelet alapján a magán-munkaközvetítói tevékenységet folytatónak – így a munkaerő-piaci segítő szolgálatnak is – rendelkeznie kell bizonyos tárgyi, technikai és nem utolsó sorban megfelelő képesítéssel, képzettséggel bíró személyi feltételekkel. A jelenlegi gyakorlatban az tűnik célszerűnek, ha a segítő szolgálat és a munkaügyi központ együttműködési megállapodást köt, amelyben tisztázzák a kompetenciahatárokat, a megközelítően azonos ügyfélkör ellátásával kapcsolatos feladatok megosztását. Az együttműködés lényege (filozófiája) a kölcsönös segítségnyújtás, a szolgáltatási háló bővítése kell hogy legyen.

## 6.3. A szolgáltatók – avagy az együttműködő partnerek alkalmasságának kiválasztási kritériumai

Egy program, különösen egy munkaerő-piaci és/vagy szociálpolitikai projekt megvalósítása mindig sokszereplős játék. Ezek a szereplők jellemzően maguk a szolgáltatók, azok az intézmények, amelyeknek közvetlen ellátási feladataik vannak, és e feladatok fejlesztése, kiterjesztése vagy éppen magas szintű művelése maga a projekt tartalma. Az együttműködő partnerek kereséséről csak akkor érdemes gondolkodnunk, ha már tudjuk, hogy mit akarunk. Ha már tudjuk, hogy milyen konkrét feladatok ellátására keresünk együttműködő partnert, akkor igen széles spektrumban végig kell gondolnunk azt, hogy milyen szempontok alapján írhatnánk körül azt a kört, amelyben a feladat megoldására alkalmas, abban érdekelt partnereket találhatunk. Az alkalmasság előzetes felmérésében több szempontot is megfontolhatunk.

- Van-e felhatalmazása, jogi engedélye a szóba jövő szervezetnek arra a tevékenységre, amire partnert keresünk?
- Van-e megfelelő létszámú és ezen belül megfelelő számú szakmai stáb a feladat ellátásához?
- Megfelelő-e a szervezet gazdasági stabilitása?
- Végzett-e hasonló tevékenységet valaha a megbízandó intézmény vagy annak bármely munkatársa?
- Támogatja-e az intézmény ilyen irányú tevékenységét más is? Különösen: befogadó és támogató-e a helyi közösség, a szolgáltatások fogyasztóit képviselő önkormányzat? Ha már eddig is végzett hasonló feladatot az intézmény, szükség volt-e rá ott? Meg voltak-e elégedve vele?
- Mennyivel lesz több kliens számára utolérhető a szolgáltatás? Mennyivel keletkezik több és jobb szolgáltatás a támogatott intézményben, szervezetben?

## 6.4. A segítő, mint esetmenedzser

Ez a szerep minden más segítő szerepnél jobban kapcsolódik az ügyfél és környezete közti problémakörhöz, illetve a megfelelő erőforrások, szervezeti, intézményi hálók fejlesztéséhez és működtetéséhez. Jellemző módon társadalmi hátrányai okán a munkaerő-piaci segítő szakmai közreműködését igénybe vevő ügyfeleknek rendszerint sokféle szolgáltatásra és erőforrásra van szükségük. Mivel általában széleskörűek ezen ügyfelek szükségletei, fontos, hogy a különféle szolgáltatásokat kínáló szereplők egyike esetmenedzserként működjön. Feladata, hogy az egymás utáni szolgáltatásokat megter-

<sup>1</sup> 118/2001. (VI. 30.)

vezze és összehangolja. Emellett az esetmenedzser feladatköre felöleli az eset kapcsán érintett szervezetek közti munkakapcsolat megszervezését annak érdekében, hogy meghatározzák az egyéb szükséges szolgáltatások körét, és elkerüljék a párhuzamos szolgáltatást.

A szolgáltatókkal való szoros kapcsolat mellett a kettős feladatot ellátó segítőnek az ügyfelek közvetlen gondozásában is képzettnek kell lennie. Fel kell tudnia mérni ügyfele szükségleteit és erősségeit, képessé kell tennie őt a lehető legnagyobb önállóságra. A felmérés alapján az esetmenedzser és ügyfele megtárgyalják, mik azok a teljesíthető célok, illetve a célokhoz vezető megoldási utak, amelyek elérésével a munkanélküliség problémája is hatékonyabban kezelhetővé válik.

## AZ ESETMENEDZSELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ FEJLESZTÉSI JAVASLATOK, AJÁNLÁSOK:

- Az ellátásokhoz való egyenlő esélyű, könnyű és kényelmes hozzáférés biztosítása a fogyatékos-sággal élő emberek számára:  
Már ma is igen sokféle ellátáshoz, támogatáshoz férhetnek hozzá a fogyatékos-ságuk okán arra rá-szorulóknak. Az igen változatos formájú, más és más szervezetek által biztosított, egymástól eltérő jogosultsági kritériumok alapján igényelhető támogatásokról, szolgáltatásokról átfogó tájékoztatósi lehetőséget, és ezen túlmenő tanácsadást kell biztosítani mindenki számára. Az ellátásokról való korlátozás nélküli és teljes körű hozzáférést lehetővé tevő tájékoztatás érdekében az integrált foglalkoztatást támogató szervezetnek széles körű együttműködést szükséges kialakítani a társadal-mi hátrányokkal küzdő emberekkel napi kapcsolatban álló közszolgálati intézményekkel, legyenek azok állami, piaci, vagy nonprofit szervezetek. A társadalmi integrációt segítő szervezetek részéről biztosítandó, hogy minden ügyfél könnyen és kényelmesen hozzáférjen valamennyi olyan informá-cióhoz, amely a hátrányos helyzete okán keletkező ellátásra való jogosultságát, illetve a lakóhelyé-hez közeli, gyakorlatilag is igénybe vehető támogatásokat, segítség lehetőségeket érinti. Ezért meg-felelően képzett, információszolgáltató és tanácsadó stábra van szükség.
- Komplex, az egyéni lehetőségekhez és akaratokhoz igazodó esetmenedzselés:  
A segítő szervezet az ügyfél kérése és igénye, illetve együttműködése alapján – a minden esetben kötelező információszolgáltatói és tanácsadói funkciói mellett – tevékenyen részt vállalhat abban, hogy a segítségért hozzá forduló ember hozzájusson a megfelelő, utolérhető, szakmai szempontból indokolt ellátásokhoz, amelyek hatékonyan segíthetik munkavállalási problémáinak megoldásában is.
- A lokális, regionális és országos ellátási kínálat naprakész követése, értékelése:  
A hatékony esetmenedzselés megköveteli, hogy az ilyen funkcióval felruházott szervezet napra-készen kövesse az ellátó, segítő kapacitások alakulását, különösen az aktuálisan igénybe vehető segítségnyújtási lehetőségeket. E célt eredményesen olyan lokális, kistérségi illetékességben lehet-séges elérni, amelyben áttekinthető az ügyfelek szükségletei és az általuk igénybe vehető segítség-nyújtással foglalkozó közszolgálatok és intézmények köre.

Az ellátási kapacitások naprakész követése és az ellátó állami, civil és magánszervezetek támoga-tása érdekében ki kell építeni a megfelelő szervezetközi kapcsolati hálókat is. A közvetítés hatékonysága mellett fontos cél, hogy a társadalom különféle szereplői, intézményei hathatósan kivegyék részüket az ügyfelek ellátásának általános társadalmi felelősségéből.

## 6.5. A kompetens segítő

Amikor a segítő személy szakmai kompetenciájáról beszélünk, azt kell megvizsgálnunk, hogy mun-kájához rendelkezik-e a szükséges elméleti és gyakorlati tudással, tapasztalattal, a mindennapokban képes-e segítő szakmája értékrendjének megfelelően dolgozni.

## MILYEN KOMPETENCIÁKKAL ÍRHATÓ LE A PROFESSZIONÁLIS SEGÍTŐ?

Az alábbiakban részletesen kifejtjük azokat a területeket, amelyekben való jártasságok, készségek és képességek megszerzésével a segítő szakmákban dolgozók kompetenciái értelmezhetőek, illetve rávilágítanak munkájuk határaitra is.

Megvan a szükséges tudása, szakmai ismerete és készsége ahhoz, hogy az ügyfelekkel hatékony és megfelelően érzékeny kapcsolatot tudjon kialakítani és fenntartani.

Ezen belül:

- Tudjon úgy kapcsolatba lépni az ügyféllel, hogy figyelembe veszi a kliens nemét, korát, etnikai hovatartozását, társadalmi helyzetét, testi vagy szellemi fogyatékosságát, illetve az abból eredő társadalmi hátrányait.
- Tudja felmérni, hogy mi az, amit ő személyesen tud nyújtani a hozzá fordulónak, s mi az, ami kollégái kompetenciájának körébe tartozik.
- Meg kell tudnia határozni munkájának határait.
- Értse meg azt a folyamatot, ahogy az ügyfelek a problémás élethelyzetbe jutottak, ennek az ismeretnek a birtokában megfelelő beavatkozási tervet tudjon kialakítani.
- Tudja kiválasztani a megfelelő intézményt, csoportot, személyt, módszert, illetve megközelítési módot, amely az adott ügyfél esetében problémája megoldására a legmegfelelőbb, illetve munkaerő-piaci re/integrációjának alapvető feltétele lehet.
- Tudja megfelelően használni szaktudását és szakértelmét a képviselőben, a támogatásban, a tanácsadásban, a megbeszéléseken, az erőforrás-fejlesztés területén, a konfrontáció, a szerződés-kötés, az agresszió- és a konfliktuskezelés során.
- Tudjon a társintézményekkel, érdekképviseleti, civil szervezetekkel együttműködni, legyen képes a különféle intézmények gyakorlatának és rutinjának befolyásolására.

### JÁRTAS AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉSBN, A PROBLÉMÁK FELISMERÉSÉBN ÉS TISZTÁZÁSÁBN.

Ezen belül:

- Tudjon releváns információkat gyűjteni, kiválasztani, elemezni, értékelni és értelmezni.
- Az ügyféllel a közösen kidolgozott megállapodás alapján működjön együtt.
- Legyen képes a szükségletek, problémák felismerésére, ezek értékelésére, a megfelelő megoldás kiválasztására.
- Segítse az ügyfeleket saját problémamegoldó képességük fejlesztésében.

### KÉPES A KIALAKÍTOTT CSELEKVÉSI (BEAVATKOZÁSI) PROGRAM HATÉKONY ÉS MEGÁLLAPODÁS SZERINTI VÉGREHAJTÁSÁRA.

Ezen belül:

- Legyen képes az ügyféllel együtt nyomonkövetni beavatkozása hatását.
- Legyen képes az ügyféllel együttműködve a kitűzött célokat, ha kell módszereket is megváltoztatni.

### KÉPES A CÉLSZERŰ ÉS MEGFELELŐEN ÉRZÉKENY KAPCSOLAT KIALAKÍTÁSÁRA ÉS FENNTARTÁSÁRA A MUNKATÁRSÁKKAL.

Ezen belül:

- Legyen képes a releváns személyeket informálni: gyorsan megadni fontos eseményekről a szükséges információkat az illetékeseknek.
- Tudja a munkával kapcsolatos tájékoztatást megszervezni, a szükséges információkat eljuttatni közvetlen kollégáinak, más intézmények szakemberei, informális hálózatok és közösségek számára.
- Értse meg a releváns személyek és intézmények lehetőségeit és gátjait, segítő és akadályozó szerepeit.
- Ismerje fel saját szerephatárait: biztonsággal tudja, hogy mit kell vállalnia, mit kell megosztania másokkal, és mely teendőket kell átadnia, meddig tart és hol ér véget saját kompetenciája.
- Hatékony kapcsolatot tudjon kiépíteni a különféle szerepekben lévő, különböző státusú emberekkel, e kapcsolatokat konstruktívan tudja használni.

## ÉRTI AZ INTÉZMÉNYE POLITIKAI, JOGI, KULTURÁLIS ÉS SZERVEZETI ÖSSZEFÜGGÉSEIT ÉS TUD DOLGOZNI AZOKKAL.

Ezen belül:

- Ismerje meg és használja az intézmény céljait, struktúráját, pénzügyi forrásait, a források elosztásának elveit, a szervezet felépítését.
- Használja megfelelően a formális és az informális rendszereket.
- Értse az intézmény politikáját és az abban való tevőleges részvételének lehetőségét is.
- Aktívan használja fel – ügyfelei érdekében – a szervezetben való változtatás lehetőségét.

## ÉRTI SZAKMAI SZEREPÉT ÉS FELELŐSSÉGÉT.

Ezen belül:

- Legyen képes együttműködni különböző hitű, eltérő ideálokat követő és más-más értékeket magukénak valló emberek széles körével, akkor is, ha ezeknek az értékeknek egy része eltér a sajátjától.
- Legyen rálátása, ugyanakkor tudjon rákérdezni az intézmény szervezeti szabályaira, eljárásaira, az intézmény politikájára, elméleti háttérére és gyakorlatára.
- Tudja megosztani tudását és képes legyen ezt meg is mutatni.

## ELKÖTELEZETTSÉG: ISMERETEK ÉS KÉSZSÉGEK A DISZKRIMINÁCIÓELLENES GYAKORLAT TERÉN.

Ezen belül:

- Tudatosítsa a főbb diszkriminációs formákat (etnikum, társadalmi helyzet, nem, kor, vallás, fogyatékoságok, szexuális orientáció szerint).
- Külön figyelmet igényel az intézmény, illetve az ügyfeleket sújtó diszkrimináció.
- Rutinszerűen tudja kezelni a diszkrimináció jelenségét minden szituáció értékelésekor: akkor is, ha az ügyfélről, vagy kollégáról van szó, akár a saját társadalmi szervezetében, akár máshol.

## 6.6. A megfelelő szakmai személyiség kialakulásának feltételei<sup>2</sup>

A hivatás gyakorlásához szükséges kompetenciák elsajátítása nélkülözhetetlen, de nem elégséges feltétele annak, hogy a szakember sikerrel gyakorolja segítő hivatását. A segítő szakmákban dolgozók sok olyan nehézséggel találkoznak, amelyek szükségessé teszik nemcsak az állandó önképzést, hanem személyiségük védelmét, emberi és szakmai integritásuk megőrzését. Munkája során a segítő saját személyiségét használja legfontosabb munkaeszközként. A megfelelő szakmai személyiség kialakításának fontos feltétele az önismeret, az önbizalom és az önvédelem készsége. E három tényező összefügg egymással, nehéz őket szétválasztani, hiszen az önismeret megalapozza mind az önbizalmat, mind pedig az önvédelmet. Az önbizalom nemcsak az önismerettel, hanem a kompetencia eszközrendszerének elsajátításával is fejlődik, s ez csökkenti ama bizonytalanságok mértékét, amelyek egyébként megakadályoznák munkánk hatékony gyakorlását. Mindez pedig kihat önvédelmünk megerősítésére is.

A segítő szakmákat választó szakemberek (például a szociális munkások, a pszichológusok) az önismereti folyamat mélyülését a munkájukra való felkészülés során több területen igyekeznek elérni. A segítő önismereti, sajátélmény-csoportokban vehet részt a tanácsadási technikák – például a Rogers-i személyiségközpontú tanácsadás – területén, a szupervíziós kiképzésen, a különféle – például pszichodráma – csoportok vezetésére felkészítő kurzusok során vagy a szociális csoportok vezetésére felkészítő továbbképzéseken is. Az önbizalom a sikeres munkához nélkülözhetetlen „érzelmi klíma” megteremtése. Az önbizalom annak tudata, hogy általában meg tudjuk oldani a problémákat, általában győztesként kerülünk ki a helyzetekből. Az igazi önbizalom is csak reális önismereten alapulhat,

---

<sup>2</sup> Ez a fejezeti rész Kozma Judit: A szociális munkás szakmai és egyéni fejlődése című tanulmánya egyes részleteit tartalmazza. A teljes tanulmány a Kézikönyv szociális munkásoknak című tanulmánykötetben olvasható, amelyet 1998-ban a Szociális Szakmai Szövetség adott ki.

amit megalapoznak készségeink, az a tudás, hogy képesek vagyunk megérteni a helyzetet, és rendelkezünk a problémák megoldásához szükséges belső és külső forrásokkal, vagy elő tudjuk teremteni azokat. Nyilvánvalóan nagyon sokszereplős az a tér, amelyben klienseinket segíteni kell, ezért mindig vannak átjárhatatlan korlátok. A segítő azért felelős, hogy szakmai értékeit és egyéni tudását a realitás figyelembevételével kliensei érdekében mozgósítsa. Az ügyfél a fő problémamegoldó a segítő folyamatban, a segítő a számára adott és aktuálisan elérhető forrásokat bocsátja a rendelkezésére. A segítő folyamat kudarca nem okvetlenül jelenti azt, hogy a segítő rosszul dolgozott. Az esetek – és főleg a kudarcos esetek – értékelése viszont nagyon fontos, mert ezekből az esetekből tanulhatunk a legtöbbet.

A másik fél megértésének feltétele az empátia, a másikkal való azonosulás képessége, s ez a készség mindenkiben többé-kevésbé megvan, de a segítőnek, aki nap mint nap szembesül az emberi problémákkal, azt is meg kell tanulnia, hogy ne roppanjon össze az empátia jelentette óriási pszichikai terheléstől. A segítő szakmákban magas a stressz-szint, ami nagy munkahelyi terhelést jelent. Emiatt a segítőnek rendelkeznie kell megfelelő önvédelmi készségekkel is.

## **6.7. A pszichés önvédelem képessége: a stressz és kezelése a segítő foglalkozásban**

A stressz kezelése a segítő szakmák egyik központi kérdése, mert a túl sok stressz veszélyezteti a segítő testét és lelki egészségét és ezzel együtt a tőlük várható segítség minőségét. A túl magas stressz-szint, amivel a segítő képtelen megbirkózni, kiégéshez vezet, s ez a legfőbb oka annak, hogy sokan hagyják el több évi sikeres munka után a pályát, vagy szenvednek súlyos pszichoszomatikus betegségektől, ezért képtelenek megfelelően segíteni a hozzájuk fordulóknak.

A stressz forrása lehet bármi, ami megbontja a dolgok szokásos menetét. Például:

- A környezet elvárásai magukban is okozhatnak stresszt. Nap mint nap tapasztalhatjuk, hogy munkánk során problémát jelenthetnek ügyfeleink, kollégáink, főnökünk magatartása, gyakran irreális elvárásai.
- Belső érzelmi konfliktusaink önmagukban is okozhatnak problémákat, főleg az egymásnak ellentmondó, ambivalens érzelmeink.

A segítő foglalkozásban a stressz forrása lehet:

- A munka mennyiségéből következő túlterhelés, amit okozhat a túl sok munkaóra, a magas ügyfélszám, a túl sok papírmunka.
- Érzelmi túlterhelés, ami összefügghet: a klientúra sajátosságaival (például krízisben lévők, halmozott fogyatékossgal élő személyek, krónikus betegek stb.), a támogatás hiányával (amikor a segítő egyedül vagy ellenséges légkörben dolgozik), a hatalomnélküliséggel (a segítség feltételei hiányoznak), és érzelmi túlterhelést okoz az ügyféllel való túlzott azonosulás is.
- Túlterhelheti a segítőt a munkahelyi előremenetel, a szakmai perspektíva korlátozottsága, a munka elvégzéséhez szükséges megfelelő felkészültség megszerzésének lehetetlensége is.

## **6.8. Személyes megelőzési stratégiák**

Mérjük fel a stresszforrásokat az életünkben, értékeljük őket abból a szempontból, hogy melyek elkerülhetetlenek és melyek elkerülhetők. Készítsünk listát, amiből kiderül, hogy milyen esetekben vállalunk valamilyen okból túlzott terheket. Ez a számvetés fontos eleme személyes és szakmai identitásunk építésének. Ha mindezek után összeállítjuk a listát, amely az életünkben fontos szerepet játszó dolgokat tartalmazza, akkor meg tudjuk állapítani a prioritásokat is. A prioritások megállapítása azt is jelenti, hogy a nagyon fontos dolgok közül lesznek olyanok, amiket óhatatlanul ki fogunk hagyni az életünkben, vagy amiben a részvételt minimálisra fogjuk csökkenteni.

A stressz kialakulását hatékonyan megelőzhetjük, ha megpróbálunk megfelelően gazdálkodni az időnkkel és napirendet készítünk. Kiszámítjuk, hogy mennyi idő kell az egyes tevékenységekre és csak annyi időt fordítunk rájuk.

## 6.9. Szervezeti megoldási stratégiák

A szervezeti megoldási stratégiák egy része egyszerűen az egyéni erőfeszítések támogatását jelenti. A segítő szolgálatok nagy része alkalmaz ma már szupervízort és támogatja az önképzési, továbbképzési törekvéseket is. Az esetmegbeszélések és a vezetői értékelés is nagyban csökkentheti a stresszt, hiszen ilyen esetekben a csoport vagy a vezető átveszi a nehéz esetek felelősségének egy részét, s azt is felméri, hogy a segítőnek mire van szüksége a hatékony segítői gyakorlathoz. A munkahelyi stressz kezelésében is a problémamegoldó megközelítés a leghatásosabb. Pontokban fel lehet sorolni a stresszt csökkentő munkahelyi környezet sajátosságait. Ilyenek lehetnek:

- a kooperatív munkahelyi légkör,
- a támogató kollegiális kapcsolatok,
- jól körülírt szabályok, normák, elvárások,
- értékelés, a terhelés felmérése és a lehetőségekhez mért követelményrendszer kialakítása,
- a tanulásra orientált munkahelyi kultúra, a szupervízió igénybevételének lehetővé tétele.

Összefoglalásul megállapítható, hogy a stressz és annak kezelése elsődleges fontosságú a segítő szakmákban. Az is látható, hogy a magas stressz-szint és a kiegészés ellen folytatott küzdelem nem megy erőfeszítés, energia és időráfordítás nélkül. A probléma felismerése, a személyiség karbantartására mutató igény, a kiegészés megelőzésének szükséglete tette központi jelentőségűvé a segítő szakmákban a szupervíziót (lásd bővebben: A teljesítés értékelése c. fejezet).



## 7. A munkaerő-piaci segítő tevékenység etikai kérdései, a személyes adatok védelme

A munkaerő-piaci segítő tevékenység filozófiájából, küldetéséből adódóan eleve feltételez olyan kategóriákat, mint az ön- és emberismeret, az empátia, az interperszonális kapcsolatok, a konszenzus és a szociális biztonság. Jelentőségét a lehetőségek közvetítésében, a személyi jártasságok fejlesztésében, a közösségi cselekvés erősítésében, a támogató környezet kialakításában, az atipikus lehetőségek biztosításában, a szabályozórendszerek újrafogalmazásának elősegítésében, mint motivációs bázisban látjuk. A célok és a feladatok megfogalmazásakor szinte azonnal adódnak olyan kérdések, amelyek erkölcsi tartalommal bírnak. A jó és a rossz, a szabad vagy a tilos fogalmával már gyermekkorunkban megismerkedtünk. A szófogadó és engedetlen, továbbá a viselkedés alapján okos és buta, valamint a jó és rossz gyerek fogalma a kisgyermekben hamar megvilágosodik, s ezek az ítéletek többnyire már erkölcsi tartalmat is hordoznak. Így alakul ki, majd később – tapasztalati, értelmi alapon – így fejlődik tovább egyéni, erkölcsi tudatunk. Az erkölcsi tudatnak köszönhető, hogy képesek vagyunk a magunk és mások tetteit erkölcsileg minősíteni. Mindezek alapján nem véletlen, hogy mindennapos beszédünk tele van erkölcsi töltést hordozó szavakkal. Ilyen a bűn, a kötelesség, az igazság, az igazságtalanság, a humánus és az embertelen, a jó vagy a rossz szándék, a hűség, a megbízhatóság, a szemrehányás, a dicséret, a feddés, a lelkiismeretesség, az állhatatosság, a buzgóság, az önfeláldozás. E főnevek és jelzők alapvetően emberi természetűek, nélkülük egyéni és társadalmi életünk elképzelhetetlen lenne. Más szóval az erkölcsi, etikai kategóriák mindennapos életünk elengedhetetlen velejárói, kísérői. Mindebből következhet az a kérdés is, hogy a munkaerő-piaci segítőik számára kell-e szakmai etika, avagy elég, ha a feladat meghatározása mellett tisztázzuk a kompetenciahatárokat.

A munkaerő-piaci szervezet eddigi segítői gyakorlata olyan szakmai, etikai normák megfogalmazásának szükségességét bizonyította, amelyek megfelelően szabályozzák az ügyfél és a segítő közötti viszonyt. A munkaerő-piaci segítő tevékenység és a szociális munka tartalmában jelentős azonosságok vannak, és mivel nem áll rendelkezésre más országosan is elfogadott normatívarendszer, így a Szociális munka etikai kódexe egyes elemeinek felhasználását javasoljuk.

Az etikai kódexet 1995-ben fogadták el és attól kezdve gyakorlatilag változtatás nélkül alkalmazzák a szociális munka területén. A kódex egyrészt a szociális munka folyamatában részt vevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését (helyreállítását) és kiteljesítését szolgálja, másrészt a szociális munkát és/vagy a szociális munkát végző szakmai felelősségét meghatározó etikai elveken alapul. A szociális munka célja megelőzni, enyhíteni és megakadályozni az egyének, családok, csoportok és közösségek nélkülözését és szenvedését. A szociális munkát végző felelőssége, hogy megfelelő szolgáltatásokat kínáljon, a szociális problémákat megelőzze és kezelje, valamint hozzájáruljon a társadalmi tervezéshez, fejlesztéshez és cselekvéshez, támogatva a fentebb már említett célokat.

A kódex elvei közül tíz lényeges alapelvet adaptálhatunk a szolgálat, illetve a segítőik munkájának megalapozásához:

- A segítő tiszteletben tartja minden ember értékét, méltóságát, egyediségét. Esetünkben azt az értéket, hogy a munkavállalási nehézségekkel küzdő emberek is tudnak, illetve akarnak dolgozni és lehetnek hasznos tagjai a társadalomnak.
- Munkája során megkülönböztetés nélkül működik együtt a hozzá fordulókkal, az őt alkalmazó szervezet feladatkörébe tartozókkal.
- Az ügyfél és a segítő kapcsolata a bizalmon alapul. A segítő munkája során tájékoztatja klientsét a segítség előre látható menetéről, formájáról, várható következményeiről annak érdekében, hogy a kliens autonóm döntést hozhasson. Emellett fontos az önkéntesség: a segítség elfogadása nem kötelező.
- A segítő munkát végző tájékoztatja az ügyfelet a szolgáltatás feltételeiről. Az ügyfél számára biztosított juttatásokból a segítő nem részesülhet.

- A segítő munkát végző személy biztosítja az ügyfél jogát a bizalmon, titoktartáson alapuló kapcsolathoz. Információt nem ad ki az ügyfél tudomása és beleegyezése nélkül, kivéve ha az információ visszatartása súlyosan veszélyeztet bárkit. Erről a döntésről azonban a körülményeknek megfelelően tájékoztatnia kell az ügyfelet. (Lehetőség szerint a döntési folyamatba vonja be a kompetens kollégákat.) A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és belőlük kikövetkeztethető információra vonatkozik.
- Munkája során a segítő az ügyfél érdekeit tartja elsődlegesnek. Ez azonban nem sértheti az ügyfelek egyéni, állampolgári, magánéleti érdekeit, jogait.
- A segítő munkában alapvető érték az együttműködés. Ezen belül elsősorban a munkaügyi szolgálattal, de mindazon egyéb szervezettel is, amely segíthet a célcsoportok foglalkozási gondjainak enyhítésében.
- A segítő, illetve a szolgálat felelőssége, ha másokat is bevon ügyfele problémáinak megoldásába, ügyeinek vitelébe.
- A segítő munkát végző elsősorban a segítő folyamat minőségéért tartozik felelősséggel! Nem vállalhat el olyan esetet:
  - amelyben tevékenységét visszaélésre vagy emberellenes célokra használják fel,
  - amellyel túllépi képzettsége, kompetenciája határát,
  - amellyel összeférhetlenséget teremt.
- A segítő munkát végző beszámolóval tartozik megbízójának (szakmai felettesének).

Az alapelvek közül a legfontosabb a bizalom, a titoktartáson alapuló kapcsolat, a személyes adatok védelme. A személyes adatok védelméről az 1992. évi LXII. törvény rendelkezik, amelynek alkalmazása során személyes adat: a meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat; abból levonható, a személyre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Különleges adatok: a faji eredetre, a nemzeti, nemzetiségi és etnikai, vallási vagy más meggyőződésre, politikai véleményre vagy pártállásra, egészségi állapotra, káros szenvedélyre, szexuális életre, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adatok.

A munkaerő-piaci segítő szolgálat tevékenysége során szinte kizárólag olyan adattal találkozunk, illetve olyan adatokat kezel, amelyek a különleges adatok, vagy a következtetések levonására alkalmas adatok kategóriába tartoznak. Már maga az a tény, hogy valaki munkanélküli, a személyes adat szempontjából együtt járhat egyfajta minősítéssel.

Adatkezelésen az alkalmazott eljárástól, módszertől, technikától függetlenül a személyes adatok gyűjtését, felvitelét és tárolását, feldolgozását, hasznosítását (továbbítását, nyilvánosságra hozatalát), az adatok megváltoztatását, további felhasználásuk megakadályozását és törlését értjük. Esetünkben az adatkezelő a munkaerő-piaci segítő szolgálat mint szervezet, amely meghatározza az adatok kezelésének célját, az adatkezelésre vonatkozó döntéseit meghozza és végrehajtja, illetve a végrehajtással kapcsolatban kijelöli, megbízza az adatfeldolgozókat (a munkaerő-piaci segítőket). Az adatkezelés, az adatfeldolgozás főbb szempontjai:

- Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, illetve azt törvény, vagy – törvényi felhatalmazás alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli. A segítő szolgálat tehát személyes adatot csak akkor kezelhet, ha ahhoz az ügyfele hozzájárul.
- Különleges adat akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az ügyfél írásban hozzájárul, vagy ha az Alkotmányban biztosított jog, illetve ha az nemzetközi egyezményen alapul, valamint ha a bűnmegelőzés vagy a bűnüldözés érdekében törvény elrendeli. A későbbi viták elkerülése érdekében a legcélszerűbb, ha a segítő szolgálat mind a személyes, mind a különleges adat kezeléséhez történő hozzájárulását írásban kéri ügyfelétől.
- Abban az esetben is fel kell hívni az ügyfél figyelmét a szükséges adatok kezeléséhez való hozzájárulásra, ha az érintett kérte a szolgálat segítségét. A személyes adatok védelméhez fűződő jogot, az ügyfél személyes jogait – ha törvény kivételt nem tesz – az adatkezeléshez kapcsolódóan más érdekek nem sérthetik.
- A segítő munkatárs adatfeldolgozó tevékenységi körén belül és a szolgálat (mint adatkezelő) által meghatározott keretek között felelős a személyes adatok feldolgozásáért, továbbításáért, megváltoztatásáért, nyilvánosságra hozataláért és törléséért.

Az adatkezelés mindig célhoz kötött, ebből adódóan személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet használni. E megkötésnek az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelni. A munkaerő-piaci segítő szolgálat adatgyűjtésének és adatkezelésének célja ügyfele foglalkoztathatóságának, munkába helyezésének elősegítése. Csak olyan adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához feltétlenül kell, a cél elérésére alkalmas, olyan mértékben és ideig, ami a cél eléréséhez szükséges. Az ügyfelet minden esetben tájékoztatni kell az adatkezelés céljáról, és arról, hogy kik fogják az adatokat kezelni. Az adatok akkor továbbíthatók, vagy a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha ahhoz az ügyfél hozzájárult.

Az adatok minősége szempontjából a kezelt személyes adatoknak a következő követelményeknek kell megfelelniük: felvételük, kezelésük tisztességes és törvényes, pontosak, teljesek és időszerűek, tárolásuk módja alkalmas arra, hogy az ügyfelet csak a szükséges ideig lehessen azonosítani. A segítő szolgálat, illetve az adatfeldolgozással megbízott munkatárs köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, a megfelelő technikai és szervezési feltételekről, eljárási szabályokról, a titoktartásról. Az ügyfél tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, kérheti azok helyesbítését, törlését. Jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

## 8. A segítő szolgálat teljesítésének mennyiségi és minőségi meghatározása

A mennyiség dolgoknak, folyamatoknak számmal kifejezhető és jellemezhető tulajdonsága. Esetünkben a mennyiségi mutatók a szolgáltató tevékenység tükröződései, azonban csak megközelítőleg tudják érzékelteni a humán szolgáltatás tartalmi kategóriáit. A mennyiségi mutatóknak meghatározott struktúrájuk és tartalmuk van. Kialakításuk, felépítésük jól vagy kevésbé jól viszonyít a vizsgált szolgáltatáshoz. Lényeges, hogy már a tervezés során meg kell határozni a mennyiségi célt, amely általában valamilyen színvonal, változási mérték (vagy mennyiség), ütem elérésének kitűzésében nyilvánul meg.

A minőség a dolgok természetéről, a cselekvés (tevékenység, szolgáltatás) tartalmáról szól. A minőségnek objektív és szubjektív összetevői vannak. Sok objektív feltétel teljesül azzal, hogy valamilyen egyértelműen meghatározott tulajdonságra azt mondjuk, hogy az minőség. A minőséget azonban döntően szubjektív értékelés formájában fogalmazzuk meg. Mit találunk jónak egy szolgáltatásban, mennyire teljesülnek a szakmai szempontok, az ügyfelek és a célcsoport igényei?

A minőség ugyanakkor a szükségletek kielégítését is jelenti. A segítő szolgálat olyan társadalmi, csoport- és egyéni szükségletek kielégítését célozza meg, amelyek magában hordozzák a minőség biztosításának fontosságát.

A munka-erőpiaci segítő szolgálat feladata, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személyt az egyéni képességeinek, készségeinek, igényeinek figyelembevételével az általa elérhető legmagasabb szintre juttassa, és eme lehetőségek birtokában, a lehető legkedvezőbb feltételek mellett, olyan munkavállalóvá válhasson, aki munkahelyét folyamatosan és hosszú ideig képes megtartani.

A szolgáltatás eredményességét a szervezet által kínált tanácsadási folyamat biztosítja, ezért a folyamat lépéseit úgy kell megválasztani, hogy az egyénhez igazodjanak, annak lehetőségei, elvárásai szerint variálhatók legyen. A tanácsadás során felszínre kell kerülnie az egyéni adottságoknak, a munkavállalást segítő és akadályozó tényezőknek és minden olyan problémának, amelyek gátolják vagy segítik az egyént a személyre szabott célok elérésében. A feltárt akadályok elhárítására a segített személy aktív közreműködésével megfelelő megoldási javaslatokat kell kidolgozni. A rendelkezésre álló eszközöket úgy kell megválasztani, hogy azok által az egyén a legjobban megközelítse az általa elérhető vagy elérni kívánt legmagasabb célt, vagy alkalmas legyen az egyéni célok megváltoztatására, más alternatívák elfogadására.

Minden személy esetében meg kell határozni a folyamat kezdő és végpontját, a folyamat lépéseit, a döntési pontokat, a személyek, közreműködők tevékenységét és felelősségét, akik a folyamatban részt vesznek, azokat az információs kötelezettségeket és dokumentációkat, amelyek segítik a folyamat nyomon követését, értékelését, a teljesítést. A folyamat lépéseinek meghatározása során mindig meg kell adni a lehetőséget a változtatásra, ami a menet közben felszínre kerülő igényekre reagál, annak érdekében, hogy a szolgáltatást igénybe vevő elégedetten és eredményesen léphessen ki a rendszerből. Mind a mennyiségi, mind a minőségi követelmények tervezhetőek (lásd mellékletek: a Motiváció Alapítvány tevékenysége).

### 8.1. A teljesítés mennyiségi mutatói

A minőség meghatározásában kitértünk arra, hogy a minőség a szükségletek kielégítése. Ugyanezt mondhatjuk el a mennyiség tekintetében is. Az ügyfelek annyian és annyszor veszik igénybe a segítő szolgálat különféle szolgáltatásait, ameddig szükségük van rá. Mivel döntően humán szolgáltatásról beszélhetünk, számszakilag nehezen, de mérhető tevékenységről van szó. Ugyanakkor megfogalmazhatjuk, hogy ne a szolgálat határozza meg a szolgáltatás mennyiségét, hanem a mennyiségi igény fejezze ki a szolgáltatás szükségességét, ami előzetes felmérések alapján prognosztizálható. Más a helyzet, ha a segítő szolgálat számára külső megrendelő, támogató, programfinanszírozó szervezet

(például munkaügyi központ, OFA stb.) ír elő mennyiségi (és minőségi) feltételeket. Ezek a feltételek akkor jók, ha arányokat határoznak meg és lehetőséget biztosítanak a rugalmasságra, azaz a támogatás konszenzuson alapul és magában hordozza az esetleges változásokat. A teljesítés mennyiségi mutatói lehetnek konkrét mérőszámok (bevontak száma, elhelyezettek száma, tanácsadói alkalmak száma); arányok (például a bevontak 50%-a tréningen vett részt), összehasonlítások (kontrollcsoport).

Jó példa erre az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány által támogatott Újra dolgozom (UD-) program, ahol a támogatási szerződésben rögzítik, hogy a támogatott civil szervezet, meghatározott összegű támogatás fejében:

- összetett, személyre szabott munkaerő-piaci szolgáltatást (tájékoztatást, foglalkoztatási és szociális jellegű tanácsadást, sajátos, kezdeményező, állásfeltáráson alapuló munka-közvetítést) kínál,
- szakmailag együttműködik a településeken működő foglalkoztatási és szociális intézményekkel és szervezetekkel,
- stratégiai partnerséget tart fenn a foglalkoztatás növelésében érintett helyi önkormányzatokkal, a munkaügyi szervezettel, a munkáltatói, munkavállalói és más érdekképviselői szervezetekkel,
- meghatározza, hogy a támogatás időtartama alatt a szolgáltatásokat hány munkanélküli számára biztosítja, közülük milyen arányt képviseljenek a tartósan munkanélküliek (például 70%),
- a szolgáltatás eredményeképpen hány személyt kell három hónapnál hosszabb időtartamú (összefüggő) munkaviszonyba helyezni (például az érintettek 30%-a),
- a segítő szolgálat a szolgáltatásban részt vevőkkel egyéni, személyre szabott szolgáltatási szerződést köt, amely azt tartalmazza, hogy az ügyfél a programmal történő együttműködés során milyen szolgáltatást vehet igénybe és várhatóan mit eredményez az együttes munka.

Az Újra dolgozom program keretében a segítő szolgálat vállalja azt is, hogy a szolgáltatásokról folyamatosan frissített szakmai dokumentációt vezet. A dokumentáció elemei – nem a teljesség igényével – lehetnek:

- az ügyfél nyilatkozata arról, melyik célcsoportba tartozónak vallja magát,
- az egyéni szolgáltatási szerződés,
- ügyfélnapló, amely rögzíti a programban részt vevő munkanélküliek személyes adatait, az ügyfélről készített diagnózis folyamatát, a közvetítési tervet, a közvetítés lebonyolítását és a munkahelyi beilleszkedéssel kapcsolatos tényeket, az eset lezárását illetően mindazokat a szolgáltatásokat, amelyeket az ügyfél igénybe vesz,
- az ügyfél nyilatkozatát arról, hogy az UD program segítségével összefüggően három hónapnál hosszabb ideig van/volt munkaviszonya.

E program keretében az egy segítőre jutó ügyfelek folyamatos száma 100 munkanélküli. Az országban működő segítő szolgáltatóknál e tekintetben változó a kép. Befolyásolja a célcsoport összetétele, hátrányos helyzete, a környezeti és egyéni elvárás, a térség munkaerő-piaci helyzete stb. Általában a fogyatékossgal élő személyek esetében folyamatosan 20-40 ügyfél, míg más esetekben 50-100 ügyfél „tartozik” egy-egy főállású segítőhöz.

A szolgáltatási folyamat során tehát meghatározhatóak azok a mérhető, ellenőrizhető teljesítmények, amelyek segítségével a szolgáltatás és annak fázisai a későbbiek során értékelhetővé, minősíthetővé válik, válnak. Nyilvánvaló, hogy a teljesítés a meghatározott folyamatok megvalósulását jelenti, de ennek mindig az egyénhez igazodónak kell lennie. Az elemek száma nincs összefüggésben az eredményességgel, hiszen elképzelhető, hogy a munkaerőpiac igényeinek jobban megfelelő munkavállaló sokkal kevesebb folyamatlépéssel is nagyobb eredményt ér el, mint aki hosszú ideig, sokszor veszi igénybe a szolgáltatás minden elemét. Mindemellett meg kell határozni azokat az időfaktorokat és gyakoriságokat, amelyek elfogadhatóak az optimális, hatékony munka érdekében.

A segítő szolgálat teljesítménye két tényezőtől tevődik össze: az eredményességből és a hatékonyságból. Az eredményesség legfőbb mutatója, hogy a szolgálat céljai folyamatosan megfelelnek a külső környezet szereplői (ügyfelek, finanszírozók stb.) által támasztott elvárásoknak, illetve hogy a szolgálat képes elérni a kitűzött célokat. A hatékonyság pedig az, amikor kitűzött céljait a szolgálat a rendelkezésre álló erőforrások gazdaságos felhasználásával éri el, illetve adott értékű output a lehető legkevesebb inputtal jön létre. A segítő szolgálat ügyfélköreinek sajátosságait figyelembe véve ez a fajta

hatékonyság azonban az eredményesség szempontjából megkérdőjelezhető. A tapasztalat azt mutatja, hogy minél többféle hátránnyal él a segítő szolgálat ügyfele, annál több bemeneti, ráhatási elemet kell alkalmazni annak a célnak az elérésére, amit kitűztünk (munkába helyezés). Következésképpen a hatékonysági mutatók, illetve az eredményesség alapjai a megközelítő homogenitásra épülő teljesítményindikátorok lehetnek. Az indikátorok kimunkálása, meghatározása akkor reális, ha a szükségletek és a segítő szolgálat teljesítőképesége közötti optimumot megtaláljuk. Szükség van a világos és egyértelmű célok kijelölésére, az érthető és a „kontrolláltak” által elfogadott teljesítménymértékekre, a megfelelő információs rendszerre. A világos és egyértelmű cél meghatározásának alapja a közös jövőkép és stratégia, s ez egységes célrendszert feltételez. Ennek összetevői:

- igényfelmérés, igénybefolyásolás, igény kielégítés, az ügyfél elégedettsége,
- a szervezeti jó hírnév,
- a folyamatok jó minőségű megvalósítása,
- a hatékony idő- és költséggazdálkodás,
- a biztonságos pénzügyi feltételek megteremtése, megtartása,
- a feladatmegvalósításban részt vevők tanulásának, fejlődésének biztosítása,
- az innovatív képességek felszínre hozása és hasznosítása.

Az egyéni teljesítményértékelés alapja a pontosan, részletesen megfogalmazott munkaköri leírás, amely kitér a feladatra, annak jellemzőire, a fontosabb felelősségekre, elvárható eseményekre.

Az elvégzendő feladat, folyamat, valamint a kompetencia meghatározását követően a segítő szolgálat vezetője nyomon követi, ellenőrzi azok megvalósulását. A nyomon követés, az ellenőrzés szorosan kapcsolódik a visszajelzéshez és azoknak a feltételeknek a biztosításához, amelyek az elérendő teljesítményt segítik, befolyásolják. Ez kétoldalú kommunikáció, amelynek során a segítő, mint munkavállaló visszajelzést kap az általa ellátott feladat mennyiségi, minőségi teljesítéséről, míg a vezető folyamatosan észleli a problémákat, a változtatási szükségleteket.

A teljesítmény menedzselése során a végzett feladat, folyamat, annak támogatása, értékelése, fejlesztése a cél, így a munkavállaló tiszta képet alkothat a tőle elvárható teljesítményről, annak megvalósulásáról és ennek kedvező vagy kedvezőtlen következményeiről, az esetleg szükséges változtatásokról, fejlesztési elvárásokról és lehetőségekről. A vezető szempontjából is fontos és szükséges a teljesítménymenedzselés, hiszen a munkavállaló problémafelvetései alapján határozhatja meg a változást, akár a feladatban, akár a folyamatban, akár a feltételekben.

A tapasztalatok alapján mégis mi lehet a minimum elvárás egy teljes munkaidőben dolgozó segítőtől? Egy segítő folyamatosan 100 ügyfél viszonylatában, egy éves időtartamban végzett teljesítménye a munkaerő-piaci segítő esetében a következőképpen arányosítható (tekintettel a hátrányos helyzet minőségére):

- tájékoztatás, felvilágosítás, orientálás, tanácsadás: 100%,
- speciális (munkavállalást, fejlesztésben, képzésben való részvételt segítő, integráló, reintegráló stb.) egyéni és csoportos tanácsadás, tréningek: 60-80%,
- képzésre, átképzésre irányítás: 20-40%,
- munkába helyezés: 15-30%.

A példa a jelenlegi gyakorlatot mutatja, emellett mennyiségi mutató lehet az elégedett és az elégedetlen ügyfelek aránya, a kilépő és a segítséget továbbra is igénylő ügyfelek aránya stb. A segítő szolgálat mint szervezet teljesítményének mennyiségi meghatározóit vizsgálva az alábbi kérdésekre kereshető válasz:

- milyen a szükséglettel rendelkezők és a szolgáltatást igénybe vevők (potenciális és kiszolgált) aránya,
- milyen arányban fedi le a szolgáltatás az igényeket,
- milyen arányban fedi le a szolgáltatás az egyéni igényeket,
- milyen az elégedett és az elégedetlen igénybe vevők aránya,
- milyen a szolgáltatást ismerők és igénybe vevők aránya,
- a panaszok száma és a kezelt panaszok aránya,
- mennyi a kielégítetlen igény, a lezáratlan ügy aránya a kezelthez viszonyítva,
- mennyi az elhelyezettek száma és aránya?

## 8.2. A teljesítés minőségi mutatói

A segítő szolgáltatás lényege az ügyfélcentrikus szolgáltatás, amely eleve feltételezi azokat a minőséget befolyásoló kategóriákat, mint az ön- és emberismeret, az empátia, az interperszonális kapcsolatok, a konszenzus és a szociális biztonság.

A segítő szolgáltatás jellemzői lehetnek: a hozzáférhetőség, a szükségleteknek való megfelelés, a hatékonyság, a hatásosság, a társadalmi elfogadottság. A legfontosabb azonban az ügyfél igényei iránti fogékonyság, vagyis azt adjuk az ügyfélnek, amit akar. Ugyanakkor a minőséget nem lehet pusztán az ügyfél által kifejeződő igények alapján jellemezni. Az igények mellett a szolgáltatás nem lehet magas színvonalú, ha nem tesz eleget bizonyos jogi, etikai és szerződésbeli követelményeknek. Minőséget egy szervezet akkor tud folyamatosan biztosítani, ha kultúrájának szerves része a minőség-szemlélet. A minőség szemlélet igénye magában hordozza a folyamatos megújulást, a motivációt, a kreativitást, a sztetenderdek megállapítását, a teljesítmény mérését, minőségi rendszer kiépítését, minőségi módszerek alkalmazását, a szolgáltatások folyamatos elemzését, az ügyfelek elvárásai, tapasztalatai és véleménye alapján. Mindezek figyelembevételével a segítő szolgálat tevékenységének minőségi mutatóit három fő csoportban határozhatjuk meg:

1. Az ügyfelekkel való bánásmód minősége: ide tartoznak azok a viselkedési, etikai, kommunikációs stb. normák, illetve igények, amelyeket az ügyfelek várnak a segítő szolgálattól. Ezen belül fontos, hogy a szolgáltatás feleljen meg az ügyfél igényeinek, elvárásainak:
  - problémáját pontosan és célorientáltan feltárják,
  - elgondolásait figyelembe veszik,
  - megfelelő megoldási javaslatok születnek,
  - van lehetősége a kilépésre, a reklamációra, esetleg a szolgáltatást biztosító segítő megválasztására,
  - adatait megfelelően kezelik,
  - megkapja az igénye szerinti teljes körű információt,
  - tiszteletben tartják emberi méltóságát,
  - kulturált környezetben fogadják,
  - a szolgáltatás helyszíne megfelel állapotának, az akadálymentességnek.
2. A szakmai tevékenység minősége: a segítő tevékenység, az alkalmazott módszerek, a tanácsadás megalapozottságát, a szakmai sztetenderdeket jelenti. Ide tartoznak a segítő felkészültsége, képességei és készsége, kommunikációs technikái, a módszerek sokszínűsége, az információk gazdagsága, a teammunka, a kompetenciahatárok ismerete és betartása, a szakmai ismeretek állandó bővítése, a csoportos technikák biztosítása.
3. Az irányítás minősége: a segítő szolgálat a rendelkezésre álló forrásokat a leghatékonyabban használja fel. Felelősséget vállal a tevékenységéért és az egyes segítő munkájáért. Kapcsolatrendszere révén több szolgáltatást ajánlhat (biztosíthat) az ügyfelek számára, alapelve a partnerség (mint a külső „irányítás” megnyilvánulása). Új módszerek alkalmazásával biztosítja a segítőket és a szolgálat folyamatos fejlődését. Egyformán hangsúlyozza a specifikációt, a módszertani kérdéseket csakúgy, mint a hozzáállást és az emberi kapcsolatokat. Egyaránt épít a jól bevált gyakorlatokra és az új eljárások bevezetésére. Az irányítás minőségéhez hozzátartozik a visszacsatolás folyamatosága, az egyéni és a szervezeti értékelés, a PR-munka színvonala. A fentiekben leírt mutatók a legfőbb érdekeltségi csoportnak (az ügyfeleknek) felelnek meg.

Mindezek mellett megtalálhatók a megrendelő által elvárt minőségi meghatározások:

- a szolgáltatás megvalósításának folyamata megfelel a megrendelői elvárásoknak,
- a munkafolyamatok nyomon követhetőek,
- megfelelő, egyértelmű, ellenőrizhető a dokumentáció,
- a jelentési kötelezettségek határidőre teljesülnek,
- az adatszolgáltatás hiteles és valós,
- a kompetenciahatárokat a szervezet betartja,
- a forrásfelhasználás cél szerinti,
- a teljesítés, az eredményesség összhangban van a megállapodásban (szerződésben) rögzítettekkel.

### 8.3. A teljesítés értékelésének tartalma, formája és a monitorozás

Az értékelés – leegyszerűsítve – valamilyen követelményhez vagy követelményekhez való viszonyítást jelent. A teljesítés mindig valami teljesítményt feltételez, a teljesítmény az, amit az értékelés során minősítünk. A teljesítés értékelésének tervezett, következetes és átlátható folyamatnak kell lennie. Nem elhanyagolható, hogy az értékelés a vezetés folyamatának és rendszerének velejárója (információszerzés, tervezés, döntés, szervezés, végrehajtás, ellenőrzés és értékelés). Fontosságát jelzi, hogy az értékelés minden folyamatnak a kezdete és a befejezése is lehet.

#### AZ ÉRTÉKELÉS CÉLJAINAK MEGHATÁROZÁSA

A teljesítés értékelésének megkezdése előtt, az értékelés tervezésének időszakában az alábbi tényezőket kell figyelembe venni:

- Olyan célokat kell kitűzni, amelyek elfogadhatóak azok számára, akiknek a teljesítménye értékelendő, és ezt olyan légkörben kell megtenni, amit nyílt kommunikáció és együttműködési készség jellemez.
- A teljesítmény méréséhez megbízható, objektív és korrekt mércét kell használni, össze kell vetni a tényleges teljesítményt a tervezettel és az értékeltek számára visszajelzést, visszacsatolást (feedback) kell adni.
- Az értékelési folyamatot követően gondoskodni kell mind a külső, mind a belső elismerésről, a további motivációról.
- A kívánt eredményhez a segítői önmegvalósítás, az egyéni kapacitás teljes kifejtése, a szervezeti kultúra folyamatos megújulása, illetve az egyéni és a szervezeti célkitűzések harmonizációja mellett kell eljutni.

A segítő szolgálat tevékenységének értékelését elsősorban a szolgálat, a segítők számára megfogalmazott célok elérése érdekében végezzük olyan alapon, hogy magának az értékelésnek is megfogalmazzuk a céljait. Ilyenek lehetnek:

- a segítő szolgálat létrehozása,
- a segítő szolgálat működése és fejlesztése,
- a segítő szolgálatnak átadott költségvetési eszközök (támogatások) felhasználása,
- a célcsoport (megváltozott munkaképességű emberek, tartósan munkanélküliek stb.) reflexióinak elemzése,
- a szolgálatban dolgozó segítők felelősségének erősítése,
- információs rendszer, a szolgálat szervezeti áttekinthetősége,
- jelentés elkészítése.

A segítő hálózat létrehozásakor előértékelést (lásd. később) alkalmazunk. A működés és a fejlesztés értékelése során vizsgáljuk a szervezet működésének és céljainak összhangját, a továbblépés lehetőségeit. A költségvetési eszközök felhasználásakor azok elegendő voltát, hatékonyságát vizsgáljuk. A célcsoport tekintetében a szolgáltatásokkal kapcsolatos megállapítások, javaslatok kerülnek előtérbe. A felelősség erősítése, amikor a személyre szóló értékelés történik. Nagyon fontos annak az értékelése, hogy az információs rendszer mennyire megbízhatóan, pontosan segíti a kitűzött célok elérését. Értékelési cél lehet egy meghatározott kérdéscsoporton alapuló jelentés, beszámoló elkészítése is.

#### AZ ÉRTÉKELÉS SZEMPONTRENDSZERE

A szempontrendszer kialakítását nagymértékben befolyásolja az értékelés célja: mit akarunk értékelni és milyen tartalommal. Az aspektusok megfogalmazásának tényezői közé tartozik az értékelés időbelisége, ami lehet előzetes (ex ante), folyamatos (kísérő értékelés) és utólagos (ex post). Lényeges a rendelkezésre álló eszközök, módszerek és információk (adatok, tények) mennyisége és minősége. Fontos tényező, hogy az értékelés bonyolult, összetett teljesítésre, vagy egyszeri feladat végrehajtására irányul, illetve az egész szolgálatot, csapatot vagy csak egy segítőt érint a teljesítés. A szempontokat mindig az adott teljesítéshez, az előzőekben megfogalmazott tényezők szerint kell igazítani!

A fentiek alapján az értékelés tehát a cél meghatározásával kezdődik, vagyis azzal, hogy mit kívánunk elérni az értékeléssel. Második lépésként kiválaszthatjuk azokat a témaköröket, amelyek első-



sorban a szolgálat, a segítők számára megfogalmazott célokra (például a teljesítés minőségi mutatói) orientálnak. A témakörökön belül meghatározzuk azokat a kérdéseket, amelyekre az értékelés során választ várunk. A kérdések megfogalmazása után dolgozzák ki, hogy milyen adatforrásokat (például: statisztikák, beszámolók, a célcsoport megkérdezése stb.) lehet felhasználni, majd elkészítjük az értékelés tervét és az értékelési eljárást.

## ÉRTÉKELÉSI TERV, ÉRTÉKELÉSI ELJÁRÁS

Az értékelési terv a segítő szolgálat feladattervének a része, ugyanúgy meg kell tervezni, mint a szolgáltatások. Mint láttuk, a terv tartalmazza az értékelés célját, a témaköröket, a különböző kérdéseket, az adatforrásokat. A terv leglényegesebb eleme az értékelési eljárás dimenzióinak kialakítása. Ez utóbbiak tartalmazzák, hogy:

- milyen célokat határozzunk meg és mit várunk tőlük,
- mikor történjen az értékelés,
- miképpen definiáljuk a teljesítményt és mi alapján értékeljük,
- melyek legyenek a mérés és a megfigyelés szintjei,
- hogyan gyűjtsék össze a teljesítményt jellemző információkat,
- kik végezzék az értékelést,
- milyen értékelési módszereket alkalmazzunk,
- milyen kommunikációs szabályokat kövessünk,
- mire használjuk az értékelés végeredményét.

Fontos az értékelést mint rendszert is értékelni, mivel számos csapda, értékelési probléma alakulhat ki, például:

- maga a teljesítés absztrakt, teljesíthetetlen célokhoz kötődik,
- homályosak az értékelési célok,
- a problémák, a célok, az intézkedések nincsenek összhangban,
- a rövid- és a középtávú tervek és a hosszú távú célok között ellentmondás van,
- ki nem mondott szándékok, az értékelés legitimációs és alibi funkciója,
- az érdekek és az értékek közötti anomáliák,
- információtorzulások,
- a kiértékeltek ellenállása.

Az értékelés alapját az adatgyűjtés megtervezése jelenti, amin belül megkülönböztetünk egyszeri adatgyűjtést, adatgyűjtést ellenőrző (összehasonlítható) csoporttal, a változások mérését, a változások mérését kontrollcsoporttal, valamint a segítő szolgáltatást kínáló szervezetek programjainak összehasonlítását.

Az adatgyűjtés módszerei sokfélék, ilyenek a tesztek, a kérdőívek, a megszerkesztett interjúk, a meglévő adatállományok, dokumentációk elemzése és magatartásmegfigyelés. Lényeges elemek lehetnek:

- külső szakértők megkérdezése,
- a segítő szolgálat megkérdezése,
- a célcsoport megkérdezése,
- monitoring adatok elemzése,
- környezeti adatok elemzése,
- pénzügyi elemzések.

## AZ ÉRTÉKELÉS FORMÁI

Előzetes értékelést akkor alkalmazunk, ha a kitűzött cél, célok helyzetértékelést, hatékonysági előrejelzést, következmények felmérését igénylik. Esetünkben ilyenek lehetnek:

- a segítő szolgálat létrehozása,
- a segítő szolgálat új feladat ellátására, új szolgáltatás bevezetésére készül,
- teljesítési mutatók előzetes meghatározása.

Példaként nézzük meg a segítő szolgálat létrehozását megelőző értékelés kérdéseit:

- Szükség van-e segítő szolgálatra?

- Milyen a célcsoport helyzete, mi jellemzi őket?
- Milyen a társadalmi környezet?
- Milyen célkitűzések reálisak? Milyen eredmény-indikátorokat határozunk meg?
- Kik lesznek a foglalkoztatást segítőik, a tanácsadók, a szakértők?
- Milyen lépések, módszerek alkalmasak a célcsoport bevonására és ehhez milyen feltételeket kell biztosítani?
- A segítő szolgálat milyen hatást válthat ki a célcsoport körében és környezetében?

A folyamat (vagy kísérő) értékelés lényege egyrészt, hogy a segítő hálózat tevékenységében mutatózó céltól való eltérés korrekciója „menet közben” megvalósuljon. Másrészt feltárja a folyamat erős és gyenge pontjait a szolgáltatások, a segítőik és a feltételek tekintetében. Míg egy utólagos értékelésben a teljesítés menetére vonatkozóan csak az eredmény és az eredmények oka jelenik meg, addig a kísérő értékelés a folyamatos aktualizálást szolgálja.

Módszerei lehetnek:

- konzultációk,
- esetmegbeszélések,
- interjúk,
- értekezletek,
- havi költségelszámoláshoz kapcsolódó beszámolók,
- monitoring,
- szupervízió,
- visszacsatolás.

Az utólagos értékelés során a megvalósulást értékeljük. Azt, hogy a segítő szolgálat mennyire volt hatékony, elérte-e a kitűzött célt, meghatározható-e a siker és milyen következtetéseket vonhatunk le a jövő számára. Az értékelés akkor teljes, ha tartalmaz minőségi kritériumokat, ilyen például az ügyfelek megelégedettsége, a motiváció és az önállóság növekedése, a segítő hálózat társadalmi hasznossága.

#### **8.4. A segítőik munkájának értékelése**

Az ügyfél igényeinek szolgáltatásokkal történő kielégítése a segítő által valósul meg. Az előzőekben leírt módszerek mellett több olyan értékelési technikáról beszélhetünk, amikor közvetlenül a segítő munkáját értékeljük. Ilyen eljárás az írásos beszámoló, amikor az értékelő beszámolót készít az értékelt segítő gyenge és erős pontjairól, korábbi teljesítményéről, valamint javaslatairól. Kritikus események módszer alkalmazásakor az értékelő azokat a fontosabb eseményeket elemzi, amelyekben a segítő magatartása kivételesen jó vagy rossz volt a feladatok végeredményét illetően. Ennek során ki lehet emelni a segítő szolgálat számára kívánatos magatartásokat, illetve azokat, amelyek korrekcióra szorulnak.

Az eredmény alapú értékelés leggyakoribb tényezői a következők:

- a segítő tevékenység során alkalmazott tudás, képesség és szakértelem,
- a végzett munka (részleteket is figyelembe vevő) minősége,
- lelkesedés, elkötelezettség és motiváció formájában kifejeződő hozzáállás, magatartás,
- a tevékenység mennyiségi mutatói,
- az interakció, például a kommunikációs készség, a kapcsolatteremtés, az empátia stb.

#### **8.5. A segítő szolgálat munkájának monitorozása**

Az adatgyűjtés, az értékelés során az egyik leglényegesebb tevékenység a monitoring, a segítő szolgálat munkájának a monitorozása. Esetünkben a monitoring nemcsak egyszeri nyomon követést jelent, hanem folytonosságot feltételez. Lényegében a célokhoz szükséges, folyamatos információk gyűjtése és feldolgozása a tevékenységről, a változások irányáról és mértékéről a vizsgált területen. A tevékenység jellegéből adódóan három területről beszélhetünk, ezek:

- az irányítás végrehajtására vonatkozó adatok,
- a segítő tevékenység adatai, az eredményindikátorok összevetésével,
- a külső környezet adatai.

Funkcióit tekintve az irányításra vonatkozó adatok elősegítik a szolgálat zökkenőmentes tevékenységét. A segítő tevékenység adatai az eredményindikátorok összevetésével biztosítják a folyamatos ellenőrzést. A külső környezet adatai pedig szolgáltatják azokat az információkat, amelyek a segítő szolgálat megítélésével, szükségességével kapcsolatosak.

A monitorozás történhet belső monitoring és külső monitoring formájában. A belső monitoring esetében a segítő szolgálat saját munkájának jobb megszervezése érdekében monitoroz. A külső monitoringot általában az a szervezet végzi, amely támogatást biztosít a segítő szolgálat számára (például munkaügyi központok) vagy a monitorozással megbíz egy harmadik szervezetet. A külső monitoring során a beszerzendő adatokat a megbízó, támogató szervezet határozza meg. Hasonlóképpen szabályozott a beszámoltatás, illetve az adatok átadásának ideje és módja.

Módszerét tekintve leggyakoribb monitorozási eljárások az empirikus felmérések (kérdőívek) és a megszerkesztett interjúk. A kérdőívek alkalmazásánál nagy hangsúlyt kell fektetni bizonyos minőségi kritériumok, technikák betartására. A kérdőívекnél fontos a zárt és a nyitott kérdések közötti megkülönböztetés. A zárt kérdéseknél a megkérdezettnek egy sor előre megadott válaszlehetőség közül kell választania. A nyitott kérdéseknél szabadabban közölheti véleményét a megkérdezett. A zárt kérdés előnye az egyszerűbb statisztikai feldolgozásban van. A reális nyomon követés érdekében célszerű mindkét kérdezéstechnikát alkalmazni.

A megszerkesztett interjúk nagyobb időráfordítást igényelnek a monitorozás során, de lényegesen több előnnyel bírnak a hagyományos kérdőívekkel szemben. A kérdéseknél nem világos részeket azonnal tisztázni lehet. Az interjúalanyok megkérdezése során lehetőség van arra, hogy ők is kérdéseket tegyenek fel, érzelmeket nyilvánítsanak.

Fennálló adatállományok, dokumentációk elemzése mint monitorozási eljárás elsősorban attól függ, hogy az információs rendszer alapját képező információs bázis mennyire pontos, megbízható az értékelési célok szempontjából.

## **8.6. Szupervízió**

A folyamatértékelés során már említettük a szupervíziót, mint eljárást. Alkalmazása a segítő szolgálatok munkájában nélkülözhetetlen. A szupervízió szakmai hatékonyságot fejlesztő módszer. Olyan „tanulási” folyamat, amelyben vizsgálhatjuk saját szakmai működésünket, az ügyfelekkel való kapcsolatunkat, megismerhetjük a szolgálaton belüli viszonyainkat. Ezáltal felfedezhetjük szakmai problémáinkat, a napi munkavégzés során keletkezett hibákat, ellentmondásokat. A szupervízió esetek révén tárja fel az előbbi kapcsolatokat, lehet egyéni és csoportos. A csoportot a segítőik alkotják és esetükben a szupervíziós folyamat a konkrét munkatevékenységre, a munkához való viszonyra az ügyfelekkel való kapcsolatra, az egymás közötti, illetve a szolgálatot vezető közötti viszonyra és a szolgálat helyzetére stb. egyaránt irányulhat. A szupervíziós tanulási folyamat minimum 10 alkalmat jelent, alkalmanként 1,5–2 óra időtartamban.

A szupervíziós folyamatért a szupervízor a felelős, maga a folyamat a segítő csoport vagy egyén és a szupervízor közötti megállapodás alapján zajlik. A megbízónak történő visszajelzés már hármas – csoport, szupervízor és megbízó közötti – megállapodás alapján történhet.

## 9. A segítők és a segítő hálózatok motiválása

A Kapcsolatrendszer építése című fejezetben már tárgyaltuk a motiváció fogalmát, amely felelős a viselkedések beindításáért, irányáért, erősségéért és fenntartásáért. A segítő szolgálat tevékenysége speciális eszközökkel, módszerekkel történő egyéni, csoportos segítség a többszörösen hátrányos helyzetű emberek élet- és munkaesélyeinek javítására. Mindez a segítők által valósul meg és velejárója a teljesítménymotiváció: a megbecsülés és az elismerés iránti szükséglet, de velejárója a siker-kudarcs irányultság is. Ebből következően az első és egyik legfontosabb feladatunk, hogy odafigyelünk a segítők teljesítménymotivációjára és értékeljük azokat.

Különböző felmérések és kísérletek mutatják, hogy az erős teljesítménymotivációjú személyek hajlamosak nehéz és kihívást jelentő, de reális célokat kitűzni maguk elé. Következésképpen a végrehajtásban, a sikert tudják értékelni és büszkének rá. A kudarc, ha úgy érzik, mindent megtettek a siker érdekében, nem különösebben töri le őket. A gyenge teljesítménymotivációjúak szintén törekcsenek a sikerre, de ha elérik a céljukat, akkor inkább annak örülnek, hogy nem vallottak kudarcot.

A teljesítmény terheléssel jár, ami lehet fizikai és pszichológiai. A segítő szolgálatot, illetve a segítőköt ért terhelések döntően pszichológiai jellegűek. Ilyenek például a frusztráció (akadályoztatás), a nyomás, az unalom, a traumák, a konfliktusok és a változások.

A segítők empátiájukból adódóan bizonyos mértékig felvállalnak (megélnék) emberi sorsokat, hátrányos helyzeteket. A hosszan tartó terhelés hatására kiéghetnek a segítők.

### A KIÉGÉS ELLENI TRÉNING MINT MOTIVÁCIÓ

A kiégés állapota a lelki és testi energiaforrások kikapadása következtében jön létre valaki életében, s ennek során a mindennapi megújulás egyre nehezebbé válik. Ez elsősorban azokat a személyeket veszélyezteti, akik mindennapi munkájuk során ügyfelek sokaságával találkoznak, közvetlenül tapasztalják az emberi szenvedést, ami érzelmileg megterhelő. Nagy valószínűséggel kiégett a segítő, amikor a munkával szembeni elkötelezettségét lassanként a munkától való eltávolodás váltja fel, amikor munkaidejének nagy részében gondolatai a „mikor lesz már vége a mai napnak” mondat körül forognak. Begörcsöl a gyomra, összeszorul a torka egy újabb ügyfél láttán... stb.

A kiégés tünetei a következők lehetnek: feszültség érzése a test különböző pontjain, fejfájás, álmatlanság, fáradtság, ingerlékenység, depresszió, hátfájás, gyomortáji fájdalom stb.

A kiégés elleni tréning célja a kiégés megelőzése, illetve a helyzet kezelése, a dolgozók mentálhigiénés prevenciója.

A tréning maga a tranzakcióanalízis (TA) módszerén alapul, csoportélmény formájában igyekszik biztosítani a résztvevők számára a testi és a lelki feltöltődést, megfelelő tárgyi és személyi feltételek biztosításával. Fontos szempont, hogy a tréning segítse a résztvevőket autonómmá válásuk útján, hogy növelje az önerőt és a személyes kompetenciát, csökkentse a stressz, a hajszoltság érzését, és segítse az egyént a védekezésbe vonulás állapotából való kimozdulásban.

### MUNKA ÉS MOTIVÁCIÓ

A munkamotiváció alapját a megelégedettség és az elégedetlenség képezi. A megelégedettséghez az ún. belső munkajellemzők társulnak, azok, amelyek elősegítik a megbecsülést, az elismerést és az önmegvalósítás szükségleteit. Idetartozik a felelősségvállalás, az előrejutás, a kihívást jelentő munkafeladat és az egyéni fejlődés. Az elégedetlenséghez az ún. külső munkajellemzők tartoznak, ilyenek a bizonytalanság a munkahellyel kapcsolatban, az anyagi kérdések (fizetés), a munkafeltételek hiánya, a vezetés minőségének anomáliái.

A segítők esetében már a kiválasztásnál vizsgálni kell, hogy mennyire motiváltak a hátrányos helyzetű emberek gondjainak enyhítésében. A munkamotiváció tényezői a humán segítő tevékenységben:

- a segítő szolgálat vezetése és a többi segítő által kifejezett elismerés,

- a társadalmi, makro- és mikrokörnyezeti elismerés,
- az elért siker,
- az ügyfél elismerő visszacsatolása,
- a szakmai fejlődés lehetősége (továbbképzések, a szupervízió megállapításai),
- pénzübeli juttatások (munkabér), anyagi megbecsülés,
- belső készítés, empátia,
- a vezetés színvonala, a rendszeres visszajelzés a teljesítményről,
- a vezetés és a segítők közötti összhang, a munkák közös tervezése,
- a bizalom arra, hogy a segítők vállalják a felelősséget, kezdeményezők és képesek saját munkájuk irányítására,
- a munkafeltételek, a munkakörnyezet biztosítása,
- a segítő tevékenység (mint munkahely) stabilitása,
- a munkatársi kapcsolat minősége.

A tényezőket nem fontossági szempontok alapján soroltuk fel. Az emberi pszichikum különbözőségéből adódóan más és más motivációs tényező lehet meghatározó. Mivel a motiváció egyik alapja az emberek közötti kapcsolat, nagyon fontos a hatékony kommunikáció és egy szolgálat esetében a szervezeti kommunikáció.

## A MOTIVÁCIÓ ÉS A SZERVEZETI KOMMUNIKÁCIÓ

A hatékony szervezeti kommunikáció kulcsa a hiteles párbeszéd. Ez annyit jelent, hogy élő, kölcsönös kapcsolatok alakulnak ki az emberek között az egész szervezetben. A becsületes és nyílt kommunikáció légköre uralkodik felfelé, lefelé és oldalirányban is. Ideális esetben igazi közösségben dolgozunk: a közös célokért, amik alapja a bizalomra épülő kapcsolat. A bizalmat pedig a hiteles párbeszéd hozta meg.

A szervezeti kommunikáció, mint motivációs bázis erősíti a segítő szolgálat vezetése és a segítők közötti viszonyt, a segítők egymás közötti kapcsolatát, amik különböző szükségletekből fakadnak. Ilyenek lehetnek:

- A segítőknek ismerni kell (tudni akarják) merre tart a szolgálat, mi a célja, a cél elérését milyen terv szolgálja, mi a saját szerepük a cél elérése érdekében stb.
- Lényeges, hogy a segítők tisztában legyenek a szolgálatra hatást gyakorló főbb kérdésekkel (például társadalmi, környezeti, támogató szervezet általi elvárások).
- A bizalom az, ami a szolgálatot összetartja és ennek legfőbb útja, ha a segítők pontos és teljes információt kapnak. Az információknak a pontosság, az értelmezhetőség és az időszerezés kritériumának kell megfelelniük.
- A segítőknek ismerniük kell a munkakövetelményeket, a minőségi elvárásokat, a teljesítményt, a segítő szolgálat irányelveit és ügyrendjét.
- Fontos kommunikációs feladat a motiváció szempontjából a pontos és időbeni visszajelzés, visszacsatolás a teljesítményről, az eredményről és a kudarcokról. Lényeges, hogy a visszacsatolás támogassa a segítő fejlődését és ösztönző hatású legyen.

A szervezeti kommunikációt, a segítő szolgálat működését, a segítők és a kliensek motiválását nagymértékben befolyásolja az a marketingtevékenység, ami óhatatlanul is jelentkezik a ma társadalmában és legfontosabb eleme a PR (Public Relations) munka.

## A PR SZEREPE A SEGÍTŐ HÁLÓZAT MŰKÖDÉSÉBEN

A PR azon programok választékát jelenti, amelyeket azért alakítottak ki, hogy egy szervezet képes legyen elérni céljait és támogatást szerezzen a célok eléréséhez. A segítő szolgálat szempontjából sem mindegy a szolgálat céljainak társadalmi megítélése, a segítők munkájának elismerése. A segítő szolgálat PR-tevékenysége a következőkre terjedhet ki: sajtókapcsolat fenntartása, a segítő szolgáltatások propagálása, közösségtudat formálása, a szolgálat működésének megértetése a belső és külső kommunikáció segítségével, segítők toborzása és megtartása, pénzügyi támogatás szervezése, válsághelyzet kezelése. A PR nemcsak imázsépítést, hanem kétirányú kommunikációt is jelent.

## KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZÖK

- A közlemény: Fontos, ugyanakkor gyakran helytelenül alkalmazott eszköz, hiszen megírásához újságírói ismeretek is szükségesek. Legcélszerűbb az újsághír formájában kiadott rövid közlemény, ahol 2-3 mondatban tényszerűen összefoglaljuk a segítő szolgálat életében bekövetkezett változásokat (adomány, díj és kitüntetés, új beszerzés stb.), s lehetőség szerint eljuttatjuk a médiának.
- Újságcikk, hírek, rádió és televízió: Személyes kapcsolatok kialakítása a helyi és az országos médiumok képviselőivel. Nagyon fontos a lakosság tájékoztatása az újságok, rádiók és televíziók révén a munkaerő-piaci segítő szolgálat tevékenységéről, szolgáltatásairól és eredményeiről.
- Sajtótájékoztató, rendezvények: A sajtótájékoztató is igen fontos ismertségnövelő eszköz, azonban a hazai gyakorlatot tekintve túl sok szervezet, túl gyakran él ezzel a lehetőséggel. Így a fontos események is veszíthetnek jelentőségükből, s ezáltal nem jutnak el a segítő szolgálat potenciális célcsoportjához. Sajtótájékoztatót célszerű csak igen fontos, kiemelkedő jelentőségű bejelentésnél tartani. Fontos a szervezettség, a sajtó képviselőinek háttéranyagokat kell biztosítani, s az időpontot is helyesen kell megválasztani. (lehetőleg délelőtt legyen). A segítő szolgálat céljait a sajtón kívül rendezvények szervezésével vagy részvétellel lehet közvetíteni a lakosság számára.
- Éves beszámolók: Az év történései az utóbbi évekkkel összevetésben, valamint a jövő kihívásainak felvázolása. A PR szempontjából akkor fontos, ha valamilyen formában el kell számolni a támogatóknak.
- Beszéd: A szakemberek szerint a PR leghatékonyabb eszköze, aminek nagy súlya lehet adott esetben. Alapos felkészülést igényel.

## KOMMUNIKÁCIÓS TAKTIKÁK

- Sajtókapcsolatok: A segítő szolgálat hatékony működésében és ismertségének növelésében nincs hatékonyabb csatorna a médiánál. A szolgálat képviselőinek ápolniuk kell a kapcsolatot az újságírókkal. Ennek legjobb eszköze, ha pontos és időszerű háttéranyagokat, információt kínálunk számukra.
- Interjú a televízióban: Általában kevesebb terjedelmet biztosítanak, s az újsággal ellentétben a televíziós és a rádiós szereplés egyszeri és megismételhetetlen, azaz nincs idő a visszalapozásra, ezért minden szónak nagy jelentőséget kell tulajdonítani. Tömörnek, lényegre törőnek, ugyanakkor informatívnak kell lenni. Az élőbeszéd mellett fontosak az öltözködés, a testtartás, a gesztusok.
- Társadalmi kapcsolatok: A segítő szolgálatok ezeket a kapcsolatokat a pénzügyi támogatás növelésére vagy azok kiváltására alkalmazzák. Lehetőségei gyakorlatilag korlátlanok. Ugyanakkor pontosan akkora figyelmet kell fordítani a helyes alkalmazására, mint a többi kommunikációs lehetőség esetében.
- Törvényhozás: A segítő szolgálatok felhasználhatják a PR-t törvényhozó célok elérésére, amikor álláspontjuk egyértelműen találkozik szélesebb közönség érdekével. A módszerek közé tartozik az újságírók figyelmének felkeltése egy-egy téma vagy bizonyíték kapcsán. Jó példa erre a Mozgáskorlátozottak Országos Szövetségének ez irányú tevékenysége.
- Belső PR, kommunikáció a tagokkal és támogatókkal: Eszközei különbözőek lehetnek, a feljegyzésektől kezdve egészen az informatikai rendszerekig. Ezek között kiemelkedőek az időszaki beszámoló, a rendszeres hírlevelek, a tudományos folyóiratok, broszúrák kiadása, hang- vagy videofelvétel készítése, valamint elektronikus hirdetőtáblák. A belső tájékoztatás jelentősége a segítő szolgálat ismertségének növekedésével egyenesen arányos. A kezdeti lépésként pár oldalas újságtördelésű, képes hírlevél lehet a megoldás, amely egyre kidolgozottabb, színesebb lehet az évek során.
- Válságkommunikáció: Előfordulhat, hogy a szolgálatot „támadás” éri, ilyenkor életbevágóan fontos a hatékony kommunikáció. Az a szolgálat, amely kapkod és eltérő nyilatkozatot ad, hosszú időre megingatja a bizalmat a nagy munkával felépített kapcsolatrendszerében. Ha olyan hír jelenik meg, amely negatív hatással van a szolgálatra, akkor azonnal cselekedni kell. Forduljunk a hírközlő szervezetekhez az alaptalan támadásra adott válasszal. Ugyan-

akkor vizsgáljuk meg, miért történt az incidens, majd a vizsgálat után készítsünk beszámolót, hogy a jövőben hasonló eset ne forduljon elő. A választ pedig mindig a tényekre és az ésszerűsége alapozva adjuk.

## Mellékletek



## *A munkaügyi szervezet – mint a munkaerő-piaci segítő szolgálatok elszámú megrendelő partnere – igényei és lehetőségei (Ajánlás a munkaügyi szervezetek számára)*

A Magyar Köztársaság Alkotmánya mindenki számára biztosítja a jogot a munka és a foglalkozás szabad megválasztásához. E jogok gyakorlásának elősegítése, a foglalkoztatási feszültségek feloldása, valamint a munkanélküliek ellátásának biztosítása érdekében született az 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról (flt.).

Az Flt. legelső paragrafusa rögzíti, hogy a törvény céljainak megvalósítása érdekében a társadalmi partnerek együttműködésére (partnerségre) van szükség. A második paragrafus pedig a hátrányos megkülönböztetés tilalmáról szól a foglalkoztatással összefüggésben.

A halmozottan hátrányos helyzetű munkavállalók munkaerő-piaci integrációja, reintegrációja szempontjából három fontos tendencia – mint kiindulási alap – érdemel figyelmet.

- Magyarországon a munkaerő-piaci szervezet működésének utóbbi tíz éve alatt bebizonyosodott, hogy a rövid időn belül állásba nem közvetíthető, a munkavállalásra, képzésre, önálló álláskeresésre nem eléggé motivált, többféle munkavállalást gátló tényezővel élő, hátrányos helyzetű álláskeresők tömegeivel (a hajléktalanoktól a megváltozott munkaképességűeken, az alacsony iskolai végzettségűeken át a romákig stb.) külső segítség – esetenként speciális szakértelem igénybevétele – nélkül nem tudnak mit kezdeni a munkaügyi központ munkatársai. Ezt kompetenciahiánynak nevezzük.
- A közigazgatási reformtörekvésekkel összhangban (ti. csak azok a tevékenységek maradjanak az állami közigazgatás keretei között, amelyek igazgatási, hatósági feladatot látnak el) az utóbbi években végrehajtott létszámcsökkentések eredményeként a munkaügyi központok mára a foglalkoztatási törvényben és annak végrehajtási rendeleteiben meghatározott szolgáltatások biztosításához is csak korlátozott kapacitásokkal rendelkeznek. Példaként meg lehet említeni, hogy a munkaügyi kirendeltségeknek mintegy felében dolgozik csak szakképzett munkavállalási tanácsadó, vannak olyan megyék, ahol a munkaügyi központban nincs pszichológus. Baranyában – ahol minden kirendeltségen legalább egy munkavállalási tanácsadó dolgozik – az egy tanácsadóra jutó regisztrált munkanélküliek száma átlagosan: 2200 fő. Ezt erőforrás- vagy kapacitáshiánynak nevezzük.
- Az Európai Unióban is megfigyelhető az a tendencia, hogy szélesedik azoknak a szolgáltatásoknak a köre, amit a hivatásos közigazgatás keretei között már nem lehet biztosítani. Így a munkaerő-piaci és egyéb humán szolgáltatások körében is erősödik a személyi szolgáltatásokat kínáló szektor szerepe. A döntéshozók is egyre inkább belátják ennek szükségességét.

Ezen okok miatt Magyarországon is előtérbe kerül a hátrányos helyzetű ügyfelek számára kínált munkaerő-piaci szolgáltatások megvásárlásának igénye. Az utóbbi években pedig megteremtődtek ennek jogszabályi feltételei is: a 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére adható támogatásokról rendelkezett, a 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet a munkaerő-piaci szolgáltatásoknak, az azokhoz kapcsolódóan adható támogatásoknak, illetve a szolgáltatások egy részének ily módon történő megvásárlásának teremtett jogi keretet. Pályázati úton kiválasztott partnerrel kötött szolgáltatási szerződés keretében biztosítható, amit a rendeletek

- munkaerő-piaci programnak (6/1996. MüM-rendelet alapján), vagy
- munkaerő-piaci szolgáltatásnak (30/2000. GM-rendelet alapján) hívnak.

A munkaügyi központok – mint gyakorlott pályáztatók – szakmailag felkészültek arra, hogy megteremtsék a háttérét a munkaerő-piaci szolgáltatásokat kínáló hálózatok létrehozásának, majd koordinálják azokat. Amikor a munkaerő-piaci szervezet egy – a Foglalkoztatási Alaprészből finanszírozható

– szolgáltatás megvásárlásán gondolkodik, annak cél- és eszközrendszerének összehangolását tervezi, akkor az alábbiakat kell végiggondolnia:

- Először is azt kell tisztázni, hogy a szervezetnek milyen stratégiai céljai, ebből levezethető feladatai vannak (flt., a kormány aktuális foglalkoztatáspolitikai irányelvei, regionális, megyei koncepciók, stratégiákból levezethető célok stb.),
- az így megfogalmazott célok eléréséhez milyen erőforrásokkal (emberi, technikai, anyagi, jogszabályi környezet) rendelkezik,
- a célok elérése érdekében milyen feladatok elvégzése szükséges,
- mely tevékenységeket tud és képes (meglévő kapacitásai és kompetenciái alapján) önmaga elvégezni,
- mely szolgáltatásokat szükséges (saját erőforrásai kiegészítésére) partnereitől megvásárolni, hogy a feladatait meg tudja oldani, a kitűzött céljait el tudja érni.

Ennek alapján a megvásárolandó szolgáltatásnak – értelemszerűen – illeszkednie kell a munkaerő-piaci szervezet cél- és feladatrendszeréhez.

## SEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS, MUNKAERŐ-PIACI SZOLGÁLTATÁS, EGYÉB HUMÁN SZOLGÁLTATÁS

Segítő szolgáltatáson mindazokat – a célcsoportban meghatározott emberekre irányuló – tevékenységeket értjük, amelyek célja, hogy segítsen lebontani, elhárítani mindazokat a gátló tényezőket, amelyek akadályozzák az álláskeresőket a munkavállalásban.

A segítő szolgáltatásként kínált tevékenység az álláskereső és a segítő által közösen megfogalmazott célok megvalósítását szolgáló, adott szervezeti környezetben végrehajtott, komplex, koordinált tevékenységek folyamatát jelenti.

A segítő szolgáltatásokba beletartoznak:

- a munkaerő-piaci és az
- egyéb humán szolgáltatások egyaránt.

Munkaerő-piaci szolgáltatáson a 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet által definiált – a munkaerő-piaci szervezet által kínált és támogatható – munkaerő-piaci szolgáltatások fajtáit értjük:

- munkaerő-piaci és foglalkozási információ,
- munkatanácsadás,
- pályatanácsadás,
- álláskeresési tanácsadás,
- rehabilitációs tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás,
- helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás,
- munkaközvetítés.

Az egyéb humán szolgáltatás kategóriájába tartoznak mindazok az interperszonális szolgáltatások, amelyek nem tartoznak a 30/2000. rendelet hatálya alá. Ezek nagyon sokfélék lehetnek (például életvezetési tanácsadás, családgondozás, jogsegély-szolgálat, szociális munka, szociális ügyintézés stb.). Függenek a célcsoport igényétől és a szolgáltató szervezet profiljától.

## A SEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS CÉLCSOPORTJA

A segítő szolgáltatások célcsoportjába általában olyan – a jelenlegi állapotukban a munkaerő-piacon nem elhelyezhető, illetve önállóan elhelyezkedni nem tudó, nem munkára kész – álláskeresők tartoznak, akik a hátrányos helyzetet kiváltó ok szerint lehetnek:

- megváltozott munkaképességűek,
- tartósan munkanélküliek,
- alacsony iskolai végzettségű munkavállalók,
- hajléktalanok,
- roma származásúak,
- szociálisan hátrányos helyzetűek,

- a gazdaságilag elmaradott, hátrányos helyzetű térségekben élők,
- büntetett előéletűek,
- szenvedélybetegek (alkoholista, kábítószerfüggő),
- gyermekgondozás után a munkaerőpiacra visszatérő nők,
- katonaságtól leszereltek.

Vannak osztályozások, amelyek a hátrányos kategóriába sorolják: a fiatalokat (pályakezdőket), a nőket, a 45 év felettieket, a nagycsaládosokat stb.

A tapasztalat azt mutatja, hogy a témánk szempontjából vizsgált célcsoport általában halmozottan hátrányos helyzetű. Az egyik hátrányos szituáció a másíknak okozója.

A segítő szolgáltató szervezetek pedig rendszerint előre jól körülhatároltan definiált célcsoporttal dolgoznak. Például:

- a megváltozott munkaképességűeken belül a mozgáskorlátozottakkal vagy a közepesen súlyos értelmi fogyatékossgal élő személyekkel stb.
- az 50 év feletti diplomás munkanélküliekkel,
- a vállalkozni szándékozó nőkkel,
- a szakképzetlen fiatalokkal,
- a hajléktalan megváltozott munkaképességűekkel stb.

Egy-egy adott szolgáltatás célcsoportjának sokfélesége és szolgáltatási igényének sokszínűsége ellenére a szolgáltatási standardoknak egységeseknek kell lenniük.

Az Európai Unió irányelvei és a kormányzati szintű foglalkoztatási koncepció mellett mára a régióknak és a megyéknek is vannak foglalkoztatási stratégiáik, amelyeket értelemszerűen az előzőekből vezettek le, így a foglalkoztathatóság és az alkalmazkodóképesség fejlesztése, valamint az esélyegyenlőség megteremtése mindegyiknek megfogalmazott célja.

Így a helyi munkaerő-piaci szükségletek és az európai uniós szintről levezetett irányelvek és elvárások kereszteződésében ma már egyre nagyobb igény jelentkezik a munkaerő-piacról kiszorultak (és oda önerejükből tartósan visszajutni nem képes álláskereső) részére kínált szolgáltatások iránt.

## A SEGÍTŐ SZOLGÁLAT IGÉNYBEVÉTELÉNEK JOGI ALAPJA, FINANSZÍROZÁSI FELTÉTELEI

1998. előtt a Munkaerő-piaci Alap decentralizált foglalkoztatási alaprészből finanszírozható eszközök nem voltak alkalmasak arra, hogy a munkaügyi központ munkaerő-piaci szolgáltatást vásároljon. Az 1998-ban – az 1991. IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról (flt.) módosítását követően – életbe lépett támogatási rendszer ebbe az irányba nyitott ugyan egy kaput, de nem oldotta meg a problémát. A közhasznú szervezetek támogatása című jogszabályi fejezet alkalmazása különösen a tág értelmezhetősége, a célok nem kidolgozott definíciója és a finanszírozás módjának tisztázatlansága miatt okozott nehézséget a munkaügyi szervezet számára. Azok a szervezetek és programjaik voltak támogathatók, amelyek megfelelő szakemberekkel és kidolgozott koncepciókkal, programokkal rendelkeztek a hátrányos helyzetű munkanélküliek foglalkoztatásának elősegítése érdekében. A közhasznú szervezetek támogatása – többek között a fentiekben taglalt hátrányaik miatt – 2001. július 1-jétől már nem szerepel az flt-ben felsorolt formák között.

Az Flt. 2000. évi módosítása, valamint az azt kiegészítő jogszabályok (a módosított 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásokról, és különösen a 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan adható támogatásokról) teszi lehetővé, hogy a munkaügyi központok a hagyományos aktív eszközökön túlmenően munkaerő-piaci szolgáltatásokat is képesek legyenek támogatni.

## A SEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS MUNKAERŐ-PIACI PROGRAMKÉNT TÖRTÉNŐ TÁMOGATÁSA

A segítő szolgálat igénybevételének egyik lehetősége, ha arra komplex munkaerő-piaci program keretében, annak részeként kerül sor. A 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet 2000. V. 1-jétől hatályos Munkaerő-piaci programok támogatása (26/A-G paragrafusok) teszi ezt lehetővé. A munkaerő-piaci program magában foglalhatja az Flt. által definiált munkaerő-piaci szolgáltatásokat, valamint a

Munkaerő-piaci Alap foglalkoztatási és rehabilitációs alaprészből adható foglalkoztatást elősegítő támogatásokat.

A munkaerő-piaci program lehet bármely – a célcsoport foglalkoztatási esélyeit növelő – szolgáltatási elemeket magában foglaló program. Nem feltétel, hogy csak foglalkoztatási elemet is tartalmazó programot lehet támogatni.

A program indítása előtt:

- programtervet kell készíteni,
- pontosan meg kell határozni a célcsoportot,
- meg kell fogalmazni a program tartalmát, amiben a munkaerő-piaci szolgáltatások és foglalkoztatást elősegítő támogatások – mint programelemek – mellett szerepelniük kell azoknak a humán szolgáltatásoknak és egyéb tevékenységeknek is, amelyek részei a programnak.
- Meg kell határozni:
  - a programban való részvétel feltételeit,
  - a program megvalósításában közreműködők körét,
  - a megvalósítás időtartamát,
  - a várt eredményt, valamint annak mérésének, értékelésének módját, a program költségvetését, a finanszírozás módját.

A segítő szolgálat igénybevételének lehetőségét az biztosítja, hogy a program elemét képező támogatások és a munkaügyi központ által kínált munkaerő-piaci szolgáltatások mellett megtéríthetők a program kidolgozásáért, illetőleg részben vagy egészben történő megvalósításáért – a támogatásban részesülőnél – adódó költségek.

A program kidolgozásának nincsenek költségnormái. A program részben vagy egészben történő megvalósításába pedig a támogató és a támogatott (segítő szolgálat) által közösen megállapított tevékenységek, egyéb humán szolgáltatások tartozhatnak bele a megállapított költségek mellett.

## A SEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS TÁMOGATÁSA A MUNKAÜGYI SZERVEZETEN BELÜL

A segítő szolgálat igénybevételének másik lehetősége, ha arra a 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet – a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan adható támogatásokról – alapján kerül sor.

Jellegéből fakadóan a segítő szolgáltatások a foglalkoztatáspolitikai és a szociális szolgáltatások köztes területén helyezkednek el. Pénzügyileg korlátozottan értelmezhető a hatékonyságuk. Nincsenek bevételeik, ugyanakkor társadalmilag hasznos tevékenységet végeznek, ha eredményesek az álláskereső munkaerőpiacra történő visszavezetésében. Általánosan elmondható tehát, hogy a segítő szolgáltatást kínáló szervezet és ezáltal a segítő szolgáltatás létesítéséhez és fenntartásához elengedhetetlen a külső (állandó vagy megújuló, de mindenképpen hosszú távra tervezett) finanszírozás megteremtése, mivel a szolgáltatások célcsoportjához tartozók nem képesek fizetni az igénybe vett szolgáltatásokért.

A finanszírozás, a szakmai követelmények és a működési feltételek vonatkozásában két alapeset van a hatályos jogszabályok szerint:

- Abban az esetben, ha a segítő hálózat működését a munkaügyi központ finanszírozza a jelenleg hatályos 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról szóló szabályozás szerint, meg kell felelni a rendeletben előírt – meglehetősen szigorú – szakmai követelményeknek és feltételeknek.

Problémás lehet még a hivatkozott rendelet alkalmazása szempontjából az is, ha olyan humán szolgáltatás finanszírozása kerül szóba, amely nem illik bele a rendelet által felsorolt munkaerő-piaci szolgáltatások közé. Ez a tevékenység így közvetlenül nem támogatható a decentralizált Foglalkoztatási Alaprészből. A definiált szolgáltatások között a Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása és a Helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás értelmezhető a legtágabb értelemben.

- Ha a finanszírozásnak egyéb forrásai vannak – lásd Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, az Európai Unió előcsatlakozási alapjai, önkormányzatok, támogató szervezetek, egyéb pályázati lehetőségek – és a munkaügyi központtól nem a segítő szolgáltatás működésének

finanszírozását „várják el”, hanem a célcsoport munkaerő-piaci reintegrációja érdekében történő szakmai együttműködést, esetleg a célcsoportra vonatkozó képzési, támogatott foglalkoztatási, komplex tranzit foglalkoztatási projektek finanszírozását, akkor a segítő szolgáltatás működésének a támogatást nyújtó által meghatározott feltételeknek kell megfelelnie, a munkaügyi központtal pedig korrekt partneri együttműködés kialakítására kell törekedni.

A 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet értelmében a munkaügyi központ pályázati eljárás eredményeként támogatást biztosíthat a rendeletben meghatározott munkaerő-piaci szolgáltatásokhoz. Ennek feltétele, hogy a támogatást kérő

- a pályázat benyújtását megelőzően legalább egy évig folytassa azt a szolgáltatási tevékenységet, amelynek támogatására a pályázatot benyújtotta,
- vállalja, hogy a pályázati felhívásban meghatározott dologi feltételeket a támogatott szolgáltatás teljes időtartama alatt biztosítja,
- vállalja, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban tudomására jutott adatokat rendeltetészerűen használja fel,
- a munkaügyi központ által támogatott szolgáltató személyek rendelkeznek a rendelet mellékletében meghatározott feltételeket, továbbá a támogatott szolgáltatást igénybe vevő személyeket a munkaügyi központokkal kötött megállapodásban rögzített, azonosításra alkalmas módon nyilvántartják.

A szolgáltatáshoz kötelező az alábbi személyi feltételek biztosítása:

- Munkaerő-piaci és foglalkozási információk kínálása, valamint helyi (térégi) foglalkoztatási tanácsadás esetén bármely felsőfokú végzettség, továbbá munkaerő-piaci információadás esetén ezen a területen szerzett két év szakmai gyakorlat;
- Munka-, pálya-, rehabilitációs tanácsadás esetén az alábbi végzettségek fogadhatóak el: munkavállalási tanácsadó, szociálpedagógus, szociális munkás, munka- és pályatanácsadó, felsőoktatási diáktanácsadó, felsőfokú mentálhigiénés szakember, pályaorientációs tanár, pszichológus, munka- és pályatanácsadó szakpszichológus, szervezet- és munka szakpszichológus.
- Pszichológiai tanácsadás esetén elfogadható végzettségek: pszichológus, munka- és pályatanácsadó szakpszichológus, szervezet- és munkaszakpszichológus.
- Álláskeresési tanácsadás esetén felsőfokú humán végzettség kötelező.
- A fentiekben túlmenően a munkaügyi központokra is vonatkozik egy szabály, miszerint támogatást csak azon munkaerő-piaci szolgáltatások vonatkozásában állapíthat meg, amelyeket a munkaügyi központ maga is kínál, azaz rendelkezik a támogatott szolgáltatás szakmai ellenőrzésének személyi feltételeivel. (Értelmezésünk alapján ez a kitétel azt jelenti, ha egy munkaügyi központ a létszámleépítések következtében arra kényszerül, hogy egy szolgáltatást megszüntessen, akkor a jogszabály szerint ezt a szolgáltatást megvásárolni sincs joga. Ez viszont azt jelenti, hogy az adott megyei munkaügyi központ illetékességi területén az ügyfelek ehhez a szolgáltatáshoz nem juthatnak hozzá.)

A rendelet még további feltételeket is meghatároz:

- A támogatni kívánt szolgáltatási tevékenységet a munkaügyi központ alkalmazásában, valamint a munkaügyi központ támogatásával végző személyek száma a megyében nem haladhatja meg a rendelet mellékletében meghatározott létszámnormákat.
- Kötelező érvénnyel meghatározza a szolgáltatások létszám-, idő- és költségnormáit.

A fentiekből következően, ha a munkaügyi központ úgy dönt, hogy pályázatot ír ki munkaerő-piaci szolgáltatások támogatására, akkor először magának kell a támogathatóság feltételeit teljesítenie. (Ehhez a rendelet 23. paragrafusa további instrukciókat ad).

Ha a segítő szolgáltatást kínáló szervezet, vagy a szolgáltatást megvalósító személyek nem felelnek meg a fenti rendeletben leírt feltételeknek, vagy egy – a rendelet által nem definiált – humán szolgáltatásról van szó, akkor meg kell vizsgálni, hogy a támogatni kívánt szolgáltatás beleérthető-e a leg rugalmasabban értelmezhető szolgáltatások körébe (Munkaerő-piaci és foglalkozási információk nyújtása és a Helyi [térégi] foglalkoztatási tanácsadás). Ha nem, akkor a decentralizált Foglalkoztatási Alaprészből történő támogatása a szolgáltatásnak szóba sem kerülhet.

Ebben az esetben a munkaügyi központ és a segítő szervezet között lazább – inkább a szakmai, partneri együttműködésre fókuszáló – kapcsolat jöhet létre. A segítő szolgáltatás feltételei és követelményei eltérhetnek az előzőekben leírtaktól, de a finanszírozási kérdés ebben az esetben is alapvető fontosságú.

A szolgáltatás minőségét alapvetően meghatározza, hogy milyen stabilak, mennyire kiszámíthatóak a szolgáltatás működtetésének hosszú távú finanszírozási alapjai. A segítő szolgáltatást megvalósító szervezet nem tudja az elkötelezett segítő munkatársait megtartani, ha a szolgáltatás léte a finanszírozás nehézségei miatt válik bizonytalanná.

## A NONPROFIT SZÉKTOR MUNKAERŐ-PIACI SZEREPVÁLLALÁSA

A nonprofit szervezetek a foglalkoztatás és a munkaerő-piaci szolgáltatások szempontjából Magyarországon is egyre nagyobb figyelmet érdemelnek, hiszen folyamatosan bővül ennek a szektornak a tevékenysége. Ez abból következik, hogy egyrészt állami, önkormányzati feladatokat vesznek át, másrészt – és ez témánk szempontjából fontosabb – olyan munkaerő-piaci programokat, szolgáltatásokat, foglalkoztatási projekteket generálnak, szerveznek és bonyolítanak le, amelyek a munkaerőpiacról tartósan kiszoruló személyek foglalkoztathatóságát javítják, a munkanélküliek elhelyezkedését segítik.

Jelenleg közel 50 ezer bejegyzett nonprofit szervezet van Magyarországon. Ezek közül a témánk szempontjából érdekes tevékenységet folytató szervezetek száma alig haladja meg a 200-at. Ez utóbbi szervezetek létrejöttében és működtetésében meghatározó szerepük volt a különféle országos hatókörű, adományozó szervezeteknek és a munkaügyi szervezetnek is, valamint a támogatók közül ki kell emelni az Országos Foglalkoztatási Közalapítványt, amely 1992 óta támogatja azokat a nonprofit szervezeteket, amelyek olyan újszerű szolgáltatásokat valósítanak meg, amelyek korábban nem léteztek vagy a munkaerő-piaci szolgáltatásoktól eltérő formában valósulnak meg. A civil szféra megerősödéséhez az Európai Unió PHARE Kísérleti Programalapja is hozzájárul az Európai Szociális Alap leendő támogatásaira való felkészítés során.

A nonprofit szektor tehát – ha tevékenységéhez megfelelő partnereket és támogatókat is maga mögött tudhat – már nem csupán a hagyományos funkcióit (szociális és karitatív tevékenységek, érdekvédelem, kultúra, sport stb.) töltheti be folyamatosan megerősödő formában, hanem egyre inkább képessé válik arra is, hogy a munkaerőpiacról kiszoruló rétegek számára szolgáltatásokat biztosítson.

Ezek a partnerszervezetek segíthetik, kiegészíthetik a munkaügyi központok tevékenységét, a munkaerőpiac speciális, helyzetüknél fogva nagyobb ráfordítást igénylő csoportjainak nyújtott szolgáltatásaikkal, vagy olyan rétegek esetében, amelyek már nincsenek a regisztrációban. Jelentős szerepet vállalhatnak fel a foglalkoztathatóság és a foglalkoztatottság növelésében, a munkanélküliség csökkentésében is.

## EGYÜTTMŰKÖDÉS

A fentiekben megjelölt kategóriák szerint más és más az együttműködés tartalma, ha támogató-támogatott viszonyról van szó és megint más, ha a szolgáltatás támogatásának külső forrása van és a segítő szolgáltatást kínáló szervezet és a munkaügyi központ között partnerségi együttműködés van egy előre meghatározott cél érdekében.

A Munkaerő-piaci Alapból adott támogatások megítélésének és folyósításának a már idézett jogszabályok alapján igen szigorú szabályai vannak. A támogatott-támogató-viszonylatban a kulcsszavak: feltételek, követelmények, beszámoltatás, elszámoltatás, ellenőrzés, ellenőrzést tűrni köteles, visszakövetelés esetei, vitás kérdésekben a bíróság illetékes.

A partnerségi együttműködés pedig egymástól többé-kevésbé független szervezetek kapcsolatát jelenti, amiben a résztvevők – érdekeik mentén – meghatározott közös célok megvalósításán dolgoznak együtt.

## AJÁNLÁS A MUNKAÜGYI SZERVEZET SZÁMÁRA

A munkaerő-piaci szervezetben dolgozók nap mint nap szembesülnek azzal, hogy nagyon sok állás-kereső van, aki nem tud elhelyezkedni az elsődleges munkaerőpiacon, mert a jelenlegi állapotában – különböző okok miatt – nem felel meg a munkakör feltételeinek, illetve jelenleg nincs „munkára kész” állapotban. A legtöbb esetben – a hátrányos helyzetűek célcsoportjának körében – az alkalmassá tétel hosszú, sok esetben speciális szakértelmet igénylő munkafolyamat eredménye.

A munkaerő-piaci szervezetnek több ok miatt is szüksége van a saját szolgáltató tevékenységét kiegészíteni képes és alkalmas személyi szolgáltatásokat kínáló szervezetekkel való együttműködésre. Néhány ezek közül:

- A munkaügyi szervezet nem rendelkezik speciális szakértelemmel, kompetenciával (például az értelmi fogyatékosággal élő személyekkel, vagy más speciális igényű célcsoportokkal történő foglalkozás terén).
- A szervezet kapacitásai maximálisan le vannak kötve, ezért a hátrányos helyzetűek foglalkoztathatóságának javításához szükséges idő- és kapacitás igényes ügyintézés sokszor megoldhatatlan feladat elé állítja a munkatársakat.
- Egy államigazgatási szervezet a maga bürokratikus felépítésével korlátozottan alkalmas a munkaerő-piaci igényekhez való gyors alkalmazkodásra.
- A látókörén kívül eső, nem regisztrált munkanélküli álláskeresőket nem ismeri, szolgáltatási igényeikre így reagálni sem tud.

A szakértelem, a kapacitások, a rugalmasan alkalmazkodni képes szolgáltatások azonban megvásárolhatók.

Közép és hosszú távon mindenképpen a segítő szolgáltatásokat kínáló szervezetek számának növekedése prognosztizálható. Jelentős bővülésükre az EU-csatlakozás után a Szociális Alap belépésével lehet számolni. Addig viszont a munkaerő-piaci szervezetnek éppen az lehet a feladata, hogy – támogatásai révén – elősegítse szolgáltatási projektek működését, az e szolgáltatásokat kínáló szervezetek megerősödését, biztosítva ezzel közös felkészülésünket az Európai Unióból jövő források fogadására és felhasználására.

Ma Magyarországon a szolgáltatások finanszírozásának kérdéseit egyelőre a bizalmatlanság légköre fogja körbe. Ez tükröződik az említett jogszabályok minden részletre kiterjedő – sokszor teljesíthetetlennek tűnő – szigorú feltételeiben. Egyfajta válasz erre, ha a nulla kockázatvállalás elve alapján nem támogatunk ilyen projekteket. Meggyőződésünk szerint azonban a jelenlegi jogszabályok mellett is támogatható az átlátható, tiszta, világos célokkal rendelkező, a teljesítéssel, az eredményekkel elszámoltatható segítő szolgáltatás.

## *Integrált foglalkoztatást segítő szolgálat Szombathelyen*

Szombathelyen a Regionális Szociális Forrásközpont Kht. (továbbiakban Forrásközpont) 1997-ben együttműködött a Lebenshilfe Steiermark (Ausztria) munkaasszisztensi (Leonardo) projektjével. A munka során a Forrásközpont kapcsolatba került ír és francia programokkal is.

Ezek a programok a saját országukban olyan tevékenységet végeztek és olyan utakat jártak be a fogyatékossgal élő emberek integrált foglalkoztatása terén, amelyet a Forrásközpont is célul tűzött ki.

Nem profit szervezetként országukban tevékeny részesei voltak annak, hogy az esélyegyenlőség, az integráció a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatásában meghatározóvá váljon.

A Forrásközpont és a megismert programok alapfilozófiájában közös volt, hogy a fogyatékossgal élő emberek támogatásának hagyományos elképzelésével szemben elfogadták a támogatott foglalkoztatás alapelveit.

### **Hagyományos elképzelés a fogyatékossgal élő emberek támogatásáról.**

- A fogyatékossgal élő emberek nem képesek önálló döntésekre, ezért védeni kell őket.
- A szakemberek jobban tudják, mi jó a fogyatékossgal élő embereknek.
- A hasonló fogyatékossgal élő embereknek ugyanolyan, a fogyatékossgal által meghatározott sajátos segítség, illetve intézmény szükséges.
- A fogyatékossgal élő emberek akkor a legelégedettebbek, ha egyszerű munkát végezhetnek.
- A fogyatékossgal élő emberek maguk közül választják ki legjobb barátaikat.
- A szakosított intézmények tudnak legjobban megfelelni a fogyatékossgal élő emberek szükségleteinek.

### **A támogató szolgálat alapelvei:**

- Minden ember maga akarja meghatározni az életét és ő akar döntéseket hozni. Ehhez információra és támogatásra van szükség.
- Fontos a sokféle perspektíva, a szakembereké ezek közül csak egy.
- A hasonló fogyatékossgal rendelkező embereknek különböző képességei, vágyai és céljai vannak.
- Mindenki előtt nyitva áll a fejlődés lehetősége. Mindenki egész életén át tanulhat.
- Az emberek keresik és ápolják a kapcsolatot másokkal, fontosak akarnak lenni mások számára.
- Az emberek hasonló vágyak kielégítésére törekcszenek életükben (biztonság, kapcsolat, fejlődés, elismerés).
- Az embereknek egyéni problémáik vannak, ezért egyéni problémamegoldásra van szükség.

A Forrásközpont – a munkaasszisztensi program magyarországi adaptálására – három partnerrel együtt 1998-ban adott be pályázatot a Leonardo Programirodához, és el is nyerte a támogatást.

A program megvalósításának szakaszai:

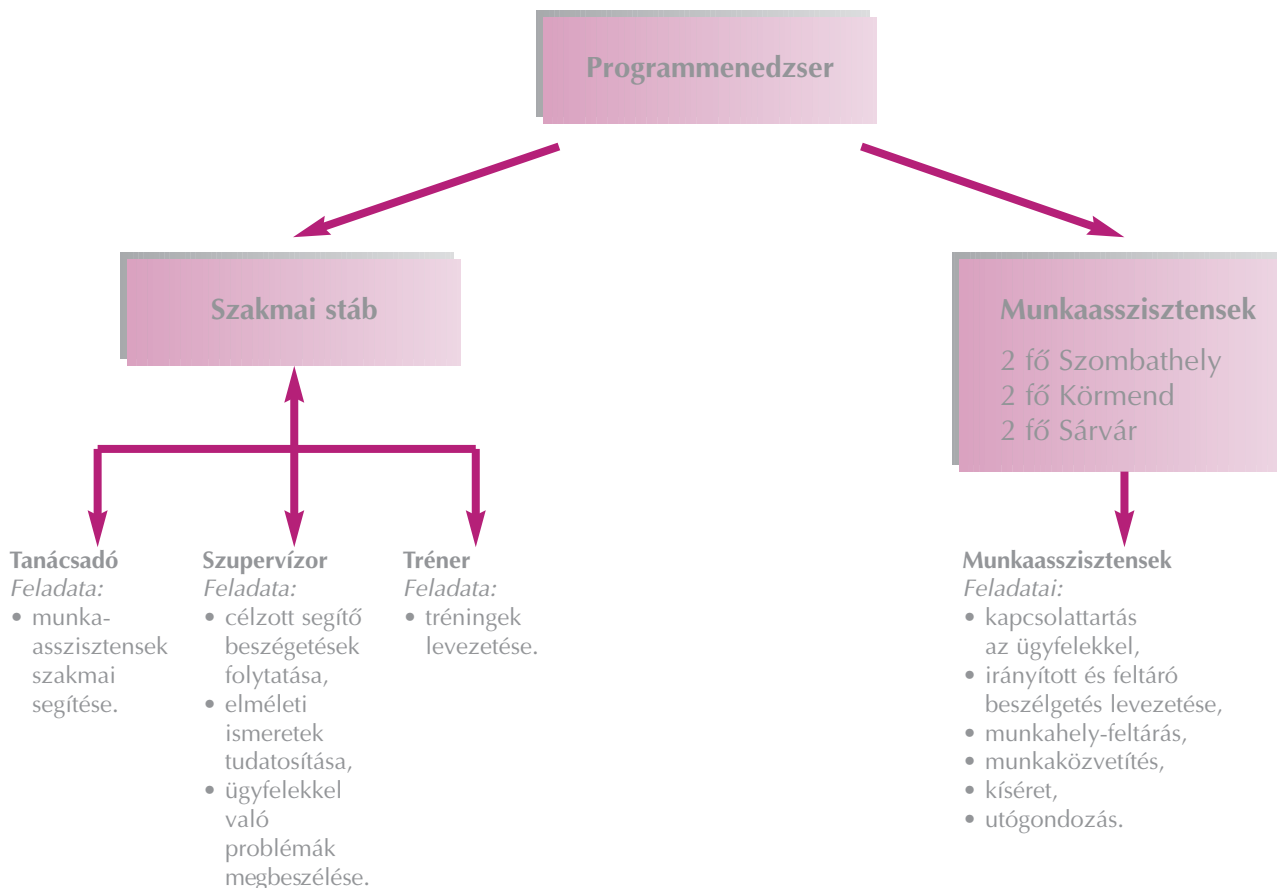
1. Támogatók biztosítása pályázatok útján:
  - Közösségi Programok Leonardo da Vinci
  - Országos Foglalkoztatási Közalapítvány
  - Vas Megyei Munkaügyi Központ
  - Tempus Közalapítvány.
2. Munkahelyek kialakítása: Szombathely, Körmend, Sárvár (munkaügyi kirendeltségek).
3. Hat munkaasszisztens kiválasztása a munkaügyi központtal közösen.
4. A munkaasszisztensi tevékenység megkezdése: 1998. december 15.
5. Tréningek, tapasztalatcserék az osztrák, az ír és a francia partnerekkel.
6. Folyamatos munkavégzés és az ehhez szükséges támogatások.



## AZ INTEGRÁLT FOGLALKOZTATÁST SEGÍTŐ SZOLGÁLAT FINANSZÍROZÁSA

Finanszírozók	1989. december	1999.	2000.	2001.	2002.	2003. február
Leonardo da Vinci	22 000 E Ft					
Vas Megyei Munkaügyi Központ	5 000 E Ft		5 000 E Ft	5 000 E Ft	7 000 E Ft	
OFA	4 658 E Ft					
Tempus Közalapítvány				12 000 E Ft		

### AZ INTEGRÁLT FOGLALKOZTATÁST SEGÍTŐ SZOLGÁLAT FELÉPÍTÉSE:



### MI AZ INTEGRÁLT FOGLALKOZTATÁSI PROJEKT?

A programnak két, egymástól elválaszthatatlan része van:

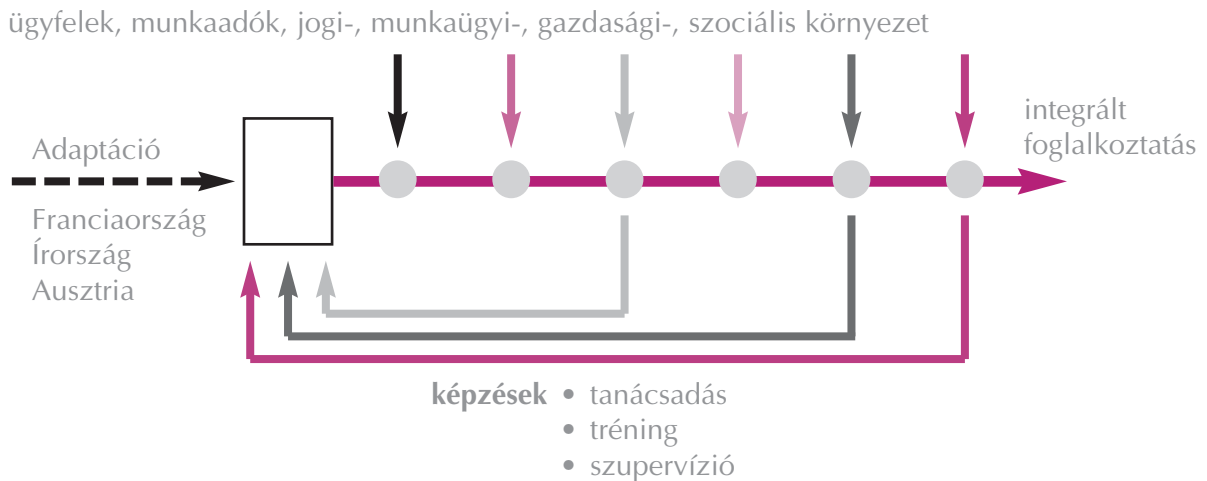


Az integrált foglalkoztatás a munkaasszisztensek közreműködésével valósul meg.

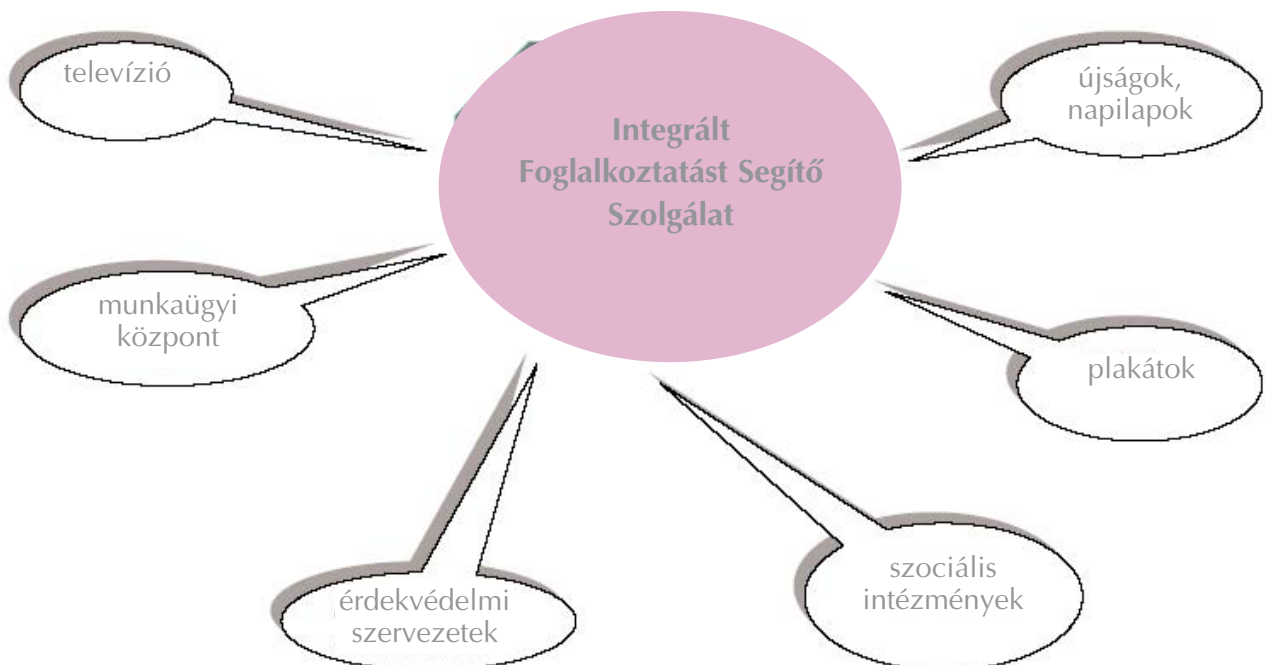
A munkaasszisztens: olyan személy, aki a megváltozott munkaképességű, fogyatékossgal élő emberek elhelyezkedését és tartós munkavállalását segíti elő a nyílt munkaerőpiacon. Maguk a munkaasszisztensek munkát kísérő tanulásban vesznek részt. A tanulási folyamat során – amely a

munkavégzési folyamatot is jelenti – felismerik és meghatározzák a fogyatékossgal élő emberek képességeit, speciális szükségleteit, az érintettekkel együttműködve. Alkalmos munkahely keresése arra irányul, hogy az megfeleljen a fogyatékossgal élő ember képességeinek és szükségleteinek. Ez a módszer lehetővé teszi, hogy a feltárt munkahelyen a fogyatékossgal élő embert 100%-os munkaerőként foglalkoztassák. A munkát kísérő tanulás során a munkaasszisztens csak olyan ismereteket, módszereket, technikákat sajátít el, amikre a munkavégzéshez szüksége van. Tehát itt a szakemberképzésnek olyan módjáról van szó, amelyben a megszerzendő tudás a munkavégzés során adódó elméleti, módszertani hiányosságok kiegyenlítésére szolgál, és a megszerzett tudást azonnal alkalmazzák a gyakorlatban. A képzés szakaszokból, modulokból áll.

### A KÉPZÉSI TARTALMAT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK



### AZ ÜGYFÉL TÁJÉKOZTATÁSA AZ INTEGRÁLT FOGLALKOZTATÁST SEGÍTŐ SZOLGÁLTRÓL



## A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG TARTALMA AZ INTEGRÁLT FOGLALKOZTATÁST SEGÍTŐ SZOLGÁLAT ESETÉBEN

### I. Kapcsolatfelvétel

A célcsoportba tartozó ügyfelek megkeresése, feltérképezése.

A segítő tevékenység első lépése, ami során a munkaasszisztens különféle csatornák igénybevételével, a szolgálat működéssel kapcsolatos alapvető információkat juttat el a célcsoporthoz.

Lehetséges csatornák:

- televíziós hirdetés,
- újsághirdetés,
- plakátok, szórólapok elhelyezése azokon a helyeken, ahol a célcsoport tagjai megfordulnak,
- tájékoztató fórumok szervezése.
- munkaügyi kirendeltség,
- érdekvédelmi szervezetek.

Mindezek során lehetőség nyílik arra, hogy a segítséget igénylő személyesen vagy telefonon felvegye a kapcsolatot a munkaasszisztenssel és megbeszéljék az első találkozó időpontját.

### Tájékoztató, felvilágosítás, ismerkedés

Az első találkozó alkalmával megtörténik a szolgálat bemutatása, ez magában foglalja az együttműködés tartalmi elemeinek ismertetését is. Az ügyfél ezután eldönti, igénybe veszi-e a segítséget.

Rögzítik az alapinformációkat.

Lásd. 1. űrlap

A találkozó lezárásaként a munkaasszisztens kérdőívet ad át az ügyfélnek, amit ő otthon tölt ki.

Lásd. 2. űrlap

A munkaasszisztens feladata a továbbiakban a munkavállalás szempontjából fontos múltbéli szakmai tapasztalatok, képességek, készségek, a munkavállalást akadályozó tényezők, az egyéni igények, ambíciók feltárása.

### Az egyén élethelyzetének feltárása

A második találkozó alkalmával a bejelentkezéskor elhangzott és a kérdőívben leírt információk összefoglalása, tisztázása történik.

A beszélgetés során feltárják azokat a problémákat, amelyek nagymértékben befolyásolják az ügyfél elhelyezkedésének esélyeit és meghatározóvá válnak a cselekvési terv elkészítésénél.

A találkozó után a munkaasszisztens írásban összegzi a beszélgetés eredményét.

Lásd. 3. űrlap

Ezek az adatok szolgálnak a továbbiakban kiindulópontként a cselekvési terv elkészítéséhez, meghatározzák a következő lépést.

### A munkavállalást akadályozó tényezők feltárása és megoldási alternatívák

Az interjúk során fény derülhet olyan tényezőkre, amelyek akadályozzák az ügyfél munkavállalását. Olyan alapvető problémákról van szó, amelyek még a munkahelyszerzésre irányuló cselekvési terv elkészítése előtt tisztázandók.

Ezek lehetnek:

- szociális,
- mentális,
- egészségügyi tényezők.

Ilyen esetekben az ügyfél számára nyilvánvalóvá kell válnia, hogy ezek a tényezők milyen szerepet játszanak a munkavállalásban és milyen módon oldható meg a probléma.

A munkaasszisztens adott esetben:

- megfelelő szakemberhez (pszichológus, háziorvos, foglalkozás-egészségügyi orvos, Humán Szakszolgálat, munkatanácsadó, családsegítő, önkormányzat...) irányítja az ügyfelet,
- szükség esetén információt kér az egyén által megnevezettektől, lásd. 4. űrlap,
- tájékoztat a képzési lehetőségekről, tréningekről.

---

### Együtműködési megállapodás

Az együtműködési megállapodás aláírásával az ügyfél elkötelezi magát a szolgálattal való aktív együtműködésre. Lásd. 5. űrlap.

---

## II. Munkahelyszerzés

---

### Az elképzelések konkretizálása, cselekvési terv készítése

Az ügyfél képességeinek, tapasztalatainak és igényeinek összegzése után megtörténik a cselekvési terv megfogalmazása. E terv kivitelezhető, elérhető célra irányul.

Sor kerül mindazon információk írásos összegzésére, amelyek az ügyfél foglalkoztatása szempontjából fontosak. 6–7. űrlapok.

---

### Képzés

Az igények és a lehetőségek számbavételekor kiderül, hogy a megvalósításhoz szüksége van-e az ügyfélnek újabb képességek megszerzésére.

A munkaasszisztens a munkaügyi kirendeltség képzési kínálatát figyelembe véve javaslatot tesz a képzésre vonatkozóan.

A képzendő ügyféllel a képzés befejezése előtt folytatódik az együtműködés.

---

### Ügyintézés, aktív közreműködés az álláskeresésben

A munkaasszisztens és az ügyfél meghatározzák azokat a lépéseket, amelyeket a munkahelykeresés érdekében meg kell tenni.

A munkaasszisztens igény szerint segítséget ad:

- a munkáltatói jelentkezési lap kitöltéséhez,
- szakmai önéletrajz megírásához,
- az álláskereséshez kapcsolódó technikák megismertetéséhez.

---

### Személyre szóló munkahely keresése

A megfogalmazott igények alapján kerül sor az ügyfél számára megfelelő munkahely feltárására. A munkáltatókról információ különböző csatornákon szerezhető be:

- munkaügyi szervezet munkáltatói csoportja,
- címjegyzék,
- ismeretségi viszony alapján,
- média útján,
- rendezvények (állásbörze, képzési börze, szakmai fórum) alkalmával,
- az ügyfél információja alapján.

A kapcsolatfelvétel lépései:

- a munkáltató kiválasztása,

- telefonon történő, rövid bemutatkozás,
- időpont-egyeztetés személyes találkozóra.

A találkozó tartalmi elemei:

- bemutatkozás,
- a munkáltató tájékoztatása a támogatási lehetőségekről, a megváltozott munkaképességű személy foglalkoztatásának módjairól,
- lehetőség szerint az egyes munkafolyamatok megtekintése,
- tájékozódás a munkakörülményekről,
- együttműködési szándék tisztázása,
- a kapcsolattartás módjának megbeszélése,
- foglalkoztatásra irányuló kérdések megbeszélése.

Dokumentáció: lásd 8. űrlap és Munkáltatói adatlap

---

### Közvetítés az ügyfél és a munkáltató között

Foglalkoztatási szándék esetén sor kerül az ügyfél és a munkáltató kapcsolatfelvételére. Ezt megelőzően a munkaasszisztens felkészíti az ügyfelet a bemutató beszélgetésre (megjelenés, kommunikáció, várható kérdések...). Igény esetén a beszélgetésen a munkaasszisztens is részt vesz. A találkozó után megtörténik a tapasztalatok összegzése. Lásd 9. űrlap A munkáltatóval való megegyezés után a munkaasszisztens szükség esetén segít:

- az életszervezési problémák megoldásában,
- az időbeosztás megszervezésében,
- öltözködésre vonatkozó tanácsokkal,
- az utazás szervezésében.

Dokumentáció: Lásd 10. űrlap

---

### Munkába helyezés, beilleszkedés és munkafolyamatok elsajátításának segítése

A munkára való felkészítés után történik a munkába helyezés. Dokumentáció: munkaszerződés csatolása. Szükség esetén a munkaasszisztens személyes segítséget ad a munkafolyamat begyakorlásában.

---

## III. Utógondozás

A munkaasszisztens az utógondozás időszakában segít a foglalkoztatás során adódó problémák megoldásában. Írásos értékelést kér mind az ügyféltől, mind a munkáltatótól. Ezeket összeveti. A leírtak alapján értékelést készít. Dokumentáció: lásd 12. és 13. űrlap.

---

### Adatbázis kialakítása és számítógépes dokumentáció

A szakmai munkát számítógépes program segíti, ami lehetővé teszi adatbázis kialakítását és a munkafolyamat dokumentálását.

Az adatbázis tartalmazza:

- a munkáltatók adatait (a munkáltató megnevezése, elérhetősége, a kapcsolattartó személy),
- olyan intézmények adatait, amelyekkel munkája során a munkaasszisztens kapcsolatba kerül (az intézmény megnevezése, elérhetősége, a kapcsolattartó személy, ügyfélfogadási idő),
- az ügyfelek adatait (név, lakcím, nem, kor, iskolai végzettség, ellátási forma, az egészségkárosodás fajtája).

A dokumentáció tartalmazza:

- az ügyféllel való munkafolyamat lépéseinek leírását (a találkozók tartalma, kísérő intézkedés, a bemutatkozó beszélgetés eredménye, gyakorlati felkészítés, a munkafolyamatra történő betanítás),
- a munkáltatóval való találkozók leírását,
- egyéb intézmények kapcsolattartó személyeivel való találkozók leírását.

A program segítségével lehívhatók időszakokra vonatkozóan statisztikai adatok.

Így:

- az elhelyezett ügyfelek adatai,
  - az ügyfelekkel és a munkáltatókkal való találkozások száma,
  - az ügyfelek megoszlása nem, kor, iskolai végzettség, ellátási forma, az egészségkárosodás fajtája, ellátás szerint,
  - a munkáltatók megoszlása működési szektor, tulajdonos, a foglalkoztatottak száma, az együttműködési szándék alapján.
-

## Dokumentációminták

(Integrált Foglalkoztatást Segítő Szolgálat Szombathely)

### 1. Bejelentkező lap

Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....

Megkeresés (különféle szervezetek felsorolása):  
.....

#### A jelentkező adatai:

Név:	
Leánykori név:	
Anyja neve:	
Lakcím:	
Tartózkodási hely:	
Telefonszám:	
Születési hely, idő:	
TAJ szám:	Neme: ffi nő

#### Adatok a foglalkoztatottságra:

munkanélküli:	óra
munkakereső	
iskolát befejező	
képzésen vesz részt	
nem határozott idejű szerződéssel dolgozik	
határozott idejű szerződéssel dolgozik	-ig
védett munkahelyen dolgozik	
betegállományban van	-ig
ellátási forma:	/ -ig
foglalkoztatva	-ig
egyéb:	

#### Adatok a munkaképesség-csökkenésről:

Foglalkozás-egészségügyi szakvélemény
OOSZI-határozat
A küldő szerv véleménye: .....

**Az egészségkárosodás fajtája:**

keringési	légzőszervi	idegrendszeri
pszichés	értelmi fogyatékoság	emésztőrendszeri
bőrbetegség	látási	hallási
kiválasztási	hormonális	mozgásszervi
egyéb (megnevezéssel):		

**További intézkedések:**

időpont-egyeztetés
kérdőív eljuttatva
felvéve a várakozók listájára
a küldő szerv kérése:
a küldő szerv javaslata
egyéb:



## 2. Kérdőív

### 1. Személyi adatok:

Név: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Telefonszám: \_\_\_\_\_

Leánykori név: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_

Születési hely, idő: \_\_\_\_\_

TAJ szám: \_\_\_\_\_

Lakáshelyzet:

egyedül

szülőknél

házas- vagy élettársával él

más: .....

Családi állapota:

egyedülálló

házasságban vagy élettársi kötelékben él

özvegy

elvált vagy különélő

Vannak-e gyermekei?

nem

igen

mennyi: .....

### 2. Adatok az iskolai, szakmai előmenetelről:

Iskolái:

.....

Végzettsége: .....

Eddigi munkahelyei:

.....

Milyen szakmai tapasztalatokkal, és/vagy képességgel, jártassággal rendelkezik?

.....

Jelenlegi jövedelemforrása (munkahely, védett foglalkoztatás, munkaügyi központ, egészségbiztosítási pénztár, nyugdíjfolyósító intézet, önkormányzat)?

nincs

van:

A munkahely neve és címe, vagy: az ellátási forma jellege:

.....

### 3. Szakmai érdeklődési köre:

Van-e elképzelése, mely területen szeretne dolgozni?

.....

Mit tart erősségének, gyengéjének?

.....

Van-e hobbyja?

.....

#### 4. Kapcsolata hivatalos szervezetekkel:<sup>2</sup>

*Jelenleg kapcsolatban áll-e a munkaügyi központtal?*

nem                                      igen, ügyemet intézi .....

*Kapcsolatban áll, vagy állt-e szociális szolgálattal, családsegítő intézménnyel?*

nem                                      igen, ügyemet intézi .....

*Kapcsolatban áll, vagy állt-e az önkormányzat népjóléti, szociális osztályával?*

nem                                      igen, ügyemet intézi .....

*Rendelkezik-e munkaképesség-csökkenését igazoló okmánnyal?*

nem                                      igen, hány százalékos a munkaképesség-csökkenése: .....

*Keresett-e már védett munkahelyet?*

nem                                      igen

*Mely képesség csökkenését állapították meg Önnél?*

.....

(Kérem, mellékelje az orvosi igazolásokat: OOSZI-határozat, foglalkozás-egészségügyi szakvélemény)

*Egészségi állapotát rendszeresen ellenőrzik-e?*

nem                                      igen, ellátó szerv: .....

*Kérhetünk információkat más személyektől (szülő, gondozó, [egykori] kollégák stb.)?*

nem                                      igen, a következőktől:

Személy 1:

Név: .....

Cím: .....

Telefonszám: .....

Személy 2:

Név: .....

Cím: .....

Telefonszám: .....

.....  
dátum

.....  
aláírás

---

<sup>2</sup> Tegyen X-et a megfelelő válasz mellé!

### 3. Első beszélgetés

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....

Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....

*Elképzelés:*

Elvárás, motiváció az ügyfél részéről:

*Iskolai, szakmai, egészségkárosodottságra irányuló helyzetfelmérés:*

*Szakmai, tevékenységbeli kívánságok, a teljesítőképesség saját megítélése:*

*Anyagi helyzet:*

*További tervek:*

#### 4. Információs lap

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....  
Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....  
Az információt adó neve: .....  
Intézménye: ..... Telefonszáma: .....

*Tartalom:*

## 5. Együttműködési megállapodás

amely létrejött:

és az

integrált foglalkoztatást segítő szolgálat között.

Az Integrált foglalkoztatást segítő szolgálat által adott támogatás alapja

- önkéntesség a szakszolgálat támogatásának igénybevételénél
- aktív együttműködés mind az ügyfél, mind a munkaasszisztensek részéről
- adatvédelem

formája

- tanácsadás
- gyakorlati segítség
- utókövetés

### MUNKAHELY ELNYERÉSE ÉS MEGTARTÁSA CÉLJÁBÓL.

Ez a megállapodás mindkét fél részéről bármikor felbontható, azonban legalább személyes megbeszélésben indokolni szükséges.

Szombathely, 2003.

ügyfél

munkaasszisztens

## 6. Képesség, munkakör

### 1. Személyi adatok:

Név: .....

Szül. hely, idő: .....

### 2. Képzettség, iskolák, munkahelyek:

Legmagasabb befejezett iskolai végzettség: .....

Neve	Címe	Éve	Az oklevél száma
.....	.....	.....	.....

### Szakképzettsége(i):

A képzettség	Mikor, hol szerezte	A szakmai gyak. éve	Vállalna ilyen munkát (I/N/Esetleg)
.....	.....	.....	.....

### Munkahelyi tapasztalatok:

Az alábbiakban sorolja fel az Ön által, a munkavállalása szempontjából fontosnak ítélt, eddigi munkahelyeit és munkaköreit:

Órától óráig	Cég	Munkakör
.....	.....	.....

### Speciális szaktudás, ismeretek:

Nyelvismeret:							
Nyelv	Beszéd, kommunikáció		Írás		Fordítás	Tolmácsolás, gépírás	Idegen nyelvű
	Tudás-fok	Bizonyítvány	Tudás	Bizonyítvány	Gyakorlata van (I/N)?		
.....	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső			
.....	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső			
.....	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső	1 – alap 2 – közép 3 – felső			

*Számítástechnikai ismeret: (Karikázza be az Önre érvényes kijelentés előtti számot!)*

1 – nem rendelkezem számítástechnikai ismeretekkel

2 – tanultam, de nincs gyakorlatom

3 – felhasználói gyakorlatom van (adatrögzítés, gépírás stb.)

4 – szövegszerkesztésben és/vagy kiadványkészítésben és/vagy táblázatkezelésben is jártas vagyok

5 – üzemeltetői gyakorlattal rendelkezem

6 – programozói ismeretekkel rendelkezem

Egyéb speciális ismeretek: (Karikázza be, hogy a felsoroltak közül milyen ismeretekkel rendelkezik!)

- |               |                                |             |
|---------------|--------------------------------|-------------|
| 1 – Gyorsírás | 6 – Spec. ügyintézői ismeretek | 11 – egyéb: |
| 2 – Gépírás   | 7 – Jogi ismeretek             | .....       |
| 3 – Varrás    | 8 – Szervezési ismeretek       | .....       |
| 4 – Hímzés    | 9 – Telefonközpont-kezelés     | .....       |
| 5 – Kötés     | 10 – Szerelés, javítás         | .....       |

Rendelkezik érvényes vezetői engedéllyel (I/N)?

Ha igen, mely kategóriákra van jogosítványa?

- |       |                                  |               |
|-------|----------------------------------|---------------|
| 1 – A | 5 – E                            | 9 – ADR       |
| 2 – B | 6 – F                            | 10 – PAV I.   |
| 3 – C | 7 – Belföldi áru fuvarozási eng. | 11 – PAV II.  |
| 4 – D | 8 – TIR                          | 12 – PAV III. |

3. Munkavállalási elképzelések:

Elsősorban milyen típusú munkát szeretne vállalni, mi érdekelné? (Karikázza be a megfelelőt!)

- 1 – adminisztrációs munka: .....
- 2 – szellemi tevékenység: .....
- 3 – könnyű fizikai munkák: .....
- nehéz fizikai munkák: .....
- 5 – szabadban végzett munkák: .....
- 4 – egyéb, éspedig: .....

Pontosabban milyen munkára, munkakörre gondolt?

.....

Milyen időbeosztásban kíván dolgozni? (Karikázza be a megfelelőt!)

- 1 – napi 8 óra
- 2 – napi 6 óra részmunkaidő
- 3 – napi 4 óra részmunkaidő
- 4 – bármilyen időbeosztás
- 5 – időszakosan alkalmanként (max. .... nap elfoglaltság)
- 6 – bedolgozást vállalnék
- 7 – más időbeosztásban, éspedig .....

Hol kíván munkát végezni? (Karikázza be a megfelelőt!)

- 1 – otthon
- 2 – csak a lakóhelyén
- 3 – lakóhelyének tömegközlekedéssel is megközelíthető körzetében, max. .... km távolságra
- 4 – bárhol

Képzés:

Vállalná komolyabb átképző tanfolyam elvégzését (I/N)? .....

Ha igen, milyen szakma(ák) elsajátításához érez kedvet?

.....

Hajlandó lenne részt venni valamilyen betanított munka elsajátításában (I/N)? .....

Rendelkezik vállalkozói igazolvánnyal?

Ha igen, milyen tevékenységet végezhet? .....

Ha nem, szándékában áll vállalkozói ig.-t kiváltani (I/N)? .....

Kérem sorolja fel az otthoni speciális eszközeit (ha van ilyen például: írógép- vagy cipész-fel-szerelés stb.), amely(ek) elősegíthetik az Ön munkához jutását!

.....

Kérem jelölje meg jövedelemigényét!

Minimum: .....

Maximum: .....

4. Egészségügyi feltételek:

Milyen jellegű egészségkárosodása van? Kérem karikázza be a típusát!	Betegsége milyen mértékben (hány%-ban) akadályozza a munkavégzésben? Orvosi szakvélemény szerint      Ön szerint	
1 – mozgáskorlátozott		
2 – látássérült		
3 – hallássérült		
4 – szív- és érrendszeri		
5 – idegrendszeri		
6 – pszichiátriai		
7 – egyéb, éspedig: .....		

Gyógykezelés alatt áll (I/N)? .....

Ha igen: akadályozhatja a gyógykezelés a munkavégzésben (I/N)? .....  
(például: hetente egyszer rendszeresen meg kell jelennie orvosnál stb.)

Van olyan tevékenység amelyet, – a betegsége miatt – úgy érzi nem tudna ellátni?  
(például: írni tudok, de kézügyességet kívánó munkára nem alkalmas a kezem)

.....

Munkavégzésének vannak-e speciális feltételei?

(például: kerekesszékkal közlekedem, ezért a munkahelyemen való közlekedést a munkáltatónak biztosítania kell, rámpa stb.)

.....

5. Egyéb információk:

Családi állapota: .....

Dohányzik (I/N)? .....

Részt venne csoportos tanácsadáson, tréningen (I/N)? .....

Kérem, ha a fenti kérdőívben közölt információkon kívül van fontosnak ítélt közlendője, azt az alábbi-akban ossza meg velünk!

.....

Dátum: .....

.....  
az ügyfél aláírása

.....  
a munkaasszisztens aláírása

Önkéntes adatszolgáltatás, az adatok kezelésekor a személyes adatok védelméről szóló 1992. évi LXIII. törvényben foglaltak szerint kell eljárni!



## 7. Munkáltatói adatlap

A munkáltató neve: .....  
Címe: .....  
Telefonszáma: .....  
A kapcsolattartó személy neve, beosztása: .....  
A kapcsolattartó személy neve, beosztása: .....  
A kapcsolattartó személy neve, beosztása: .....  
Dátum: .....

### Alapadatok

#### Szektor

Ipar  
Mezőgazdaság  
Kereskedelem  
Szolgáltatás

#### A foglalkoztatottak létszáma

..... fő

#### A tulajdonos

Magyar  
Külföldi  
Vegyes

Alaptevékenység: .....  
Járulékos tevékenységek: .....  
Az ehhez kapcsolódó munkakörök: .....

#### Megváltozott munkaképességű személyt

foglalkoztat  
jelenleg nem foglalkoztat, de foglalkoztatna  
nem akar foglalkoztatni

## 8. A munkakör adatai

A munkáltató neve: .....

A tevékenység megnevezése: .....

### Iskolai előfeltételek

iskolai végzettséghez nem kötött
általános iskolai végzettség
szakmunkás-bizonyítvány
érettségi
szakközépiskolai végzettség
felsőfokú végzettség

### A munkavégzés helyszíne

belső tér
külső környezet
vegyes

### A munkakörnyezet

nagyon hideg
nagyon meleg
nedves, nyirkos
zajos, rázkódással járó
balesetveszélyes
poros, füstös, gázok jellemzik

### Testi tevékenységek

emelés
cipelés
tolás, húzás
mászás, egyensúlyozás
görnyedés, térdelés, guggolás
huzamos ülés
huzamos állás
karok, kezujjak használata
beszéd
hallás
látás
gyaloglás
színkülönbségek megállapítása
egyéb

Egyéb feltételek a munkavállalóval szemben:

.....

Munkaidő:
Munkatempó:
Várható jövedelem:
Útiköltség-térítés:
Próbaidő:

**9. A munkáltatóval való személyes találkozók és telefonos beszélgetések dokumentálása**

A munkáltató neve: .....

A kapcsolatartó személy: ..... Dátum: .....

A kapcsolatartó személy: ..... Dátum: .....

## 10. Kísérő intézkedések

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....

Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....

Cél (az ügyféllel együtt meghatározva): .....

Intézmény: .....

A kapcsolatartó személy neve: ..... Telefonszáma: .....

Részletes leírás:

Kiindulás:

Tényállás:

Következtetés:

## 11. Pályázati stratégiák

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....

Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....

A kapcsolatfelvétel időpontja: .....

A kapcsolatartó személy neve: ..... Telefonszáma: .....

Az egyeztetett stratégia leírása:

Megvalósult elemek:

## 12. Bemutató beszélgetés a munkáltatónál

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....

Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....

*Telefonon egyeztetett információk:*

A telefonbeszélgetés időpontja: .....

A cég neve: .....

A kapcsolatartó személy neve: ..... Telefonszáma: .....

A találkozó várható időpontja: .....

*Személyes találkozóra való felkészülés:*

*A személyes találkozó leírása:*

*A munkáltató tapasztalata:*

*A munkavállaló tapasztalata:*

*A munkaasszisztens tapasztalata:*

### 13. Gyakorlati felkészítés a munkára

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....

Munkaasszisztens: ..... Dátum: .....

Munkahely: .....

Munkakör: .....

Tervezett témák:

(Közlekedés, öltözködés, napirend, kapcsolatok kialakítása, munkahelyi elvárások, időbeosztás, életszervezés)

A felkészítés realizált elemei:

## 14. Önértékelés

Név: .....

Munkahely: .....

Munkakör: .....

A munkaidő rendje: .....

Az önértékelés időszaka (tól-ig): .....

x-elje be a bal mezőt, ha a bal oldali állítás az igaz,

x-elje be a jobb mezőt, ha a jobb oldali állítás igaz,

x-elje be a két középső mező egyikét, ha válasza az egyik vagy a másik oldalhoz közelít!

### Alapkészségek

1. Az egészségi állapotomnak megfelel a munka.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Az egészségi állapotomnak nem felel meg a munka.
2. Soha nem hiányzom.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Gyakran hiányzom.
3. A munkába állás óta voltam táppénzen.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A munkába állás óta nem voltam táppénzen.
4. Mindig pontosan jövök és megyek.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ritkán jövök és megyek pontosan.
5. Sok köztes szünetre van szükségem.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Kevés szünetre van szükségem.
6. Feladataimat könnyen elsajátítottam.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Feladataimat nehezen sajátítottam el.
7. Örülök az üresjáratoknak.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ideges leszek az üres időktől.
8. Gyakran van nehézségem a munkára vonatkozó utasítások megértésében.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ritkán van szükségem segítségre a munkára vonatkozó utasítások megértésében.
9. Hamar úrrá leszek az új feladatokon, nehézségeken.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Általában hosszabb időre van szükségem, hogy az új munkát megtanuljam.
10. Nagyon lassan dolgozom.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nagyon gyorsan dolgozom.
11. Kitartó vagyok.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nincs kitartásom.
12. Jól tudok koncentrálni.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Gyenge a koncentrációképességem.
13. A munkám minőségén ritkán van kifogásolni való.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A munkám minőségével kapcsolatban gyakran van kifogásolni való.
14. Nehezen tudok új munkára átállni.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Könnyen átállok új feladatokra.
15. A rutinmunkákat könnyen végzem.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A rutinmunkák nehezen mennek.
16. A teljesítménykényszer teljesen megzavar.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A fokozott teljesítményelvárás nyomása nem zavar.



## Énkép, munkához való hozzáállás, motiváció, munkában való szerep

1. A munka megegyezik az elképzelésemmel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A munka nem egyezik meg az elképzelésemmel.
2. Munkára könnyen mozgósítható vagyok.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nehezen vagyok munkára kapható.
3. A munkahelyi környezettel elégedett vagyok.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A munkahelyi környezettel nem vagyok elégedett.
4. Munkahelyemen állandóan magánéleti dolgok foglalkoztatnak.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ritkán foglalkoztatnak magánéleti dolgok a munkahelyemen.
5. Munkámért felelősséget vállalok.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Munkámért felelősséget nem vállalok.
6. Bízom magamban a munkát illetően.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nem bízom magamban a munka területén.
7. Nem nagyon befolyásol, hogyan ítélik meg mások a képességeimet.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sokat adok arra, hogy mások milyenek ítélik meg képességeimet.
8. Nehézségek és kudarc esetén hamar feladom.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nehézségek és kudarc esetén nem adom fel könnyen.
9. Sok segítséget, támogatást igényelek a munkában.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Kevés segítséget igényelek a munkában.
10. Van előmeneteli lehetőségem.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nincs előmeneteli lehetőségem.
11. Fizetésemmel elégedett vagyok.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Fizetésemmel nem vagyok elégedett.
12. Részesülök útiköltség-térítésben.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nem részesülök útiköltség-térítésben.

## Munkatársakhoz való viszony

1. Legszívesebben egyedül dolgozom.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nem szívesen dolgozom egyedül.
2. Munkám elsajátításában kollégáim segítettek.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Munkám elsajátításában kollégáim nem segítettek.
3. A kics csoportos munkát kedvelem.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A kics csoportban végzett munkát egyáltalán nem kedvelem.
4. Jól kijövök nagyobb munkacsoporttal is.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nehezen alkalmazkodom nagyobb munkacsoportban.
5. Magamtól keresem a kapcsolatot kollégáimmal.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Magamtól nem keresek kapcsolatot munkatársaimmal.
6. Tartós kapcsolatot nehezen létesítek munkatársaimmal.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Tartós kapcsolatot tudok létesíteni munkatársaimmal.
7. Nincsenek nehézségeim abban, hogy a kollégákon számon kérjem a munkájukat.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nehézségeim vannak a kollégák általi számonkéréssel.
8. A kollégák zavaró viselkedése felbosszant.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	A kollégák zavaró viselkedése nem bosszant fel.

A főnökkel való kapcsolat

1. Magamtól nem veszem fel a kapcsolatot főnökömmel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Magamtól kezdeményezek kapcsolatot főnökömmel.
2. Gyakran kérdezem meg a főnökeimtől hogyan kell a munkát elvégezni.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Ritkán kérdezem meg a főnökeimtől, hogyan kell a munkát elvégezni.
3. Munkám elsajátításában főnököm segített.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Munkám elsajátításában főnököm nem segített.
4. Nincsenek nehézségeim a főnökömmel szembeni követeléseknél.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nehézségeim vannak a főnökömmel szembeni követeléseknél.
5. Nem szeretem megkérdezni főnökömet, hogyan ítéli meg munkámat.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Szívesen megkérdezem főnökömet, hogyan vélekedik munkámról.
6. Kaptam visszajelzést a munkámról a főnökömtől.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nem kaptam visszajelzést a munkámról a főnökömtől.
7. Elviselem főnököm kritikáját.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nehezen viselem el főnököm kritikáját.

Észrevételek:

Hely, dátum: .....

.....  
aláírás

## 15. Munkáltatói értékelés

Az ügyfél neve, születésének helye, ideje: .....

A munkaadó neve, címe: .....

A közvetlen vezető neve: .....

Milyen területeken dolgozik az ügyfél? A tevékenységek leírása:

Hogyan és milyen gyorsan sajátította el a feladatait?

Hogyan hajtja végre a munkát?

Mely munkákat végzi önállóan?

Mely tevékenységeket, feladatokat ismerte fel magától?

Hogyan dolgozott az ügyfél leggyakrabban? egyedül, párban, csoportban

Milyen szerszámokkal, gépekkel dolgozott, ismerkedett meg?

Fizikai körülmények

Az ügyfél pontossága és magatartása a szünetekben:

Milyen a kapcsolata a feletteseivel és a munkatársaival?

Adódtak-e nehézségek, problémák? (Ha igen milyenek, kivel, miért?)

Kért-e segítséget? (Ha igen kitől és miben? )

Mik az ügyfél erősségei?

Mik az ügyfél gyengéi?

Mutat-e érdeklődést a munka iránt?

Az ügyfél fellépése a munkában (Figyelem, az útmutatások követése stb...)

Hogyan reagál a kritikára?

## Összbenyomás

Alkalmas-e az ügyfél erre a munkára?

.....

Mi lenne még fontos ahhoz, hogy munkáját jobban tudja végezni?

.....

Sikerült-e az ügyfélnek beilleszkedni?

.....

Munkája alapján van-e előmeneteli lehetősége?

.....

El tudná-e képzelni, hogy több megváltozott munkaképességű személyt alkalmazzon?

.....

Észrevételek

Vélemény a szolgálatról

Hely, dátum: .....

.....

aláírás

## *A Motiváció Mozgássérülteket Segítő Alapítvány munkaerő-piaci szolgáltatási rendszerének modellje*

Az alapítvány komplex szolgáltatást kínál, amely a speciális munkavállalói csoport szükségleteihez igazodik és azokat a lehető legszélesebb körben lefedi. A szolgáltatás a meghatározott szervezeti felépítés, az egymásra épülés és kiegészítés elvén alapszik. A szolgáltatások lehetőséget teremtenek a célcsoportra jellemző problémák kezelésére, a hatékony és eredményes célmegvalósításra.

### A SZOLGÁLTATÁS FOLYAMATA

- Regisztráció
- Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információs szolgáltatás
- Munkatanácsadás
- Állástanácsadás
- Pályatanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Munkaközvetítés
- Utókísérés

### A SZOLGÁLTATÓK FELADATA

#### **Regisztráció:**

- A bejövő ügyfelek fogadása, a szükséges dokumentumok begyűjtése, fénymásolása
- Személyes dokumentumcsomag összeállítása, törzslap, adatlap, kötelező dokumentumok fénymásolatai
- Nyilvántartásba vétel, törzsszám megadása
- Átirányítás a munkaerő-piaci és foglalkoztatási információs szolgáltatásba

#### **Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információs szolgáltatás:**

- Információk a munkavállalóknak:
  - A szolgálat általános bemutatása
  - A szolgálat igénybevétele, feltételei
  - A munkaügyi központ regisztrációs feltételei
  - Regisztrált munkanélkülinek járó támogatási lehetőségek
  - A támogatás odaítélésének feltételei
  - Munkaerő-piaci jellemzők
  - Üres álláshelyek, elhelyezkedési lehetőségek
  - A szükséges adatlapok, nyilatkozatok, szerződés kitöltése, aláírása
  - Érdemi tanácsadásba irányítás
  - Pszicho-diagnosztikai vizsgálatokhoz tesztek, kérdőívek felvétele
- Munkaadóknak szóló információk:
  - Tájékoztatás a munkaerő-piaci szolgáltatásról
  - Tájékoztatás a szervezet egyéb igénybe vehető szolgáltatásairól
  - Tájékoztatás a munkaadót érintő jogi szabályozásokról (jogosultságok, igénybe vehető lehetőségek)
  - Munkakörülmények, foglalkoztatási feltételek, lehetőségek feltérképezése
  - Munkaajánlatok felkutatása

#### **Munkatanácsadás**

- Problémafeltáró beszélgetés, első interjú
- Munkavállalást akadályozó tényezők feltárása
- Egyéni képességek, lehetőségek, igények feltárása

- A munkatapasztalat, illetve hiányának feltárása (képeség, érdeklődés alapú tanácsadás)
- A munkavállalás mint cél, eszköz tartalmának meghatározása (érték alapú tanácsadás)
- Diagnózis felállítása, problémadefiniálás
- Egyéni tervekészítés
- Lépések meghatározása
- Tervmegvalósítás
- A munkatanácsadás során feltárt problémák kezelése, további szolgáltatásba irányítás

### **Álláskeresési tanácsadás**

- Álláskeresési technikák
- Álláskereséshez szükséges képességek feltárása, módszerek átadása
- Tárgyi ismeretek átadása
- Technikai ismeretek átadása
- Kommunikációkészség-fejlesztés
- Dokumentációelemzés
- Külső megjelenéssel összefüggő ismeretek
- Álláskereséshez szükséges dokumentumok elkészítési módszerének átadása

### **Pályatanácsadás**

- Problémafeltáró beszélgetés, első interjú
  - Pályakép-hiány
  - Érdeklődés, képeség, személyiségi jegyek
  - Nem a munkaerő-piaci trendekhez igazodó adottságok
- Pályakép meghatározása
  - Karrierterv készítése, orientáció
  - Pályaterv összeállítása
  - Tervmegvalósítás
  - Képzési lehetőségek feltárása, gyűjtés
  - Képzésbe továbblépés lehetőségének segítése
  - Képzési kérelem megírása

### **Pszichológiai tanácsadás:**

- Mentális, életvezetési problémák feltárása a munkavállalást akadályozó tényezők szempontjából, beszélgetés
- Pszicho-diagnosztikai vizsgálatok értékelése
  - A vizsgálat eredményének visszajelzése az ügyfél számára
  - Visszajelzés a tanácsadó számára
  - Tanácsadó beszélgetés
- Visszairányítás az alap tanácsadásba (munka-, pálya-, álláskeresési)

### **Munkaközvetítés:**

- Munkaajánlatok befogadása
- Megfelelő munkavállaló kiválasztása
- Tájékoztatás a munkaadónak a kiközvetített egyén speciális problémáiról, (a személyiségi jogok megsértése nélkül)
- Lehetőségek ismertetése egyéb tanácsadásokról (például: jogászai vagy akadálymentesítési programról)
- Időpont-egyeztetés
- Találkozás megszervezése
- Igény szerinti segítség, részvétel az első beszélgetésen
- Sikertelen munkaközvetítés esetén okelemzés, újabb partnerkeresés

**Utókövetés:**

- A munkahely-megtartó képesség segítése
- Személyes kapcsolat negyedévenként
- Mindkét féllel szükség szerinti konzultáció
- Igény szerinti konfliktuskezelés, meditáció
- Tapasztalatelemzés

**Speciális szolgáltatások:**

- Jelnyelvi tolmács
- Személyi segítség
- Akadálymentes környezet kialakításával összefüggő tanácsadás
- Jogi tanácsadás

**A SZOLGÁLTATÁS MUNKAERŐ-IGÉNYE**

Tevékenység	Szükséges létszám	Iskolai végzettség, szakképzettség
Regisztráció	2 fő	Érettségi
Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információs szolgáltatás	6 + 3 fő	Szociális munkás, munkatanácsadó, érettségi
Munkatanácsadás	3 + 1 fő	Szociális munkás, munkatanácsadó, érettségi
Álláskeresési tanácsadás	2 + 1 fő	Szociális munkás, érettségi
Pályatanácsadás	1 + 1 fő	Szociálpedagógus, szociális munkás, érettségi
Pszichológiai tanácsadás	3 fő (4 óra)	Pszichológus
Munkaközvetítés	2 fő	Érettségi
Utókövetés	2 fő	Érettségi
Rendszergazda	1 fő	Programozó
Szolgálatvezető	1 fő	Felsőfokú diplomás
Jeltolmács	1 fő	Szakirányú végzettség
Jogi tanácsadás	1 fő (szükség szerint)	Szakirányú végzettség
Személyi segítség	2 fő	Érettségi, szakirányú végzettség
Akadálymentesítési tanácsadás	1 fő (szükség szerint)	Építész, rehabilitációs mérnök

A szolgáltatásban dolgozó munkatársak többsége maga is a célcsoport tagja. A létszám évi 1500 fő új regisztrált munkavállalóhoz szükséges. Az ügyélforgalom 4500 fő.

**DOKUMENTÁCIÓ****Regisztráció:**

- Törzslap, adatlap, kötelező dokumentumok fénymásolata

**Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információs szolgáltatás:**

- Adatlap-kitöltés
- Együttműködési megállapodás
- Tájékoztatási nyilatkozat

- MUFISZ-eseménydokumentáció
- Nyilvántartási lap

#### **Munkatanácsadás:**

- Tanácsadási napló
- Nyilvántartási lap
- Tanácsadó-napló
- Közvetítői lap

#### **Álláskeresési tanácsadás:**

- Nyilvántartási lap
- Álláskeresési tanácsadás eseménydokumentáció
- Közvetítői lap

#### **Pályatanácsadás**

- Tanácsadási napló
- Képzési kérelem
- Nyilvántartási lap

#### **Pszichológiai tanácsadás**

- Pszichológiai tanácsadási eseménydokumentáció
- Nyilvántartási lap

#### **Munkaközvetítés:**

- Állásajánlati lap

#### **Utókövetés:**

- Utókövetési napló

## **TELJESÍTÉS ÉS EREDMÉNY**

#### **Az elszámoláshoz szükséges dokumentáció**

- Egyéni eredménykimutatás
- Szakmai részbeszámoló számszerűsített melléklete

#### **A szolgáltatáshoz való hozzáférés lehetőségei, kapcsolatfelvétel**

Idetartozik minden olyan eszköz, aminek segítségével az információ, a szolgáltatás lehetősége eljut az érdekeltekhez. Ebbe a kategóriába tartoznak az egyének (a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek), illetve a munkaadók.

Mindkét esetben fontos, hogy a nekik szánt információk olyanok legyenek, amelyek felkeltik az érdeklődésüket és ennek eredményeként a célcsoport tagjai felkeresik a szervezetet, igénybe veszik az általa kínált szolgáltatásokat.

## **A KAPCSOLATFELVÉTEL FOLYAMATÁNAK MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI MEGHATÁROZÁSA**

<b>Folyamat</b>	<b>Eszköz</b>	<b>Minőség</b>
Kapcsolatfelvétel	Személyes megkeresés (a)	Az információk alapján a partnerek úgy jelentkeznek be a szervezethez, hogy az érdemi munka azonnal elkezdhető
Közvetlen	Együttműködések kialakítása (a)	
Közvetett	Párbeszéd, fórumok szervezése (a)	Az információk alapján a partnerek úgy jelentkeznek be a szervezethez, hogy az érdemi munka azonnal elkezdhető
	Tömegkommunikáció (b)	
	Szórólapok (b)	
	Rendezvények (b)	
	Kiadványok (b)	
	Konferenciákon, rendezvényeken való részvétel (b)	



Az eszközök megválasztása segíti az eredményességet, a teljesítések gyakorisága lefedi a mennyiségi feltételeket, a regisztrált számszerűsíthető kapcsolatfelvétel pedig a minőséget.

A kapcsolatfelvétel esetén csak arányszámok határozhatók meg az eszközök felhasználásának eredményeként. Hány potenciális felet szólítottunk meg, és közülük hányan jelentkeztek be a szolgáltatás igénybevételére. (A gyakorlati tapasztalatokat figyelembe véve ez az arány 40–50%.)

A kapcsolatfelvétel teljesítése ennek az arányszámnak az alapján mérhető.

## A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉGFOLYAMATA; MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI TÉNYEZŐI

	Előkészítés	Mennyiségi tényezők	Minőségi tényezők
<b>Regisztráció</b>			
A kötelezően előírt dokumentumok összegyűjtése	Személyi igazolvány, tb-kártya, dokumentum a megváltozott munkaképességről, adó-kártya, iskolai végzettséget, esetleg más képzettséget igazoló papírok	Minden dokumentum rendelkezésre áll	Minden szükséges dokumentum megvan
Személyes dokumentációs csomag összeállítása, törzsszámmal való ellátása, a nyilvántartásba vétel folyamata	Módszer a rögzítéshez, a visszakereshetőséget biztosító csomag összeállítása (törzslap, adatlap, kötelező dokumentumok fény-másolata)	Minden személy nyilvántartásba vétele	Minden személy és adataik bármikor megtalálhatóak a nyilvántartásban
<b>Munkaerő-piaci információadás</b>			
A szolgálat általános bemutatása	A szervezet által elkészített írásos és szóbeli információk	A továbblépők aránya a megkeresetteknek min. 95%-a	Minden szükséges dokumentációt, információt megkap
A szolgáltatás igénybevételének, feltételeinek ismertetése	Szerződések, adatlapok, nyilatkozat	A továbblépők aránya a tájékoztottaknak min. 95%-a	A dokumentációk bemutatása, megismertetése
Fővárosi Munkaügyi Központ (FMK) regisztrációs felvételeinek ismertetése	Az FMK által kiadott tájékoztatás	Minden információt átad a szervezet	Az ügyfelek értik és hasznosítják
A regisztrált munkanélkülinek járó támogatási lehetőségek ismertetése	Jogszabályok népszerű, közérthető ismertetése	Minden információt átad a szervezet	Az ügyfelek értik és hasznosítják
A támogatás odaítélésének jogi feltételei	Jogszabályok népszerű, közérthető ismertetése	Minden információt átad a szervezet	Az ügyfelek értik és hasznosítják
Munkaerő-piaci jellemzők általános ismertetése	Az FMK által kiadott tájékoztatás	Minden információt átad a szervezet	Az ügyfelek értik és hasznosítják
Munkaerő-piaci képzési lehetőségek általános ismertetése	Az FMK által kiadott tájékoztatás	Minden információt átad a szervezet	Az ügyfelek értik és hasznosítják

	<b>Előkészítés</b>	<b>Mennyiségi tényezők</b>	<b>Minőségi tényezők</b>
Üres álláshelyek, elhelyezkedési lehetőségek általános ismertetése	Az FMK és a szervezet által gyűjtött információ	Széleskörű, teljességre törekvő információ	Aktuális, pontos, naprakész
Szükséges adatlapok kitöltése	Szerződések, adatlapok, nyilatkozat	Aláírt dokumentumok min. 97%	A dokumentumok átadása
Az érdemi tanácsadásba irányítás	Esetgazdák	Minden személyt átirányítanak	Mindenki vállalja a további együttműködést
Kilépési pont a rendszerből	A szervezet által elkészített írásos és szóbeli információk	10-12% a szolgáltatást igénybevevők közül	Az információk elegendőek az önálló munkahely kereséséhez
A szervezet egyéb igénybe vehető szolgáltatásainak ismertetése		A tájékoztatottak és továbblépők aránya 10-15%	Minden szükséges dokumentáció, információ
Elutasítás	Nem célcsoport tagja, nem felvállalt területen élő	A bejelentkezők 98-99%-a továbbvihető a folyamatba	Ha a bejelentkezettek között 1-2% az elutasított
Az ügyfél nem vállalja a további együttműködést			A pontos információk miatt ez a létszám 1% alatt van
<b>Munkatanácsadás</b>			
Egyéni beszélgetés, problémafeltárás, munkavállalást akadályozó tényezők feltárása, egyéni képességek lehetőségek, igények feltárása, munkatapasztalat, illetve hiányának feltárása (képesség, érdeklődés alapú tanácsadás). A munkavállalás mint cél/eszköz tartalmának meghatározása (értékalapú tanácsadás)	Kérdéssorozatok összeállítása, tanácsadási napló összeállítása	A kérdések mindegyikére válasz. A tanácsadási napló kitöltése	Továbblépéshez mindegyikre értékelhető válasz. 3 alkalommal ez megvalósul, alkalmanként 1 óra.
Diagnózis felállítása, probléma-definiálás			Az ügyfél egyetért a diagnózissal

	<b>Előkészítés</b>	<b>Mennyiségi tényezők</b>	<b>Minőségi tényezők</b>
Egyéni tervekészítés	A feltárt problémák megoldásának sorrendjében	Az ügyfelek mindegyike elfogadja és együttműködik a tervekészítésben	Minden problémára sikerült választ adni, a terv hatékony, időben és módszerében egyaránt
Lépések meghatározása	Forgatókönyv a megvalósítás lépéseiről, célmeghatározás	Az ügyfelek mindegyike egyetért a tervvel	Az ügyfél vállalja a terv megvalósítását
Tervmegvalósítás	Terv	A célmeghatározásban és az ahhoz vezető lépésekben minden ügyfél részt vesz	
Munkatanácsadás eredményessége	Állásajánlatok	Az ügyfelek min. 20%-a elhelyezkedik	Az elhelyezkedés az egyéni elvárásoknak megfelel
Kit utasítanak el és miért			
Ki lép ki és miért		Önmaga elhelyezkedik a folyamat közben, betegség, állapotromlás, nem vállalja az együttműködést összesen 10-15%	Ha indokolt ok, a kilépés oka
<b>Álláskeresési tanácsadás</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Álláskeresési technikák</li> <li>• Álláskereséshez szükséges képességek feltárása, módszerek átadása</li> <li>• Tárgyi tudások átadása</li> <li>• Technikai ismeretek</li> <li>• Kommunikációskészség-fejlesztés, dokumentumelemzés</li> <li>• Külső megjelenéssel összefüggő ismeretek</li> <li>• Álláskereséshez szükséges dokumentumok elkészítési módszerének átadása</li> </ul>	Technikák, módszerek összeállítása, önálló álláskereséssel összefüggő ismeretek, munkaaajánlatok elemzésével, kapcsolati rendszerek hasznosításával összefüggő szakmai anyagok összeállítása	Ismereteket elsajátítók létszáma min 90%-a.	Az elsajátított ismereteket biztonsággal alkalmazni tudják.

	Előkészítés	Mennyiségi tényezők	Minőségi tényezők
<b>Pályatanácsadás</b>			
<i>Problémafeltárás</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pályakép-hiány</li> <li>• Érdeklődés, képesség, személyiségi jegy, adottság nem a munkaerő-piaci trendhez igazodó</li> <li>• Pályakép meghatározása, karrierterv-készítés, pályaterv-összeállítás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megfelelő kérdéssorok összeállítása</li> <li>• Módszerek és kérdőívek összeállítása</li> <li>• Choices program általános képességvizsgáló kérdőív</li> <li>• Munkaérdeklődési kérdőív</li> </ul>	Megfelelő dokumentumok összeállítása Módszerek szükség szerinti alkalmazása	A kialakult pályakép, pályaterv elfogadása <ul style="list-style-type: none"> <li>• Továbblépés képzésbe</li> <li>• Konkrétan meghatározott pálya</li> <li>• Pályamódosítási igény</li> </ul>
<b>Pályaterv-végrehajtás</b>			
<b>Pszichológiai tanácsadás</b>			
Mentális, életvezetési problémák kezelése, mint munkavállalást akadályozó tényezők	Tesztek Módszerek Tréning	A tanácsadásba bekerülők 85-90%-a visszakerül a rendszerbe	Más tanácsadásba visszakerülve befogadóbbá válik
<b>Tanácsadás munkaadóknak</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tájékoztatás a munkaerő-piaci szolgáltatásról</li> <li>• Tájékoztatás a szervezet egyéb igénybevehető szolgáltatásairól</li> <li>• Tájékoztatás a munkaadót érintő jogi szabályozásról (jogosultságok, igénybe vehető lehetőségek)</li> <li>• Munkakörülmények, foglalkoztatási lehetőségek feltérképezése</li> <li>• Munkaajánlatok felkutatása</li> </ul>	Szóróanyagok, információs anyagok (például: jogszabály-ismertetés)	A megszólított munkaadók 50-60%-a igénybe veszi valamelyik szolgáltatást	A szervezettel kapcsolatba került munkáltató folyamatosan visszatérő ügyfél lesz

	Előkészítés	Mennyiségi tényezők	Minőségi tényezők
<b>Munkaközvetítés</b>			
Munkaajánlatok befogadása	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Munkaajánlati lap</li> <li>• Munkaadókról, munkavállalókról naprakész nyilvántartás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikeres munkaközvetítés 20-25%</li> <li>• Munkaközvetítés egy ügyfél esetén maximum: 3-4 alkalom</li> </ul>	<p>A partnerek az igényeket a lehető legjobban kielégítik.</p> <p>A munkavállalóvá vált ügyfelek hosszan (legalább 6 hónapig) megmaradnak a munkában</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Megfelelő munkavállaló kiválasztása</li> <li>• Tájékoztatás mindkét félnek a lehetőségekről</li> <li>• Időpont-egyeztetés</li> <li>• Partnerek találkozásának megszervezése</li> <li>• Igény szerint az első beszélgetésen részvétel</li> <li>• A sikeres munkaközvetítés dokumentálása</li> <li>• Sikertelen munkaközvetítés esetén az okok elemzése</li> <li>• Újabb partner keresése</li> </ul>			
Kit utasítanak el és miért?	Munkaadó: Valótlan adatokat közölt, megtévesztő lehetőségeket mutatott be (például: nem a foglalkoztatás valós helyszínét), szerződéses kötelezettségének nem tesz eleget, diszkriminál	a munkavállaló nem jelenik meg, vagy nem veszi fel a munkát (maximum 10%).	A tanácsadás során a partnerek olyan szintű megismerése, hogy minimális a sikertelen közvetítés.
Ki lép ki és miért?		Önállóan talál munkát 10%, betegség, állapotromlás 10 %, nem kap megfelelő ajánlatot 5%	A közvetítés előtt korrekt és kontrollált információk

	Előkészítés	Mennyiségi tényezők	Minőségi tényezők
<b>Utókísérés</b>			
<p>A munkahely-megtartó képesség segítése érdekében</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negyedéves rendszerességgel személyes megkeresés</li> <li>• Az utókísérő lap értelemszerű kitöltése</li> <li>• Munkaadókkal, munkavállalókkal, munkatársakkal szükség szerinti konzultáció</li> <li>• Igény szerint konfliktuskezelés</li> <li>• Igény szerint a fogyatékos emberek foglalkoztatásával összefüggő szakértői tanácsadás</li> <li>• Tapasztalatok elemzése</li> <li>• Javaslattétel a munkaadó kizárására, vagy a további együttműködés megerősítése</li> </ul>	<p>Időpont-egyeztetés Utókísérő lap</p>	<p>0,5% a kizárt munkaadó</p>	<p>A módszerek és az utókísérés korrekt és alapos</p>
<b>Kiegészítő, speciális szolgáltatások</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeltolmács hallássérült ügyfelek fogadására</li> <li>• Személyi segítő igény szerint vakok és mozgássérültek kísérésére</li> </ul>	<p>Információk a lehetőségekről és igénybevételük módjáról</p>	<p>Azoknak az ügyfeleknek, akiknek szükségük van a speciális szolgáltatásra 100%-a meg is kapja azt</p>	<p>Az ügyfelek igényeinek teljes körű kielégítése</p>

	Előkészítés	Mennyiségi tényezők	Minőségi tényezők
<b>A folyamatba visszakerülés lehetőségei</b>			
Második regisztrációs lehetőség: A munkaközvetítés során elhelyezett, kilépett személy, újra visszajött a szolgáltatásba	Okelemzés, információadás, munka-, pszichológiai tanácsadás, új egyéni terv	Ez a lehetőség az ügyfélszám legfeljebb 25%-a lehet	Legalább 2 hónapos munkavállalást követően
Képzést vállalt, abbahagyta, visszajött a szolgáltatásba	Okelemzés, információadás, munkatanácsadás, álláskeresési technikák, ismételt pszichológiai tanácsadás. Mindkettő esetén a szolgáltatások közül legfeljebb 3.	Az összes ügyfélszám maximum 10-15%-a	
Második esély lehetősége: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Főleg egészségromlás estén, vagy pszichiátriai kezelteknél</li> <li>• Fiatal, még nem lépett ki a munkaerőpiacra, kilépési kezdeményezése sikertelen volt.</li> <li>• 8 hónapon túl nem lépett ki a munkaerőpiacra a munkahelye elvesztését követően.</li> </ul>	Regisztráció nélkül Tanácsadások ismétlése Munkatanácsadás Pszichológiai tanácsadás Pályatanácsadás		Önismeretben megerősödött munkavállalók, ismereteik elmélyítése



## A TÉNYEZŐK ÖSSZEFOGLALÁSA

Az ügyfél akkor elégedett, ha a lehető legrövidebb időn belül eléri azokat a célokat, amelyeket elképzelt, a lehető legkisebb erőfeszítéssel, a legkedvezőbb feltételek mellett. Ha a cél eléréséhez hosszabb idő kell, akkor szüksége van olyan közegre, motivációra, amely aktivizálja erőforrásait és felszínre hozza fejleszthető, hasznosítható készségeit, képességeit.

Az időtényező is igen meghatározó, nem mindegy, hogy a folyamat maga mennyi ideig tart, közben milyen hosszúak a megszakítások. A kapcsolattartás folyamatosságának, az információkkal való ellátás gyakoriságának is meghatározó szerepe van.

A szolgáltatás eszköztárát úgy kell megválasztani, hogy az ügyfélkör igényeit és problémáinak megoldását a lehető legszélesebb körűen lefedje. Ez egyrészt a szolgáltatások körének komplexitásával, másrészt a partnerszervezetek lehetőségeinek igénybevitelével valósulhat meg.

Nagyon fontos, hogy az igény megismerése és a problémafeltárás a lehető legrövidebb időn belül megvalósuljon. Ezt kell, hogy kövesse a tervekészítés és folyamat meghatározása, és a mellé rendelt időhatároknak történő megállapodás. A folyamatot úgy kell meghatározni, hogy az egyén érdeklődése, aktivitása a belépés szintjén maradjon, ne veszítsen lendületéből, tenni akarásából, de az egyeztetett feladat meghatározására, megoldására kellő idő álljon rendelkezésre. A gyakorlati tapasztalat az, hogy az egy-egy szolgáltatási fázisban való tartózkodás gyakorisága ne haladja meg a 3-4 alkalmat, alkalmanként az 1-1 órát, az eredményesség szempontjából ez az optimális. A találkozások között eltelt idő egy hétnél több ne legyen.

A munkaerő-piaci szolgáltatások során szükség van a munkavállalást akadályozó tényezők feltárására és azok felszámolására. Ezért a szolgáltatási formákat úgy kell meghatározni, hogy azok az akadályozó tényezőkre megoldási lehetőségeket biztosítsanak.

A problémakörök 5 nagy csoportra oszthatók:

- Információhiány miatt keresik meg a szolgálatot. A kellő információk birtokában az ügyfél képes az önálló munkahelykeresésre.
- A munkavállalási szándék adott, de elvárásait, elképzeléseit az ügyfél nem tudja jól artikulálni, esetleg szociális, egészségügyi vagy egyéb, a munkavállalást akadályozó tényezőit nem tudja önállóan felszámolni. Ebben az esetben a munkatanácsadás ad az ügyfél számára megoldási lehetőséget.
- Nincs határozott pályakép, elképzelés a vállalható munkáról. Ebben az esetben pályatanácsadás szükséges, ami elősegíti a pályaválasztást, pályaképet vagy lehetőséget kínál a képzési orientációra.
- Van pályaelképzelés, de nincs meg az álláskereséshez szükséges technika, ismeret, készség. Ebben az esetben álláskeresési tanácsadás szükséges, ahol elsajátíthatóak azok az ismeretek és készségek, amelyek segítségével az álláskeresés akár önállóan is megvalósítható.
- Akadályozó tényező lehet a mentális és/vagy pszichés állapot. Ennek leküzdésére a pszichológiai tanácsadás keretében van mód, ahol a problémafeltárást követően lehetőség van az állapot kezelésére.

A szolgáltatási formák és lehetőségek az igények szerint variálhatóak. A leggyakoribb az információ – álláskeresési csomag. Ez a legadekvátabb a célcsoport egészségi és személyiségbeli állapotához. A másik jellemző szolgáltatási csomag: információ – munkatanácsadás – pszichológiai tanácsadás – álláskeresési tanácsadás, illetve információ – munkatanácsadás – pálya-tanácsadás. A legritkábban igénybe vett szolgáltatási csomag: információ – pszichológiai tanácsadás – pálya-tanácsadás.

Természetesen e szolgáltatási csomagok minden esetben azt a célt szolgálják, hogy a munkavállalást felvállaló személyt a képességeinek, képzettségének lehető legmagasabb szintjére juttassák el. A szolgáltatási folyamat lépéseinek megvalósulása a feladat teljesítésének minőségi meghatározója. A feladatok teljeskörű megvalósulása és a félbeszakadás (nem megvalósulás) aránya adja a teljesítés mennyiségi mutatóját. A szolgáltatások megszakadásának oka többféle lehet: pozitív és negatív egyaránt.

- A feleken kívül álló okok közé sorolható az állapotromlás, a hosszantartó gyógykezelés, az állapotváltozás. Ezek mindegyike a célcsoportra jellemző ok.
- Az ügyfél elégedetlen volt a szolgáltatással.
- Önállóan elhelyezkedett, önerőből megoldotta a problémáját. A szolgáltató szakította meg az együttműködést. Az ügyfél aktivitásának hiánya vagy aktuális testi, mentális, pszichés állapota nem alkalmas a tanácsadási folyamatban való részvételre (alkohol-, drogfüggőség stb).

A kilépés a folyamat bármely fázisában lehetséges, de a teljesítés szempontjából csak az a kilépés értékelhetetlen, amely a kapcsolatfelvétel során valósul meg, azért, mert:

- az ügyfél nem a szolgálat alanya (öregségi nyugdíjas, nem a célcsoport tagja)
- az ügyfél nem fogadja el a szerződéskötéshez szükséges feltételeket (például nem mutatja be a szükséges dokumentumokat, nem írja alá a szerződést).
- a kapcsolat megszakadhat a munkatárs nem megfelelő szakmai, emberi hozzáállása miatt (ez egyéni teljesítmény-probléma)
- az ügyfél munkamotivációjának hiánya miatt.

### FOGLALKOZÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ JOGSZABÁLYOK

#### 1. A legfontosabb munkajogi szabályok

- 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXIII. törvény a köztisztviselők jogállásáról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 24/1994. (II. 25.) kormányrendelet a bedolgozók foglalkoztatásáról
- 8/1998. (XI. 10.) SzCsM-rendelet a külföldiek magyarországi foglalkoztatásának engedélyezéséről
- 1997. évi LXXIV. törvény az alkalmi munkavállalói könyvvel történő foglalkoztatásról és az ahhoz kapcsolódó közterhek egyszerűsített befizetéséről
- 1996. évi LXXV. törvény a munkaügyi ellenőrzésről
- 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről, továbbá a végrehajtásáról szóló 5/1993. (XII. 26.) MüM-rendelet
- 118/2001. (VI. 30.) kormányrendelet a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről

#### 2. A munkaadók működését szabályozó legfontosabb jogszabályok

- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1997. évi CXLIV. törvény a gazdasági társaságokról
- 1997. évi CLVI. törvény a közhasznú szervezetekről
- 228/1996. (XII. 26.) kormányrendelet a mezőgazdasági őstermelői igazolványról
- 1999. évi XCV. törvény a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról

#### 3. A foglalkoztatáshoz kapcsolódó kötelezettségeket tartalmazó legfontosabb jogszabályok

- 1997. évi LXXX. törvény a társadalombiztosítás ellátásaira és a magán-nyugdíjra jogosultakról, valamint az e szolgáltatások fedezetéről, továbbá végrehajtásáról szóló
- 195/1997. (XI. 5.) kormányrendelet
- 1990. évi XCI. törvény az adózás rendjéről
- 1994. évi LXVI. törvény a Bérgarancia Alapról
- 1996. évi LXXXI. törvény a társasági adóról és az osztalékadóról  
Adózás előtti eredményt csökkentő jogcímek (munkanélküli, legalább 50%-ban megváltozott munkaképességű foglalkoztatása stb.) törvény 7. §
- 1995. évi CXVII. törvény a személyi jövedelemadóról  
Adómentes bevételek (nyugdíj stb.) törvény 7. §  
Személyi és családi kedvezmények (súlyosan fogyatékos magánszemély, súlyosan fogyatékos eltartott esetén) törvény 40. §  
Vállalkozói személyi jövedelemadó (a vállalkozói bevétel csökkenthető a legalább 50%-ban csökkent munkaképességű, illetve munkanélküli személy stb. után) törvény 49/B. §
- 1998. évi LXVI. törvény az egészségügyi hozzájárulásról

#### 4. A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról, valamint a munkaügyi központok rehabilitációs eljárásáról szóló jogszabályok

- 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról  
*Munkaerő-piaci szolgáltatások és foglalkoztatást elősegítő támogatások*  
Munkaerő-piaci szolgáltatások törvény 13/A. §  
Képzések elősegítése törvény 14. §  
Intenzív álláskeresés támogatása törvény 14/A. §  
Munkanélküliek vállalkozóvá válásának elősegítése törvény 15. §  
Foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatások törvény 16. §  
Közhasznú munkavégzés támogatása törvény 16/A. §  
Önfoglalkoztatás támogatása törvény 17. §

A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának támogatása törvény 19. §  
Munkaerő-piaci programok támogatása törvény 19/B. §

#### A munkanélküliek ellátása

Munkanélküli járadék törvény 25–29. §

Nyugdíj előtti munkanélküli segély törvény 30. §

Költségtérítés törvény 31. §

Álláskeresést ösztönző juttatás tv 32–34. §

Munkaadói járulék törvény 40. § és 42. §

Munkavállalói járulék törvény 41. § és 42. §

Rehabilitációs hozzájárulás törvény 41/A. § és 42. §

- 30/2000. (IX. 15.) GM-rendelet a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról
- 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásokról
- 9/1996. (XII.20.) MüM-rendelet a munkaerő-piaci szervezet irányításáról, a szervezetbe tartozó egyes szervek hatásköréről és egyes szervezeti kérdésekről
- 11/1998. (IV. 29.) MüM-rendelet a munkaügyi központok foglalkozási rehabilitációs eljárásáról, valamint a megváltozott munkaképességű munkanélküliek foglalkoztatását elősegítő egyes támogatásokról
  - A munkaügyi központ foglalkozási rehabilitációs eljárása r. 2–3. §
  - Rehabilitációs foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatás r. 4. §
  - A megváltozott munkaképességű munkanélküliek képzése r. 5. §
  - A megváltozott munkaképességű munkanélküliek vállalkozóvá válásának támogatása r. 6. §
- 39/1998. (III. 4.) kormányrendelet a munkába járással összefüggő terhek csökkentését célzó támogatásokról, valamint a munkaerő-toborzás támogatásáról
  - Helyközi utazás támogatása r. 2. §
  - Csoportos személyszállítás támogatása r. 3. §
  - Lakhatási hozzájárulás támogatása r. 4. §
  - Munkaerő-toborzás támogatása r. 5. §
- 68/1996. (V. 15.) kormányrendelet a pályakezdő munkanélküliek elhelyezkedésének elősegítéséről
  - Munkatapasztalat-szerzés támogatása r. 7. §
  - Foglalkoztatás elősegítő képzés r. 8. §
  - Foglalkoztatási támogatás r. 9. §
- 49/1999. (III. 26.) kormányrendelet a közmunkaprogramok támogatási rendjéről

#### 5. A megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatására vonatkozó legfontosabb jogszabályok

- 8/1983. (VI. 29.) EüM—PM együttes rendelet a megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásáról és szociális ellátásáról
  - A megváltozott munkaképességű dolgozó rehabilitációjával kapcsolatos munkáltatói feladatok r. 3–4. §
  - A megváltozott munkaképességű dolgozókról való gondoskodás állami feladatai r. 5–8. §
  - A rehabilitációs eljárás r. 9–10. §
  - A megváltozott munkaképességű dolgozó munkajogi védelme r. 11. §
  - A munkáltatók rehabilitációs tevékenységét segítő támogatás (dotáció) r. 27–30. §
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 100/1999. (XII. 10.) OGY-határozat az Országos Fogyatékosügyi Programról
- 15/1990. (IV. 23.) SZEM-rendelet a súlyos fogyatékoság minősítéséről és igazolásáról
- 22/1983. (Eü.K.22.) EüM—PM együttes utasítás a szociális foglalkoztatók szervezetéről és gazdálkodásáról
- 14/1995. (III. 31.) NM-rendelet a szociális foglalkoztatóban alkalmazott bedolgozók foglalkoztatásáról
- 12/1983. (XI. 20.) EüM-rendelet a védőmunkahelyek szervezéséről és működéséről
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

## **6. A foglalkoztatás, a foglalkozási rehabilitáció egészségügyi szabályai**

- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 27/1995. (VI. 24.) NM-rendelet a foglalkozás- egészségügyi szolgáltatásról
- 9/1995. (VII. 14) kormányrendelet a foglalkozás-egészségügyi szolgálatról
- 33/1998. (VI. 24.) NM-rendelet a munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről

## **7. Képzéssel, szakképzéssel összefüggő jogszabályok**

- 2001. évi CI. törvény a felnőttképzésről
- 1993. évi LXXVI. törvény a szakképzésről
- 7/1999. (XII. 30.) MüM-rendelet az Országos Képzési Jegyzékről

## **TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI ÉS SZOCIÁLIS ELLÁTÁSOKRA, SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK**

### **TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁSI ELLÁTÁSOK**

- 1997. évi LXXX. törvény a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről, továbbá a végrehajtásáról szóló 195/1997. (XI. 5.) kormányrendelet
- Ellátások fedezete, járulékfizetés törvény 18. §–39. §

### **1. Egészségbiztosítási ellátások**

- 1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól, továbbá a végrehajtásáról szóló 217/1997. (XII. 1.) kormányrendelet

### **Egészségügyi szolgáltatások**

- A betegségek megelőzését és korai felismerését szolgáló egészségügyi szolgáltatások törvény 10. §
- Gyógykezelés céljából végzett ellátások
  - háziorvosi ellátások törvény 11. §
  - fogászati ellátás törvény 12. §
  - járóbeteg-szakellátás törvény 13. §
  - fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás törvény 14. §
- Egyéb egészségügyi szolgáltatások
  - szülészeti ellátás törvény 15. §
  - orvosi rehabilitáció törvény 16. §
  - betegszállítás törvény 17. §
- Gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök és gyógyászati ellátások árához nyújtott támogatás törvény 21. §
- Utazásiköltség-térítés törvény 22. §

### **Pénzbeli ellátások**

- terhességi-gyermekágyi segély törvény 40–42. §
- gyermekgondozási díj törvény 42/A–42/D. §
- táppénz törvény 43–49. §
- méltányossági pénzbeli ellátások törvény 50. §

### **Baleseti ellátás**

- üzemi baleset és foglalkozási megbetegedés törvény 51–53. §
- baleseti egészségügyi szolgáltatás törvény 54. §
- baleseti táppénz törvény 55–56. §
- baleseti járadék törvény 57–60. §
- 113/2000. (VI. 29.) kormányrendelet a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyfürdő-ellátások támogatásáról

## 2. Nyugellátás

- 1997. évi LXXXI. törvény a társadalombiztosítási nyugellátásról, továbbá a végrehajtásáról szóló 168/1997. (X. 6.) kormányrendelet

### Saját jogú nyugellátások

- öregségi nyugdíj törvény 7-22. §
- rokkantsági nyugdíj törvény 23-31. §
- baleseti rokkantsági nyugdíj törvény 32-36. §

### Hozzá tartozói nyugellátások

- özvegyi nyugdíj törvény 45-53. §
- árvaellátás törvény 54-56. §
- szülői nyugdíj törvény 58-59. §
- baleseti hozzátartozói nyugellátások törvény 60-61. §
  
- 1997. évi LXXXII. törvény a magánnyugdíjakról és a magánnyugdíjpénztárakról

## PÉNZBELI ÉS TERMÉSZETBENI TÁMOGATÁSOK, ELLÁTÁSOK

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról

### Szociális rászorultságtól függő pénzbeli ellátások

- időskorúak járadéka törvény 32/B–32/E. §
- rendszeres szociális segély törvény 37/A–37/G. §
- lakásfenntartási támogatás törvény 38–39. §
- ápolási díj törvény 40–44. §
- átmeneti segély törvény 45. §
- temetési segély törvény 46. §

### Természetben nyújtott szociális ellátások

- A képviselő-testület helyi rendelete alapján a lakásfenntartási támogatás, átmeneti segély és a temetési segély egészben vagy részben természetbeni szociális ellátásként nyújtható.
- köztemetés törvény 48. §
- közgyógyellátás törvény 49–53. §
- egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság törvény 54. §
  
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

### Pénzbeli ellátások formái

- Kiegészítő családi pótlék törvény 19–20/A. §
- Rendkívüli gyermekvédelmi támogatás törvény 21. §
- Gyermektartásdíj megelőlegezése törvény 22–24. §
- Otthonteremtési támogatás törvény 25. §

### Természetben nyújtott ellátások

A települési önkormányzat képviselő-testületének döntése alapján a rendszeres és a rendkívüli gyermekvédelmi támogatás természetbeni ellátás formájában is nyújtható.

- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról és a végrehajtásáról szóló 223/1998. (XII. 30.) kormányrendelet

### Nevelési ellátás

- családi pótlék törvény 7. §
- iskoláztatási támogatás törvény 9. §

### **Gyermekgondozási támogatás**

- gyermekgondozási segély törvény 20. §
- gyermeknevelési támogatás törvény 23. §
- anyasági támogatás törvény 29. §
  
- 8/1983. (VI. 29.) EüM-PM együttes rendelet a megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásáról és szociális ellátásáról
- A megváltozott munkaképességű dolgozó szociális ellátása rehabilitációs foglalkoztatás esetén
  - keresetkiegészítés r. 13–14 § és 18. §
  - átmeneti keresetkiegészítés r. 15. § és 18. §
  - jövedelemkiegészítés r. 16–17. § és 18. §
  
- A megváltozott munkaképességű dolgozók szociális ellátása rehabilitációs munkahely hiánya esetén
  - átmeneti járadék r. 20–21- § és 24–25. §
  - rendszeres szociális járadék r. 22–24. § és 24–25. §
  - bányász dolgozók egészségkárosodási járadéka r. 24/A. § és 24–25. §
  
- 83/1987. (XII. 27.) MT-rendelet a rokkantsági járadékról
  
- 1032/1971. (VII. 14.) kormányhatározat a vakok személyi járadékának bevezetéséről és a végrehajtására kiadott 6/1971. (XI. 30.) EüM-rendelet
  
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról fogyatékosági támogatás törvény 22–23/F. §
  
- 164/1995. (XII. 27.) kormányrendelet a súlyosan mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről

### **Közlekedési kedvezmények fajtái**

- személygépkocsi-szerzési támogatás r. 3–4/A. § és 8–20. §
- személygépkocsi-átalakítási támogatás
- közlekedési támogatás r. 6. § és 8–20. §
- parkolási engedély r. 7. § és 8–20. §
  
- 287/1997. (XII. 29.) kormányrendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről
- 12/2001. (I. 31.) kormányrendelet a lakáscélú állami támogatásokról
- akadálymentesítési támogatás r. 9. §

## **SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ ELLÁTÁSOK**

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

### **Szociális alapellátási formák**

- étkeztetés törvény 62. §
- házi segítségnyújtás törvény 63. §
- családsegítés törvény 64–65. §
- speciális alapellátási formák törvény 65/B §
- támogató szolgálat törvény 65/C §

### **Szakosított ellátási formák**

- ápolást, gondozást nyújtó intézmények törvény 67–71/B. §
  - idősek otthona
  - pszichiátriai betegek otthona

- szenvedélybetegek otthona
- fogyatékos személyek otthona
- hajléktalanok otthona
- rehabilitációs intézmény törvény 72-74/A. §
  - pszichiátriai betegek rehabilitációs intézménye
  - szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye
  - fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye
  - hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye
- nappali ellátást nyújtó intézmények törvény 75.-79/A. §
  - idősek klubja
  - fogyatékos személyek nappali intézménye
  - szenvedélybetegek nappali intézménye
  - pszichiátriai betegek nappali intézménye
  - nappali melegedő
- átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény törvény 80-85. §
  - időskorúak gondozóháza
  - fogyatékos személyek gondozóháza
  - pszichiátriai betegek átmeneti otthona
  - hajléktalanok éjjeli menedékhelye és átmeneti szállása
- lakóotthon törvény 85/A §
  
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM-rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 29/1993. (II. 17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 188/1999. (XII. 16.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény és a falugondnoki szolgálat működésének engedélyezéséről, továbbá a szociális vállalkozás engedélyezéséről
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

### **Gyermekjóléti alapellátások**

- gyermekjóléti szolgáltatás, gyermekjóléti szolgálat törvény 39-40. §
- gyermekek napközbeni ellátása
- bölcsőde törvény 42. §
- családi napközi törvény 43. §
- házi gyermekfelügyelet törvény 44. §

### **Gyermekek átmeneti gondozása**

- helyettes szülő törvény 49. §
- gyermekek átmeneti otthona törvény 50. §
- családok átmeneti otthona törvény 51. §

### **Gyermekvédelmi szakellátások**

- otthont nyújtó ellátás törvény 53-66. §
- 133/1997. (VII. 29.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról.



## Irodalomjegyzék

- Aronson, Elliot: A társas lény. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1987.
- Bakacsi Gyula: Stratégiai emberi erőforrás menedzsment. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1999.
- Bánfalvi Csaba: A felnőtt értelmi fogyatékosok munkavégzési jellemzőiről. In.: Esély 1997 4. sz. 43–52 p.
- Bánfalvy Csaba: A fogyatékosok integrációja és a gyógypedagógia szociológiai értelmezése. In: Valóság 1995. 4. sz. 94–107 p.
- Bang, Ruth: A segítő kapcsolat, mint a személyes segítség alapja. Tankönyvkiadó, Budapest, 1980.
- Bodnár Gabriella: A viselkedés pszichológiai alapjai. EKTf Líceum Könyvkiadó, Eger, 1987.
- Carver, Charles S.—Scheier, Michael F.: Személyiségpszichológia. Osiris Könyvkiadó, Budapest, 1998.
- Chikán Attila: A mozgásfogyatékos emberek rehabilitációjának sokoldalú megközelítése. MEOSZ, Budapest, 1997.
- Combs, A.: Személyiségközpontú hipotézisek a tanácsadóképzéshez. Greeley, Colorado, [é n.].
- EU-konform foglalkoztatáspolitikai : a hazai foglalkoztatáspolitikai átalakítása a közösségi gyakorlatnak megfelelően, tanulmánykötet. Szerk. Frey Mária. OFA, Budapest, 2001.
- A fogyatékosok foglalkoztatottsági szintjének emelése: A közös kihívás (Bizottsági munkaanyag): Európai Bizottság Foglalkoztatási, Ipari Kapcsolatok és Szociális Ügyek Főigazgatósága, 1998.
- Foglalkozási betegségek. Szerk. Tímár Miklós. Országos Munkaügyi Központ, Budapest, 1990.
- Foglalkozási rehabilitáció: szöveggyűjtemény szociális szervezők számára. Szerk. Kemény Ferenc. Tankönyvkiadó, Budapest, 1989.
- Foglalkoztatási rehabilitáció, hasznos tudnivalók megváltozott munkaképességű munkavállalók és foglalkoztatók számára. Szerk. Szellő János. SMMK, Kaposvár, 2002.
- Frey Mária: Munkahely – teremtés a munkaerőpiac fő áramlatán kívül. Nonprofit Vállalkozásokért a Népjóléti Szférában Alapítvány, Budapest, 1993.
- Frey Mária: Nonprofit szervezetek a munkaerőpiacon. OFK MKSZM, Budapest, 2001.
- Gere Ilona: A megváltozott munkaképességű emberek bekapcsolása a munka világába. In.: EU-konform foglalkoztatáspolitikai : a hazai foglalkoztatáspolitikai átalakítása a közösségi gyakorlatnak megfelelően. OFA, Budapest, 2001.
- Gere Ilona: A munkaerőpiac szereplőinek magatartása az esélyegyenlőség biztosításában. In.: Előadások a VI. regionális konferencián: Speciális program kockázati csoportok számára: esélyegyenlőség – habilitáció – rehabilitáció VI. országos konferencia. BMMK Pécs, 2000.
- Göllesz Viktor: Gyógypedagógiai rehabilitáció. Tankönyvkiadó, Budapest, 1985.
- Hitt, William D.: A mestervezető: vezérfonal a cselekvéshez. OMIKK, Budapest, 1990.
- Hogyan segítjük sérült embertársainkat. Szerk. Zalabai Péterné. Miskolci Egyetem, Miskolc, 1999.
- Jánossy Ferenc: Mérés, trend, evolúció: válogatott írások. Aula Könyvkiadó, Budapest, 2001.
- Joós Márta: Rehabilitációs alapismeretek (Kézirat). OTE EFK, Budapest, 1988.
- Kapcsolatépítés fogyatékos ügyfelekkel. Szerk. Gere Ilona. Szociális és Családügyi Minisztérium Budapest, 1998.

- Kaplan, R.—Norton, D.: *Balanced Score Card*. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1999.
- Klein Sándor: *Vezetés és szervezetpszichológia*. SHL Hungary Kft., Budapest, 2001.
- Könczei György: *Fogyatékosok a társadalomban: Újabb adalékok a kiteszítottság anatómiájához*. Gondolat Kiadó Budapest, 1992.
- Majone, Giandomenio—Quade, Edward S.: *Az elemzés csapdái*. SKV, OMFB, Budapest, 1968.
- McKenna, Eugene—Beeck, Nic: *Emberi erőforrás menedzsment*. Panem Kft., Budapest, 1998.
- Nem adom fel! *Hasznos tudnivalók tartósan munkanélküliek számára*. Szerk. Szellő János. SMMK, Kaposvár, 1997.
- Németh Gy.—Papp I.: *Szolgáltatásmenedzsment*. Aula Könyvkiadó, Budapest, 1995.
- Orvosi útmutató a szakmai és munkaköri alkalmasság véleményezéséhez és a pályaválasztási tanácsadáshoz. Szerk. Brunner Péter. Országos Munka- és Üzemegészségügyi Intézet Ifjúsági Egészségvédelmi Intézete, Budapest, 1998.
- Önismereti csoportok. Szerk. Rudas János. Animula Egyesület, Budapest, 2002.
- Pályakalauz: Országos Munkaügyi és Módszertani Központ. Budapest, 1997.
- Pik Katalin—Kozma Judit—Hegyesi Gábor: *Kézikönyv szociális munkásoknak*. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998.
- A rehabilitáció alapproblémái. Szerk. Kappéter István. Szociális Munka Alapítvány, Budapest, 1995.
- A rehabilitáció gyakorlata. Szerk. Huszár Ilona. Medicina Kiadó, Budapest, 2000.
- Rehabilitációs modellek: az osztrák-magyar foglalkoztatási programok és szakmai képzések tükrében. OFA, Rehabilitációs Képzési Alapítvány, Budapest, 2001.
- Rogers, C.: *This is Me*. In.: *On Becoming a Person*. Boston, Houghton Mifflin, 1961
- Sillamy, Norbert: *Pszichológiai lexikon*. Corvina Könyvkiadó, Budapest, 1997.
- Smith, Bucklin: *Átfogó nonprofit menedzsment*. Co-nex Training Könyvkiadó, Budapest, 1997.
- Szamarin, Ju A.—Szewcsuk, Wlodzimierz: *A felnőttoktatás lélektani problémái*. Tankönyvkiadó, Budapest, 1964.
- Szellő János: *Információs rendszer a foglalkoztatási rehabilitáció területén*. In.: *Előadások a VI. regionális konferencián: Speciális programok kockázati csoportok számára: esélyegyenlőség – rehabilitáció – rehabilitáció VI. országos konferencia*. BMMK, Pécs, 2000.
- Szellő János: *Munkaerő-piaci segítőik szerepe, lehetősége és felelőssége a hátrányos helyzetű munkanélküli személyek integrációjában*. In.: *Mi Újság? 2002*. 3–4 sz.
- Személyi segítőik kézikönyve: *Motiváció Alapítvány*, Budapest, 1997.
- A személyközpontú megközelítés elmélete és gyakorlata a segítő szakmában: *szöveggyűjtemény*. Szerk. Harday Ildikó. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskola. Budapest, 1996.
- A szociális munka elmélet és gyakorlata. Szerk. Hegyesi Gábor. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskola, Budapest, 1996.
- A szociális munka etikai kódexe. Összeáll. Oroszi Zsuzsa. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1995.
- Szociológia – emberközelben: *Losonczy Ágnes köszöntése*. Szerk. Hanák Katalin. Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2001.
- A szociológiai felvétel módszerei. Összeáll. Cseh-Szombathy László és Ferge Zsuzsa. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1975.
- Újra munkában! *Európai Unió munkaeerő-piaci reintegrációs programok és tapasztalataik*. Szerk. Borbély Szilvia. Budapest, 2002.

# A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK SZÁMÁNAK TERÜLETI ELŐREBECSLÉSE 2021-IG

Összefoglaló tanulmány

Összeállította:  
Hablicsek László



FT

DS

*Budapest, 2005*

# A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK SZÁMÁNAK TERÜLETI ELŐREBECSLÉSE 2021-IG

Összefoglaló tanulmány

Összeállította:  
Hablicsek László

Budapest, 2005. november

# Tartalom

Bevezetés	150
Népszámlálási adatok a fogyatékossgal élő személyekről	151
A fogyatékossgal élő emberek demográfiai helyzetének változása 1990 és 2001 között	154
Általános jellemzés	154
A fogyatékossgal élők korösszetétele és kor szerinti előfordulási gyakoriságai	158
Fogyatékossgal és iskolai végzettség	162
Fogyatékossgal és területi elhelyezkedés	165
Fogyatékossgal típusok	168
A fogyatékos népesség előrebecslésének adatai, módszerei, hipotézisei és változatai	172
Az előrebecslés módszere	172
Az előreszámítás hipotézisei és változatai	173
Az előrebecslés technikai jellemzői	174
Az előreszámítás alapadatai és az arányszámok képzése	176
A fogyatékossgal élők előrebecslésének főbb eredményei	178
Összefoglalás, következtetések	182
Hivatkozások, felhasznált irodalom	184

## Bevezetés

A HEFOP 2.1.10 kutatási programban a munkaerőpiac szereplőinek speciális csoportjait is vizsgáljuk. Ezen belül kiemelt figyelmet fordítunk a roma népesség és a fogyatékossgal élők csoportjának demográfiai, munkaerőkínálati vizsgálatára és előrebecslésére. Ez a tanulmány a fogyatékossgal élők demográfiai és iskolázottsági jellemzőivel, azok gazdasági aktivitási következményeivel foglalkozik. Vázoljuk a tendenciák alapján a résznépesség létszámának, összetételének várható alakulását 2021-ig.

# Népszámlálási adatok a fogyatékossgal élő személyekről<sup>1</sup>

Az utóbbi évtizedekben világszerte növekedett a rokkantak és a különféle fogyatékossgal élők száma és aránya. A növekedést sok tényező befolyásolja. Természetesen szerepe van a növekedésben a demográfiai létszámok változásának, azon belül különösen a népesség idősödésének. Nem elhanyagolható az a körülmény sem, hogy az egészségügyi vívmányoknak és a modern társadalmak gondoskodásának köszönhetően az újszülött népesség túlnyomó része ma már megéri az idős kort, azok is, akik valamilyen fogyatékossgal születnek, illetve akiknek a hosszú életpálya során keletkezik fogyatékossguk. Változik magának a fogyatékossgának a definíciós rendszere is, mégpedig általában a bővülés irányába: ma a fogyatékossg megközelítése jóval differenciáltabb, mint 10-20-30 évvel ezelőtt. Kelet-Közép-Európában a fogyatékossgal élők létszámnövekedése összefügg a rendszerváltozás specifikus körülményeivel is: munkahelyek milliói szűntek meg a változás első időszakában, sokak számára a leszázalékolás volt az egyetlen mentőöv, hogy a szerény, de rendszeres jövedelem révén úgy-ahogy biztosítsák létfeltételeiket. Sorolhatnánk továbbá mindazokat a tényezőket, amelyeket összefoglalóan civilizációs ártalmaknak hívunk, és amelyek egy része – például a motorizáció vagy a környezetszennyezés – közvetlenül növeli a fogyatékossgal élő emberek számát, másik részük pedig ún. lappangó egészségkárosodást okoz, amely károsodások növelik a fogyatékossg kialakulásának valószínűségét.

A fogyatékossgal élő emberek a társadalmak, köztük a magyar társadalom leghátrányosabb helyzetű csoportjai közé tartoznak. Nagy részüknek nem csupán az egészségi állapot, hanem a mostoha társadalmi körülmények is nehezítik az életet. Kellő odafigyelés, a fogyatékossg okozta hátrányok széles körének kiküszöbölése, segítség és támogatás hiányában a fogyatékossgal élő emberek képtelenek a környező társadalom értékrendjének megfelelő életkörülmények biztosítására.

A növekvő létszám és a hátrányos helyzet együttesen inspirálták a nemzetközi és a nemzeti szervezeteket arra, hogy deklarálják a fogyatékossgal élő emberek jogait és lépésről-lépésre megvalósítsák társadalmi integrációjukat.

Az ENSZ 1975-ben deklarálta a fogyatékossgal élő embereknek a gazdasági és társadalmi biztonság, azaz a megfelelő életszínvonalhoz, a foglalkoztatáshoz, a családban éléshez, a társadalmi életben való részvételhez, a szabadidős tevékenységekhez fűződő jogát.

A fogyatékossgal élők helyzete az Európai Unióban a foglalkoztatáson túlmutató politikai és társadalmpolitikai kérdéssé az 1997-es Amszterdami Szerződés nyomán vált, amikor a szociális integrációt a közösség céljainak meghatározó elemeként fogalmazták meg. Az Amszterdami Szerződés 13. cikkelye az unió elsődleges jogába a következő diszkrimináció elleni klauzulát emelte be: „A jelen szerződés egyéb rendelkezéseinek sérelme nélkül [...] a Tanács – a Bizottság javaslata alapján és az Európai Parlamenttel való konzultáció után – egyhangúlag olyan intézkedéseket hozhat, amelyek a nemre, a fajra vagy az etnikai hovatartozásra, a vallásra vagy a meggyőződésre, a fogyatékossgra, a korra vagy a szexuális irányultságra alapított mindenfajta megkülönböztetés elleni küzdelem érdekében szükségesek.”

„A befogadó társadalom alapja a diszkriminációmentességgel párosuló pozitív cselekvés” – fogalmazta meg a Madridban megtartott Európai Fogyatékosügyi Kongresszus 2002-ben, ahol a 2003. évet az Európai Fogyatékos Emberek Évének nyilvánították. 2003 májusában a fogyatékossgal élők integrálásával kapcsolatos politikáért felelős miniszterek második európai konferenciáján A fogyatékossgal élők életminőségének javítása: a teljes körű részvételre irányuló és annak révén működő politika erősítése címet viselő politikai nyilatkozatot adtak ki.

Magyarországon a rendszerváltás óta eltelt időszak törvényalkotási munkája is több lényeges kérdésben érintette a fogyatékossgal élő embereket. A közoktatási törvény a fogyatékossgal élő gyerme-

<sup>1</sup> A fejezet bevezetőjében és a fogyatékossgal élő emberek általános jellemzését adó első részben nagymértékben támaszkodtunk a 2001-es népszámlálás 12. A fogyatékos emberek helyzete című kiadványára. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest, 2003. (A szöveges elemzést írta: Tausz Katalin és Lakatos Miklós).

kek jogává tette az integrált oktatásban való részvételt (1993. évi LXXIX. törvény). A szociális törvény meghatározta a pénzbeli és a természetbeni juttatásokat, a szociális szolgáltatásokat, kimondta a helyi önkormányzatok ellátási felelősséget (1999. évi CXXII. tv). A fogyatékossgal élő emberek esélyegyenlőségével átfogóan foglalkozik az 1998. évi XXVI. törvény. A törvénykezési munka révén a fogyatékossgal élő emberek állampolgári jogai jóllehet erősödtek, ám a deklarált szociális jogaik megvalósulása még várat magára.

Hosszú út vezetett a mai, még ellentmondásosan felelősségteljes társadalmi magatartáshoz, ahogy hosszú út vezetett a fogyatékossgal élő emberek helyzetének megismeréséhez is. Magyarországon az 1870–1949. évi, továbbá az 1990. és 2001. évi népszámlálások foglalkoztak a fogyatékossgal kérésével, ezek mindegyikében megtalálhatóak voltak a „testi és a szellemi fogyatékosokra” vonatkozó kérdések, illetve a fogyatékossgal modern meghatározásainak megfelelő kérdésblokkok.<sup>2</sup>

## 1. ÁBRA FOGYATÉKOSSGRA VONATKOZÓ KÉRDÉSBLOKK A 2001. ÉVI NÉPSZÁMLÁLÁSBAN

**Fogyatékossgal vonatkozó kérdések**

**25.1 Milyen fogyatékossgal él?**

nincs tartós fogyatékossga...  0      nem kíván válaszolni...  9

van tartós fogyatékossga: Legfeljebb három fogyatékossgat lehet megnevezni!

mozgássérült... <input checked="" type="checkbox"/> 1	értelmi fogyatékos... <input checked="" type="checkbox"/> 4	beszédhibés... <input checked="" type="checkbox"/> 7	gyengénlátó... <input checked="" type="checkbox"/> 10
alsó, felső végtag hiánya... <input checked="" type="checkbox"/> 2	nagyothalló... <input checked="" type="checkbox"/> 5	néma... <input checked="" type="checkbox"/> 8	egyik szemére nem lát... <input checked="" type="checkbox"/> 11
egyéb testi fogyatékos... <input checked="" type="checkbox"/> 3	siket... <input checked="" type="checkbox"/> 6	siketnéma... <input checked="" type="checkbox"/> 9	vak... <input checked="" type="checkbox"/> 12
			egyéb... <input checked="" type="checkbox"/> 13

---

**25.2 Ha több fogyatékossgal él, a megjelöltek közül melyiket itéli a legsúlyosabbnak?**

---

**25.3 Mi okozta legsúlyosabb fogyatékossgát?**

veleszületett...  1      baleset...  2      betegség...  3      nem tudja...  4

A fogyatékossgal élő személyek témája az 1990. évi és a 2001. évi népszámlálások programjában hasonlóan szerepelt, a két felvétel adatai összehasonlíthatók. Az 1990. évi népszámlálásnál csak a népesség 20 százalékát kérdezték meg erről a témáról, míg a 2001. évi népszámlálás a lakosság teljes körétől tudakolta ezt a kérdést. A 2001. évi népszámlálás az 1. ábra szerinti kérdésblokkot tudakolta minden megkérdezettől.

Az összeírás módszereit meghatározta az a körülmény, hogy az adatfelvétel személyi kikérdezésen alapult, a megkérdezettek maguk minősítették fogyatékossgukat. Itt figyelembe kell venni, hogy a fogyatékossgal élő személyek ismeretei is pontatlanok lehetnek saját fogyatékossgukról. Különös probléma áll fenn az idős embereknél, akik esetleg inkább idősként határozzák meg magukat (és akkor ebben „minden” benne van), minthogy a korukkal járó mozgásszervi-, hallás- és látásgondjaikat fogyatékossgának tekinték. Mindezek ellenére a népszámlálás a jelzett hiányosságokkal együtt is átfogó képet tud adni a fogyatékossgal élő emberek életkörülményeiről, életmódjáról.

Az ENSZ által kiadott 2000. év körüli népszámlálási ajánlás foglalkozik a fogyatékossgal témájával. Az ajánlás szerint a fogyatékossgal népességen belüli mérésekor azt a személyt kell fogyatékossgal tekinteni, aki hosszabb távon jelentkező testi, szellemi vagy egyéb egészségügyi probléma miatt bizonyos fajta vagy bizonyos mennyiségű tevékenység elvégzésére alkalmatlan. Nem tartoznak ebbe a körbe az időleges korlátozások, például egy lábtörés vagy betegség hosszabb távú következményei. Az ajánlás szerint fogyatékossgalnak a 6 hónapot meghaladóan fennálló, maradandó károsodás tekintendő.

Az ajánlás szerint a fogyatékossgal besorolásához, felvételéhez a fogyatékossgal tágabb fogalmait kell alkalmazni, hogy a megkérdezettek – adott esetben – megfelelően tudják fogyatékossgalukat definiálni.

<sup>2</sup> Lásd A fogyatékossgal kérdése a magyar népszámlálások történetében (1869–1949) című népszámlálási kiadványt, Budapest, 1996. KSH.



A 2001. évi népszámlálás ezek alapján azt tekinti fogyatékossgal élő személynek, akinek olyan végleges, az egész további életére kiható testi vagy értelmi, illetve érzékszervi fogyatékossga van, amely gátolja őt a megszokott, a hagyományosan elvárható életvitel gyakorlásában.<sup>3</sup>

A fogyatékossga milyenségét tekintve a népszámlálás 13 típust különböztetett meg. Ezek: mozgás-sérült, alsó-, felső végtag hiánya, egyéb testi fogyatékos; értelmi fogyatékos, nagyothalló, siket; beszéd-hibás, néma, siketnéma; gyengénlátó, egyik szemére nem lát, vak; egyéb fogyatékos.

Az esetszámokra is tekintettel a továbbiakban hat fogyatékoskategóriát alkalmazunk. Ezek:

1. mozgás-sérült
2. testi fogyatékos (alsó-, felső végtag hiánya, egyéb testi fogyatékossga összevonásával)
3. látás-sérült (gyengénlátó, egyik szemére nem lát, vak)
4. hallás-sérült (nagyothalló, siket, néma, siketnéma)
5. értelmi fogyatékos
6. egyéb fogyatékos (beszédhibás, egyéb fogyatékos).

---

<sup>3</sup> A népszámlálásnak ez a definíciója összecseng más (orvosi, szociológiai) értelmezésekkel, ugyanakkor korlátozó jellegű is. A korlátozást itt főleg az jelenti, hogy a fogyatékos állapotot véglegesnek, egész életre kihatónak tekintik. Nyilvánvaló, hogy a rehabilitáció révén a korlátozottság csökkenthető, esetleg a sérült funkció helyre is állítható. A közvetlen orvosi beavatkozás lehetőségei is egyre nagyobbak, például egyes súlyos látásproblémák ma már műtéti úton megszüntethetők. Ez persze „akadémikus” polémia, hiszen a mindennapokban (a népszámlálási kérdésnél is) a fogyatékossga vállalása, típusának meghatározása jóval egyszerűbbnek tűnik. További vitapont az, hogyan foglalkozunk a halmozott (többes) fogyatékossgákkal.

# A fogyatékossgal élő emberek demográfiai helyzetének változása 1990 és 2001 között

## Általános jellemzés<sup>4</sup>

A 2001. évi népszámlálás adatai szerint 577 006 fogyatékossgal élő ember élt Magyarországon, a népesség 5,7 százaléka. A fogyatékossgal élő emberek létszáma és aránya jelentősen emelkedett az 1990. évi népszámláláshoz képest, amikor 368 270 ember, a népesség 3,5%-a vallotta magát fogyatékosnak. A létszámnövekedés azzal is összefügg, hogy 2001-ben a fogyatékossgal élő emberek közül – többek között a jól előkészített és végrehajtott kommunikáció eredményeképpen – többen vállalták fogyatékossgukat, mint 1990-ben. Ugyanakkor az is elképzelhető, hogy a fogyatékossg mind pontosabb meghatározása következtében többen vannak tisztában egészségi állapotuk fogyatékossgal kapcsolatos jellegével.

Az átlagos életkorok adatai alapján megállapítható, hogy a fogyatékossgal élő személyek 1990-ben és 2001-ben is jóval idősebbek, mint a teljes népesség. Az 1990. évi népszámlálás adatai alapján a fogyatékossgal élő személyek átlagos életkora 49,7 év, ami 11,4 évvel több, mint a népesség egészéé. A 2001. évi adatfelvételnél 55,1 év a fogyatékossgal élő személyek átlagos kora, és ez már 15,9 évvel magasabb, mint a teljes népességé.

Mind a fogyatékos, mind az össznépesség átlagos életkora jelentősen emelkedett az 1990. évi népszámlálás óta. A fogyatékossgal élő emberek átlagos életkora azonban az össznépességét jóval meghaladóan növekedett az elmúlt évtizedben. A magukat fogyatékosnak vallók átlagos életkora a két adatfelvétel között 5,4 évvel nőtt, szemben a teljes népesség 1,9 éves emelkedésével.

### 1. TÁBLÁZAT A NÉPESÉG ÁTLAGOS ÉLETKORA FOGYATÉKOSSG ÉS NEMEK SZERINT, 1990, 2001

Nem	Átlagéletkor 1990		Átlagéletkor 2001	
	a fogyatékos	a teljes	a fogyatékos	a teljes
Férfi	47,3	35,5	51,8	37,1
Nő	52,5	39,0	58,2	41,1
A két nemből együttesen	49,7	37,3	55,1	39,2

A fogyatékossgal élő emberek nemek szerinti összetétele a következőképpen alakult: míg 1990-ben a fogyatékossgal élő emberek körében – a népesség egészétől eltérően – férfibőlet mutatkozott, 2001-ben – a népesség egészéhez hasonlóan – a nők aránya volt magasabb. Ez összefügg azzal, hogy a legutóbbi népszámlálás során jóval több időskorú ember került a fogyatékossgal élő személyek közé mint 1990-ben, és mint ismeretes, az időskorúak között a nők aránya jóval magasabb.

### 2. TÁBLÁZAT A NÉPESÉG FOGYATÉKOSSG ÉS NEMEK SZERINT, 1990, 2001 (%)

Nem	1990		2001	
	a fogyatékos	a teljes	a fogyatékos	a teljes
Férfi	53,6	47,8	49,0	47,5
Nő	46,4	52,2	51,0	52,5
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0

<sup>4</sup> Az elemzés részben a 2001. évi népszámlálás 12. sz. kötetének összefoglalóján alapul. Lásd még a hivatkozott előadást a felhasznált irodalomnál.

A két adatfelvétel idején a fogyatékossgal élő és a nem fogyatékos személyek korstruktúrája jelentősen eltért egymástól. A fogyatékossgal élők körében a nem fogyatékos emberekhez viszonyítva alacsonyabb volt a gyermekek és jóval magasabb a 60 éves és idősebb személyek aránya. Az utóbbi évtized legfontosabb változásának az arányok további eltolódása tekinthető: míg a nem fogyatékos népességben érzékelhető csökkenés csupán a gyermekkorúak között tapasztalható, a fogyatékossgal élő népességben belül számottevően megnőtt a 40 évesek és idősebbek aránya (1990-ben 68,3, 2001-ben 80,4 százalék).

**3. TÁBLÁZAT**  
**A NÉPESÉG FOGYATÉKOSSGÁÉ ÉÉ KORCSOPORT SZERINT, 1990, 2001 (%)**

Korcsoport (év)	1990		2001	
	a fogyatékos népességben	a teljes	a fogyatékos népességben	a teljes
0–14	9,1	21,0	5,0	17,3
15–39	22,6	35,8	14,6	36,3
40–59	30,6	24,9	35,6	27,5
60–	37,7	18,3	44,8	18,9
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0

**4. TÁBLÁZAT**  
**FOGYATÉKOSSGÁÉ ELŐFORDULÁSA NEMEK ÉÉ ÖTÉVES KORCSOPORTOK SZERINT, 1990, 2001**  
**AZ AZONOS KORÚ TELJES NÉPESÉG SZÁZALÉKÁBAN**

Korcsoport	1990			2001		
	Férfi	Nő	Együtt	Férfi	Nő	Együtt
0–4	0,8	0,6	0,7	0,9	0,7	0,8
5–9	2,0	1,4	1,7	2,1	1,5	1,8
10–14	2,4	1,8	2,1	2,6	1,9	2,3
15–19	2,4	1,8	2,1	2,4	1,8	2,1
20–24	2,4	1,6	2,0	2,3	1,6	2,0
25–29	2,7	1,8	2,2	2,5	1,8	2,1
30–34	2,7	1,9	2,3	2,9	2,1	2,5
35–39	3,1	2,2	2,6	3,8	2,8	3,3
40–44	3,7	2,6	3,1	5,1	4,0	4,6
45–49	4,5	3,4	3,9	6,9	5,7	6,3
50–54	6,0	4,5	5,2	9,5	8,1	8,8
55–59	7,1	3,9	5,4	12,0	7,8	9,7
60–64	6,5	4,5	5,4	10,9	8,1	9,3
65–69	7,5	5,2	6,2	11,8	9,9	10,7
70–74	8,6	6,3	7,2	13,2	11,9	12,4
75–79	9,5	7,8	8,4	15,3	14,7	14,9
80–84	11,1	9,5	10,0	17,7	16,8	17,1
85–	13,7	11,8	12,3	20,5	20,2	20,3
Összesen	4,0	3,2	3,5	5,8	5,5	5,7

Részletesebben megvizsgálva a fogyatékossgal élő személyek arányát a népesség egyes öt éves korcsoportjaiban, arra a következtetésre juthatunk, hogy 40 éves kor alatt a fogyatékossgal élő emberek aránya a két népszámlálásban lényegében megegyezik, 40 év felett viszont jelentős eltéréseket találunk. 2001-ben másfél, sőt kétszeres arányokat is megfigyelhetünk az 1990. évihez képest. Nemek szerint vizsgálva az arányokat, hasonló tendenciákat tapasztalunk, mégis az állapítható meg, a fogyatékossgal élő emberek arányai nagyobb mértékben növekedtek meg a nőknél, mint a férfiaknál. A 2001. évi népszámlálás adatai szerint az 55 évesnél idősebbek körében a magukat fogyatékosnak valló nők népességbeli arányai megduplázódtak 1990-hez képest.

A 4. táblázathoz hasonló, a fogyatékossgal élő emberek népességben belüli arányait bemutató adatsorokkal a későbbiekben részletesen foglalkozunk.

Az iskolai végzettség a legtöbb demográfiai, társadalmi jellemző fontos differenciáló faktora. A különböző iskolai végzettségű népességcsoportok szocializációja, munkaerő-piaci helyzete, jövedelmi viszonyai, életmódja, életkörülményei között jelentős különbségeket figyelhetünk meg. A fogyatékossgal élő emberek munkavállalási lehetőségeit például egyértelműen behatárolja a népesség egészénél alacsonyabb iskolai végzettségük.

A népesség többségéhez hasonlóan a fogyatékossgal élő emberek körében is emelkedett az iskolai végzettség szintje. Ennek ellenére is a fogyatékossgal élő emberek iskolai végzettsége 2001-ben jóval alacsonyabb azokénál, akik a nem fogyatékos emberek csoportjába tartoznak. Még mindig magas az általános iskola 8 osztályánál alacsonyabb végzettségűek aránya: ami a fogyatékossgal élő emberek körében 1990-ben még 50%-nál magasabb volt, 2001-ben 31,6%-ra csökken, de ez még mindig 11,6%-kal magasabb a nem fogyatékos emberek arányánál. Rendkívüli a lemaradás a középfokú és a felsőfokú végzettségűeknél. A legalább középfokú végzettségűek arányát nézve, 1990-ben ez az érték a fogyatékossgal élő személyek esetében 20% körüli volt, szemben a nem fogyatékos emberek 37,6%-ával.

A 2001-es adatfelvétel idején a legalább középfokú végzettségűek aránya a fogyatékos emberek esetében a 30% körüli értékre emelkedett, míg a nem fogyatékos személyeknél 50%-ot meghaladja ez az érték. Ha korcsoportonként vizsgáljuk az adatokat, akkor a fiatalabb korosztályokba tartozó fogyatékos emberekre is igaz, hogy iskolai végzettségük magasabb szintű (kivéve az értelmi fogyatékossgal élő embereket).

#### 5. TÁBLÁZAT A 7 ÉVES ÉS IDŐSEBB NÉPESSÉG FOGYATÉKOSSGÁG ÉS A LEGMAGASABB BEFEJEZETT ISKOLAI VÉGZETTSÉG SZERINT, 1990, 2001 (%)\*

Iskolai végzettség	1990		2001	
	fogyatékos emberek	nem fogyatékos emberek	fogyatékos emberek	nem fogyatékos emberek
Általános iskola				
8. évfolyamnál alacsonyabb	50,1	30,6	31,6	19,3
Általános iskola 8. évfolyam	30,6	31,8	38,8	30,2
Középiszkola érettségi nélkül, szakmai oklevéllel	5,7	13,2	10,3	17,1
Középiszkola érettségivel	9,7	17,0	14,3	23,3
Egyetem, főiskola	4,0	7,4	5,0	10,2
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0

A fogyatékos és a nem fogyatékos emberek régiónkénti területi megoszlása jellegzetes eltéréseket mutat. Azokban a régiókban, amelyek helyzete hátrányos (kiemelkedik a több szempontból is hátrányos helyzetű Dél-Alföld és Észak-Magyarország régió), nagyobb a fogyatékos emberek aránya.

A településtípus szerinti adatok pedig azt mutatják, hogy a fogyatékos emberek magasabb arányban élnek a községekben és kevésbé a fővárosban, valamint más városokban, mint a nem fogyatékos népesség. Így társadalmi hátrányait a települési egyenlőtlenségből adódó nehézségek tovább súlyosbítják.

#### 6. TÁBLÁZAT A FOGYATÉKOSOK ÉS A NEM FOGYATÉKOSOK MEGOSZTLÁSA RÉGIÓNKÉNT, 1990, 2001 (%)\*

Településtípus	1990		2001	
	fogyatékos emberek	nem fogyatékos emberek	fogyatékos emberek	nem fogyatékos emberek
Közép-Magyarország	27,0	28,7	23,4	28,3
Közép-Dunántúl	10,2	10,8	10,2	11,1
Nyugat-Dunántúl	9,5	9,8	7,6	9,9
Dél-Dunántúl	9,8	9,8	10,6	9,7
Észak-Magyarország	14,3	12,7	15,8	12,5
Észak-Alföld	15,0	14,9	16,0	15,2
Dél-Alföld	14,2	13,4	16,5	13,3
Magyarország összesen	100,0	100,0	100,0	100,0

\* A táblázatok nem pontos sorait a következő kiadásban javítjuk – a sorozatszerkesztő megjegyzése.

**7. TÁBLÁZAT**  
**A NÉPESSÉG FOGYATÉKOSSÁG SZERINT, TELEPÜLÉSTÍPUSONKÉNT,**  
**1990, 2001 (%)\***

Településtípus	1990		2001	
	fogyatékos emberek	nem fogyatékos emberek	fogyatékos emberek	nem fogyatékos emberek
Főváros	18,1	19,5	14,2	17,6
Megyeszékhely (m.jv.)	17,5	17,8	15,9	18,0
Többi megyei jogú város (m.jv.)	2,0	2,1	1,7	2,1
Többi város	25,5	26,6	27,9	27,0
Községek, nagyközségek	36,8	34,0	40,3	35,3
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0

A fogyatékos népességben belül a mozgássérülteké a legnépesebb csoport. Jelentősen emelkedett az egyéb, pontosan meg nem határozott fogyatékosokkal élők aránya. Valószínűleg ebbe a kategóriába kerültek azok a személyek, akik nem tudták elhatárolni fogyatékoságukat tartós betegségeiktől, ezért az egyéb fogyatékosokkal bírók között többen lehetnek olyanok, akik nem fogyatékosokban, hanem tartós betegséggel élnek. A fogyatékosokkal élők között minden tizedik ember az értelmi fogyatékosokkal élő személyek közé tartozott. A fogyatékosokkal élő férfiak és nők fogyatékoságtípus szerinti megoszlása némileg különbözik egymástól, a férfiak körében magasabb az értelmi fogyatékosokkal élő emberek, alsó, felső végtag hiányából adódó fogyatékosúak és az egyéb testi fogyatékosokkal élők aránya, a mozgássérültek, a gyengénlátók hányada viszont a nők között nagyobb.

**8. TÁBLÁZAT**  
**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK A FOGYATÉKOSSÁG TÍPUSA SZERINT NEMENKÉNT,**  
**1990, 2001 (%)\***

A fogyatékoság típusa	1990			2001		
	férfi	nő	együtt	férfi	nő	együtt
Mozgássérült	29,8	30,1	29,9	33,6	39,0	36,4
Testi fogyatékos	11,6	7,6	9,7	9,4	5,1	7,2
Gyengénlátó	9,2	14,9	11,8	7,6	11,5	9,6
Egyik szemére nem lát	5,2	4,4	4,8	3,4	3,0	3,2
Vak	1,8	2,4	2,1	1,4	1,9	1,6
Látássérült	16,2	21,8	18,8	12,4	16,4	14,4
Értelmi fogyatékos	20,3	18,6	19,5	11,1	8,7	9,9
Nagyothalló	10,5	11,4	10,9	7,9	7,6	7,7
Siket, siketnéma, néma	2,0	2,2	2,1	1,6	1,5	1,5
Hallássérült	12,5	13,6	13,0	9,5	9,1	9,2
Beszédhibás	2,8	1,7	2,3	1,7	0,9	1,3
Egyéb	6,9	6,5	6,7	22,3	20,9	21,6
Egyéb fogyatékos	9,7	8,2	9,0	24,0	21,8	22,9
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

\* A táblázatok nem pontos sorait a következő kiadásban javítjuk – a sorozatszerkesztő megjegyzése.

A megkérdezettek mindkét népszámlálás időpontjában a fogyatékoság leggyakoribb okaként a betegséget jelölték meg. Jelentősebb változás a veleszületett fogyatékosok arányának csökkenésében figyelhető meg, aminek oka részben az egészségügy modernizációja, részben az időskorú fogyatékosok számának gyarapodása. A baleset miatt fogyatékosokkal élők között kiugróan magas – több mint kétharmad – a férfiak aránya, aminek valószínűleg az az oka, hogy egy részük munka közben, baleset miatt vált fogyatékosá, és mivel a férfiak által végzett munka balesetveszélyesebb is, ezért érthető a férfiak túlréprezentáltsága. Nyilvánvaló, hogy a fogyatékoság oka erősen korspecifikus, mert amíg például a 0–14 éves fogyatékosokkal élő gyermekek között a veleszületettek aránya több mint kétharmad, addig ez a mutató a 70 éves és idősebb fogyatékosokkal élő emberek körében mindössze 4 százalék volt.

**9. TÁBLÁZAT**  
**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK A FOGYATÉKOSSÁG OKA ÉS KORCSOPORT SZERINT,**  
**1990, 2001 (%)**

Korcsoport	1990					2001				
	vele- született	baleset	beteg- ség	nem tudja	isme- retlen	vele- született	baleset	beteg- ség	nem tudja	isme- retlen
	az összesen százalékában									
0–14	85,1	1,8	9,0	1,7	2,4	66,8	1,7	12,7	8,0	10,8
15–39	57,3	13,9	23,7	1,9	3,2	46,5	11,1	24,4	8,1	9,8
40–59	22,1	21,2	48,6	3,8	4,3	12,6	14,9	57,7	6,0	8,8
60–69	14,7	17,5	56,5	5,7	5,6	7,2	14,0	63,5	5,9	9,4
70–X	9,0	12,3	61,3	9,7	7,6	4,0	12,0	65,8	7,8	10,4
Összesen	31,8	15,4	43,3	4,7	4,8	17,0	12,7	53,8	6,9	9,6

**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK MUNKAERŐ-PIACI HELYZETE**

Magyarországon az 1990-es évtizedben jelentősen visszaesett a foglalkoztatottság, és ez a fogyatékos-sággal élő emberek munkaerő-piaci helyzetére is hatással volt. A fogyatékos-sággal élő és a nem fogyatékos emberek gazdasági aktivitása között már 1990-ben is jelentős különbségeket lehetett megfigyelni. Míg a fogyatékos-sággal élő emberek körében a foglalkoztatottak aránya 17 százalék volt, a nem fogyatékosoknál meghaladta a 44 százalékot. Az 1990-es évtized során a fogyatékos-sággal élő személyek foglalkoztatottsága 9 százalékra csökkent, jóval nagyobb mértékben, mint a nem fogyatékosoknál.

**10. TÁBLÁZAT**  
**A NÉPSSÉG FOGYATÉKOSSÁG ÉS GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINT, 1990, 2001 (%)**

Gazdasági aktivitás	1990			2001		
	fogyatékos személyek	nem fogyatékos személyek	összesen	fogyatékos személyek	nem fogyatékos személyek	összesen
Foglalkoztatott	16,6	44,6	43,6	9,0	37,8	36,2
Munkanélküli	0,7	1,1	1,1	2,0	4,2	4,1
Inaktív kereső	57,5	24,5	25,6	76,7	29,8	32,4
Eltartott	25,2	29,8	29,7	12,2	28,2	27,3
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Az, hogy a munkanélküliek aránya a fogyatékos-sággal élő személyek körében kevésbé nőtt, mint a nem fogyatékos emberek között, nem jelenti azt, hogy kisebb arányban veszítették el munkájukat. A fogyatékos-sággal élő emberek speciális helyzetéből következik, hogy rendszeres munkájuk elvesztése után az inaktív keresők közé tartoznak, mert rendszeres jövedelemmel rendelkeznek. Másfelől fogyatékos-ságuk korlátozza is őket a munkavégzésben. A munkaerő-piaci szervezetrendszer is kevésbé fogadja be a munkát kereső fogyatékosokat. Nem lehet azonban állítani, hogy ha lehetőség kínálkozna rá, nem vállalnának a mostaninál sokkal többen munkát a fogyatékos-sággal élő emberek közül.

A 2001. évi népszámlálást megelőző évtized gazdasági és társadalompolitikai gyakorlatának másik lényeges következménye, hogy megnőtt az inaktív keresők száma. Többek között erőteljesen bővült a rokkantsági nyugdíjban részesülők köre is. Ugyanakkor a rokkantsági nyugdíjasok közel kétharmada nem jelzi, hogy fogyatékos-ságban szenved, ami azt jelenti, hogy megfelelő rehabilitáció és munkavégzési lehetőség esetén növekedhetne körükben a gazdasági aktivitás.

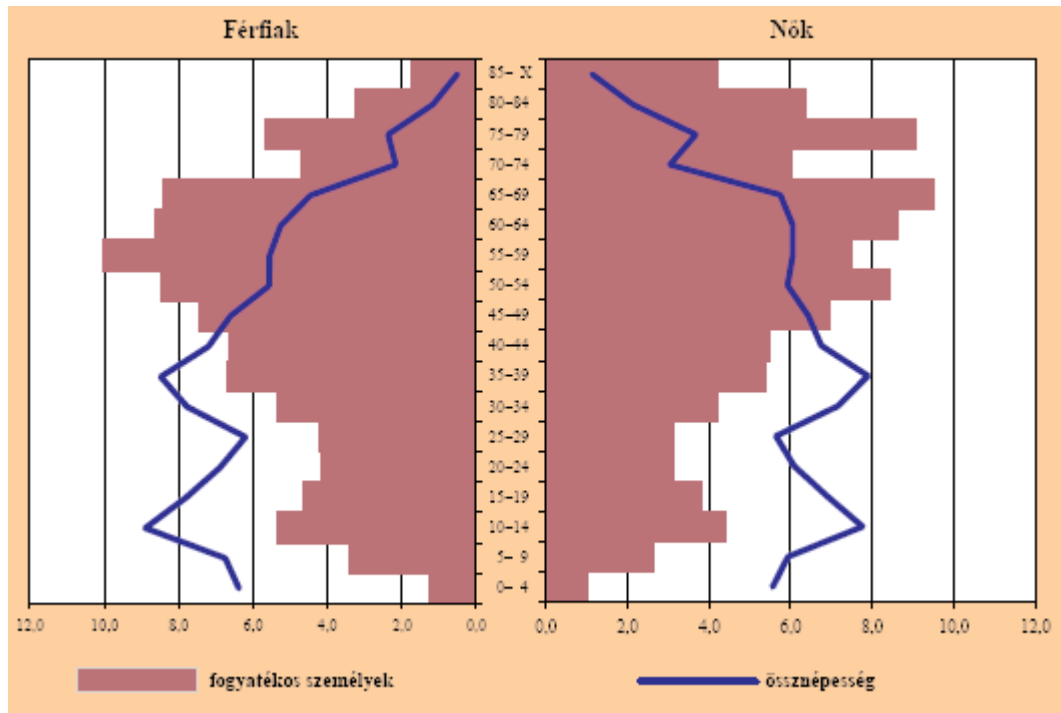
***A fogyatékos-sággal élők korösszetétele és kor szerinti előfordulási gyakoriságai***

A fogyatékos-sággal élők előrebecsléséhez részletes és konzisztens adatokra van szükség, ezért vizsgáltuk a fogyatékos-sággal élők és az össznépesség nemek és ötéves korcsoportok szerinti fő jellemzőit.

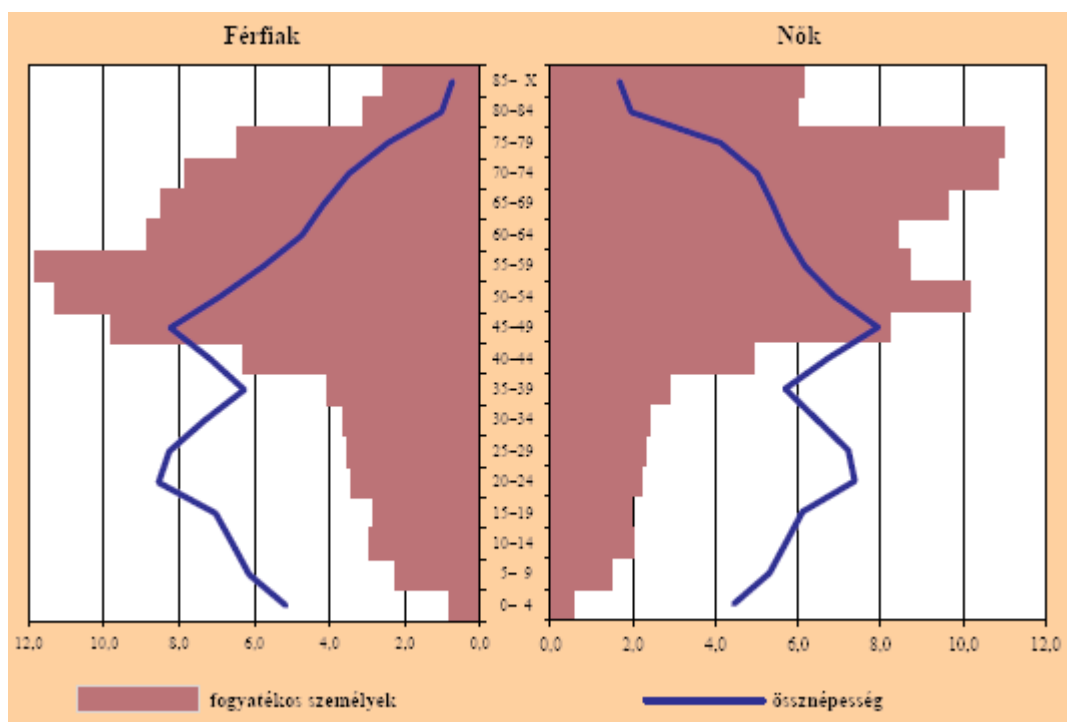
A népességek korpíramisai, a korpíramisok eltérései, változásai arról adnak számot, hogy életkorral életkorra (korcsoportról korcsoportra) hogyan alakul a népesség, vagy egy résznépesség létszáma, illetve össznépességen belüli aránya. Az előfordulási gyakoriságok pedig azt mutatják, hogy a népesség mekkora hányada bír specifikus jellemzőkkel (jelen esetben: fogyatékos).

A korpiramisok visszatükrözik a tanulmány elején tett megállapításokat. A 2. ábrán feltüntettük a fogyatékossgal élő személyek és az össznépesség életkori csoportok szerinti megoszlását 1990-re, a 3. ábrán 2001-re. Látható, hogy a fogyatékossgal élő korösszetétele jóval idősebb, mint a teljes népességé. 1990-ben még észre lehet venni, hogy a fogyatékossgal élő emberek valamilyen szinten követik a népesség kor megoszlásának egyenetlenségeit. Például a 10–14 évesek magasabb aránya egyértelműen az 1970-es évek elején született generációk nagy létszámára vezethető vissza. 2001-ben olyannyira idős, 40-45 éves kor felett olyannyira „tömött” a fogyatékossgal élő népesség korfája, hogy ezek a különbségek már csak nagytóval vehetők észre.

2. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐ ÉS A TELJES NÉPESÉG KOR MEGOSZLÁSA, 1990 (%)

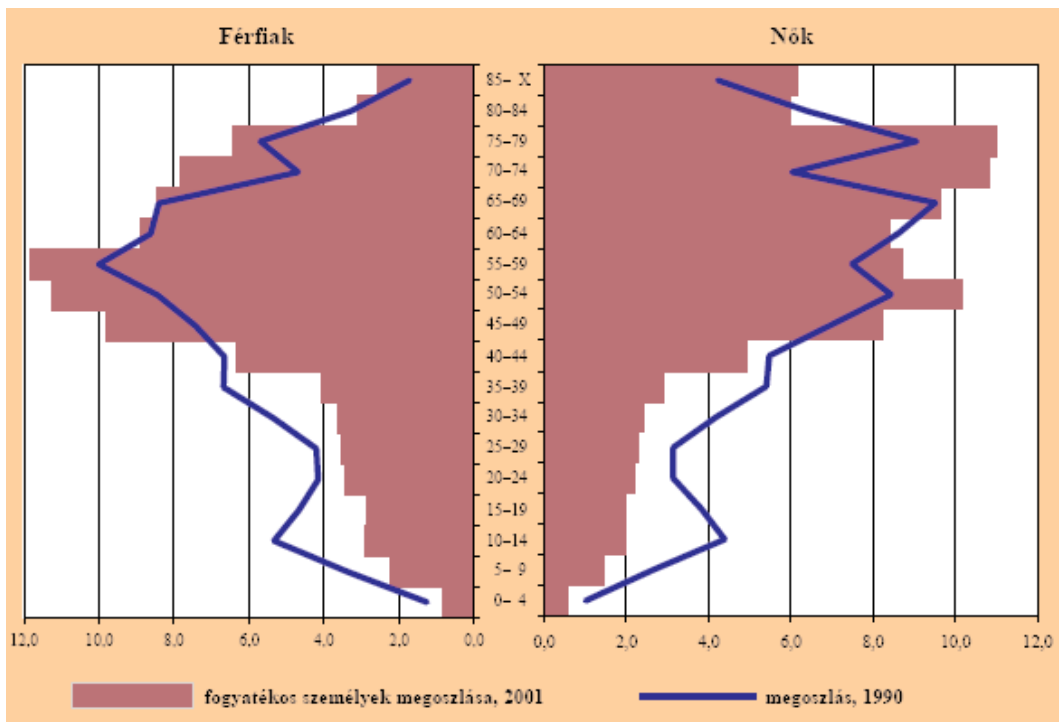


3. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐ ÉS A TELJES NÉPESÉG KOR MEGOSZLÁSA, 2001 (%)



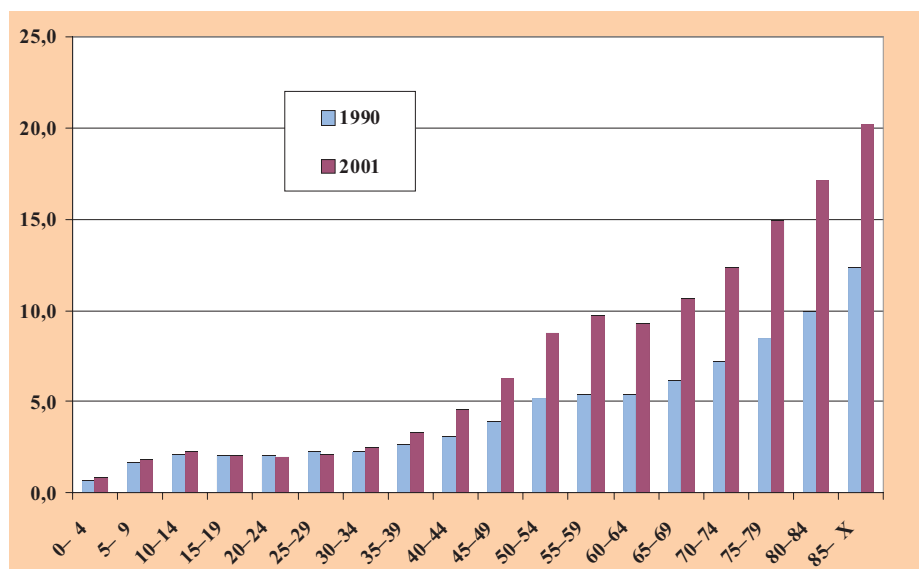
A két népszámláláskor a fogyatékossgal élő résznépesség korösszetételét összehasonlítva a különbségek szintén jellegzetesek. A fiatalabb életkorok fogyatékosarányainak csökkenése 1990-ról 2001-re egyrészt magyarázható az idősebb életkorok tényérésével, másrészt a fogyatékossgal elleni küzdelem eredményeivel, harmadrészt – a szerzők véleménye szerint – a piacgazdaság „szorításával”. A 2001. évi fogyatékossgal élő népesség tényérése a 45 éves korról kezdődik, és ezt követően a korösszetétel arányai magasabbak, mint 1990-ben. Különösen nagy az eltérés a 45–59 éves korintervallumban, ami feltehetően a 90-es évek gazdasági aktivitási változásainak is következménye.

4. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK KORMEGOSZLÁSA, 1990, 2001 (%)



Ami a fogyatékossgal élő emberek előfordulási gyakoriságait illeti, a következő, 5. ábra mutatja a fogyatékossgal élő emberek arányát a népesség egyes korcsoportjaiban. Amíg a 40 éves kor alatt a fogyatékossgal élő emberek aránya a két népszámlálásban lényegében megegyezik, 40 év felett jelentős az eltérés. 2001-ben másfél, akár kétszeres arányokat is megfigyelhetünk.

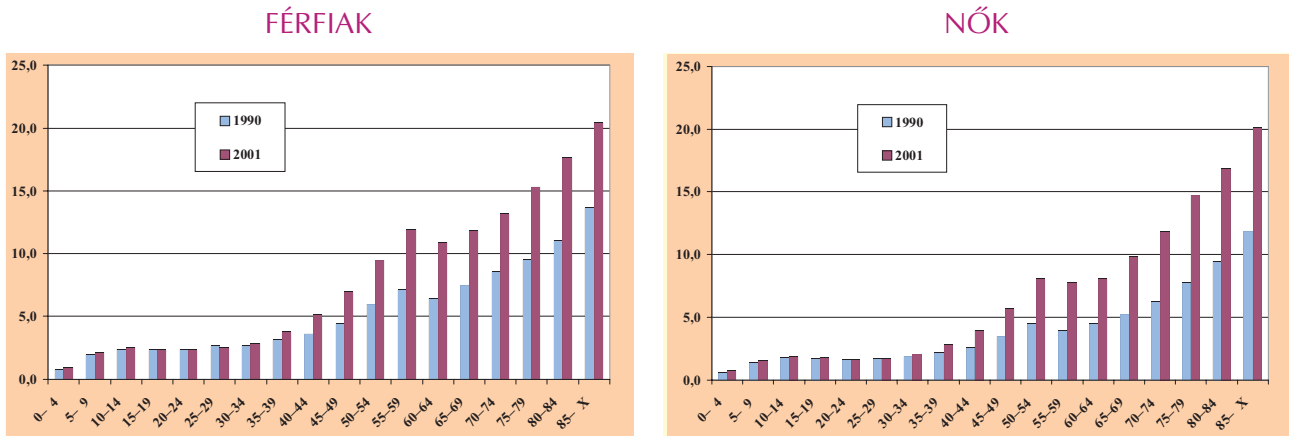
5. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK ARÁNYA A NÉPESÉGBEN KORCSOPORTOK SZERINT, 1990, 2001 (%)





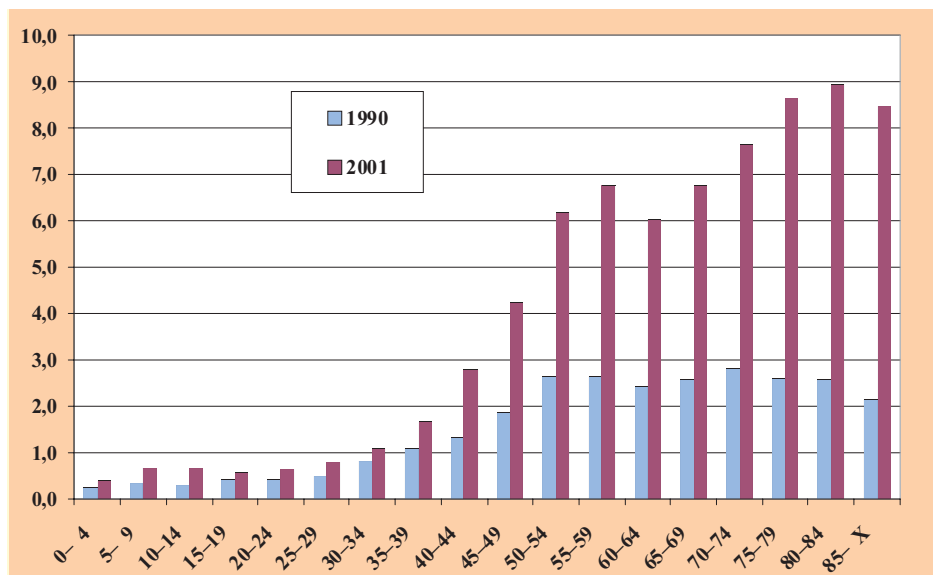
Nemek szerint vizsgálva hasonló tendenciákat tapasztalunk, mégis az állapítható meg, hogy a fogyatékossgal élők arányai nagyobb mértékben növekedtek meg a nőknél, mint a férfiaknál. 55 év felett megduplázódott arányokat lehet megfigyelni a nők esetében.

6. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK ARÁNYA A NÉPESSÉGBEN KORCSOPORTOK SZERINT NEMENKÉNT, 1990, 2001 (%)



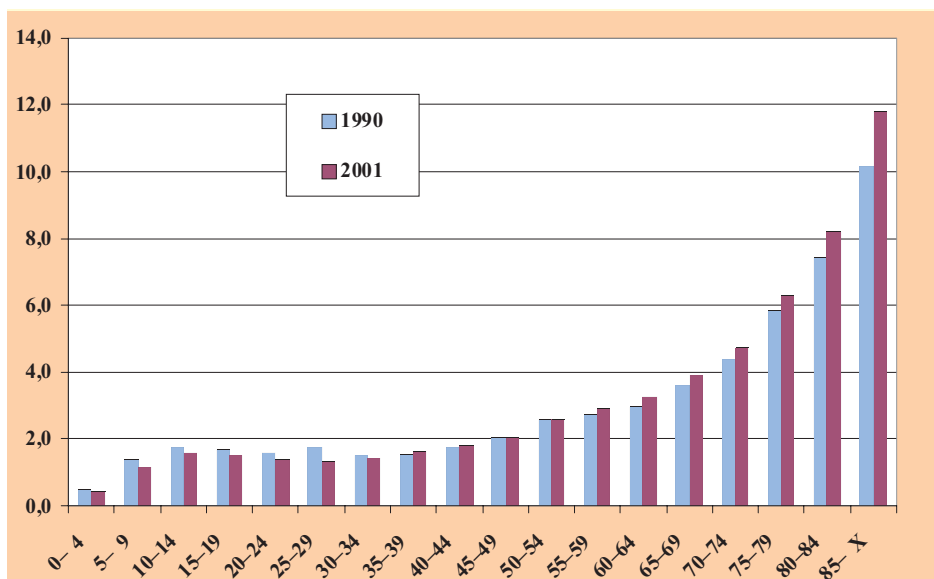
Vizsgáljuk az aránynövekedések okait! Tekintsük a mozgássérültek és az egyéb fogyatékossgal élők népességbeli arányát korcsoportonként 1990-ben és 2001-ben. Azt láthatjuk, hogy 2001-ben ebben a két fogyatékossgáltípusban sokkal jelentősebb az arányok emelkedése 1990-hez képest. Magas életkorokban a fogyatékossgal élők aránya ezekben a fogyatékossgáltípusokban akár háromszoros-négyszeres is lehet.

7. ÁBRA  
A MOZGÁSSÉRÜLTEK ÉS EGYÉB FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK NÉPESSÉGBELI ARÁNYAI KORCSOPORTONKÉNT 1990, 2001 (%)



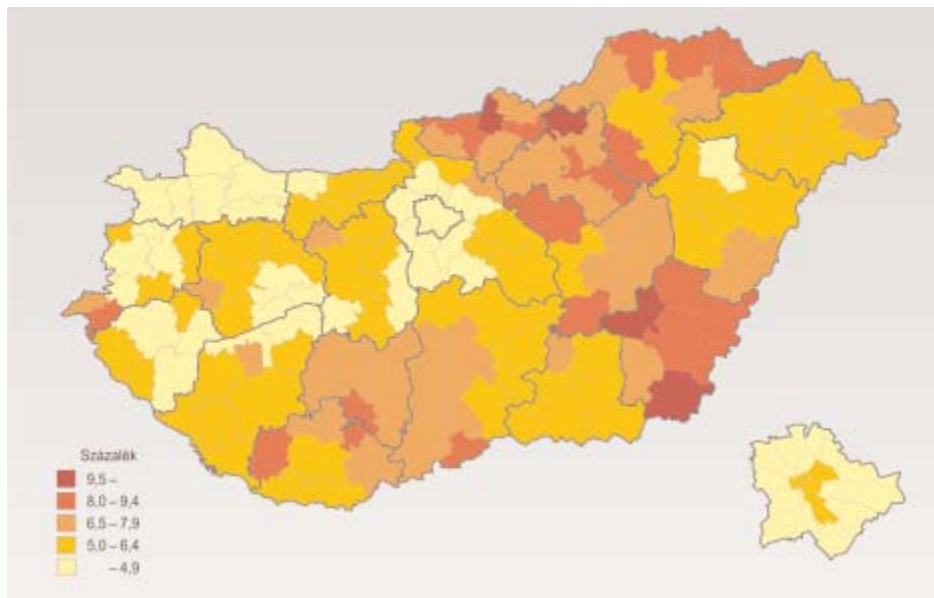
E két fogyatékossgáltípust leszámítva a népességbeli arányok jelentősen nem változtak meg 1990-ről 2001-re, mint ahogy ezt a 8. ábra kitűnően mutatja. Lényegében tehát a fogyatékossgal emelkedésének oka a mozgássérültek és az egyéb fogyatékossgal élők arányának növekedése.

8. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK NÉPESSÉGBELI ARÁNYA KORCSOPORTONKÉNT  
MOZGÁSSÉRÜLTÉK ÉS EGYÉB FOGYATÉKOSOK NÉLKÜL, 1990, 2001 (%)



A fogyatékos személyek területi (kistérségi és kerületi) arányait mutatja be a következő ábra. Jól láthatók a keleti országrész, különösen Észak-Magyarország és Békés megye kistérségeiben a kiugró arányok.

9. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK ARÁNYA A NÉPESSÉG SZÁZALÉKÁBAN  
KISTÉRSÉGENKÉNT, 2001



### Fogyatékoság és iskolai végzettség

Az iskolai végzettség egyike a társadalmi, demográfiai vizsgálatok legfontosabb indikátorainak. A különböző iskolai végzettségű népességcsoportok viselkedése között ugyanis jellegzetes eltérések figyelhetők meg a legtöbb jelenség esetében. Ha az eltérések okát általánosan jellemezni kellene, akkor azt mondhatnánk, hogy a különböző iskolai végzettségi szinteknek erősen eltérő életpályák felelnek meg, s ezeken az életpályákon a társadalmi, demográfiai jelenségek átlagos produktumai is különböznek. Megfigyelhető például, hogy a legalacsonyabb iskolai végzettségűeknek a legmagasabb a termékenysége és a halandósága is. Természetesen a különbségek nagysága több tényező összhatására alakul. A különbségek várhatóan nagyobbak az olyan népességben, ahol a fiatal korban meg-

szerzett iskolai végzettség határozza meg az egész további életutat. A különbségek csökkenhetnek, ha az iskolai végzettség megszerzésében kellő mobilitás érvényesül, ha lehetőség van pályakorrekcióra az életút folyamán.

Mindez a fogyatékossgal élő személyekre is fennáll. A fogyatékossgal „elterjedtsége” különbözik, iskolai végzettségi szintenként: a képzetlenebb népességben kisebb, az alacsonyabb képzettségűben nagyobb a fogyatékossgal élő emberek aránya.

Az iskolai végzettségnek már e sommás megállapítás miatt is nagy szerepet szántunk a fogyatékossgal élő emberek előrebecslésében. Még inkább növekszik az iskolai végzettség figyelembevételének fontossága, ha a fogyatékossgal élő emberek területi eloszlásával hozzuk összefüggésbe.

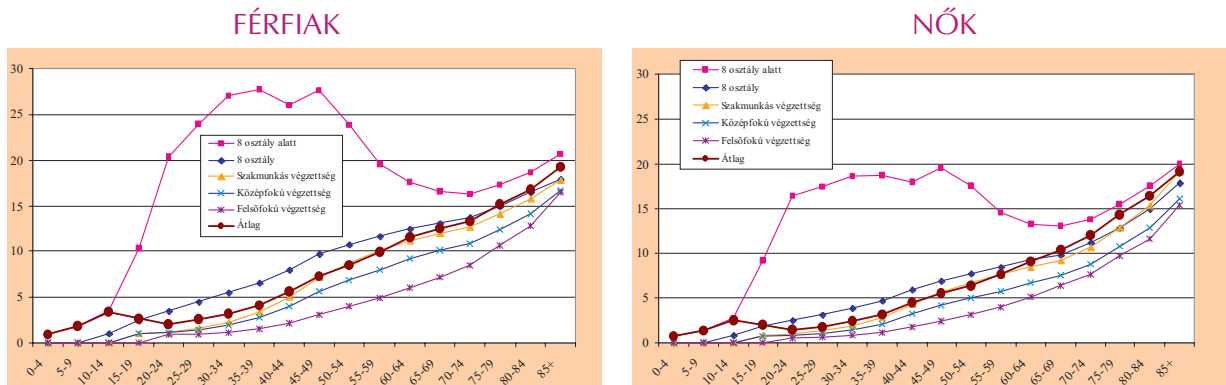
Először vizsgáljuk a fogyatékossgal iskolai végzettség szerinti eltéréseit!

A 10. ábrán férfiak és nők szerint külön-külön feltüntettük a figyelembe vett iskolai végzettségi szintek szerint a fogyatékossgal élő emberek előfordulási gyakoriságait. Az egyes pontokhoz tartozó arányokhoz az alábbi megjegyzések kívánkoznak:

- Az arányok simítottak (részletesebben lásd az adatok és módszerek fejezetben).
- Az arányok a megfelelő nemű, korcsoportú és iskolai végzettségű népességben belüli százalékos előfordulást jelentik.
- A 8 osztályt el nem végzettek körében a fogyatékossgal alapvetően azért olyan kiugróan magas, mert az alapfokú végzettséget éppen a fogyatékosok jelentős része nem képes megszerezni.

A két ábra között alapvető a hasonlóság. Mindkét nem esetében kiugróan a legmagasabb a fogyatékossgal élő emberek aránya a 8 osztálynál kevesebbet végzettek körében. Ez, mint említettük, a fogyatékossgal élő emberek, mint speciális csoport jellegéből is adódik.<sup>5</sup>

**10. ÁBRA**  
**A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐ EMBEREK ARÁNYA**  
**A MEGFELELŐ ÉLETKORÚ ÉS ISKOLAI VÉGZETTSÉGŰ NÉPESSÉGBEN, 2001 (%)**



Látható az is, hogy egy alapvető hasonlóság ellenére a fogyatékossgal lényegesen differenciál nemek szerint, másképpen: a férfiak fogyatékossgal arányai magasabbak. Eltérő összefogyatékossgaluk tehát nemcsak az eltérő iskolai végzettség következménye, hanem az azonos iskolai végzettségen belüli előfordulási gyakoriságé is.

Ezt a megállapítást számítással is ellenőrizhetjük. Hajtsunk végre egy standardizálást, a 2001. évi népszámlálási női népességre alkalmazzuk a 2001. évi férfifogyatékos-arányokat (iskolai végzettség és korcsoport szerinti bontásban). Az eredmény: 373 ezer fogyatékossgal élő nő a népszámlálási 294 ezerrel szemben, ami azt jelenti, hogy a férfifogyatékossgal valójában 27 százalékkal meghaladja a nőit, szemben azzal, hogy a fogyatékossgal élő emberek aránya a férfi és a női népességben közel van egymáshoz (a nyers arányok: férfiak: 5,83, nők 5,50 százalék).<sup>6</sup>

Tekintsük át, hogyan változott a fogyatékossgal előfordulása iskolai végzettség szerint 1990 és 2001 között. A 11. ábrák tájékoztatnak ezekről a változásokról.

<sup>5</sup> Felhívjuk a figyelmet arra, hogy pusztán aránynövekedésről van szó, a maximális arány a férfiaknál 30, a nők körében 20% alatt van, tehát távolról sem áll az, hogy akinek nincs alapfokú végzettsége, az fogyatékos lenne.

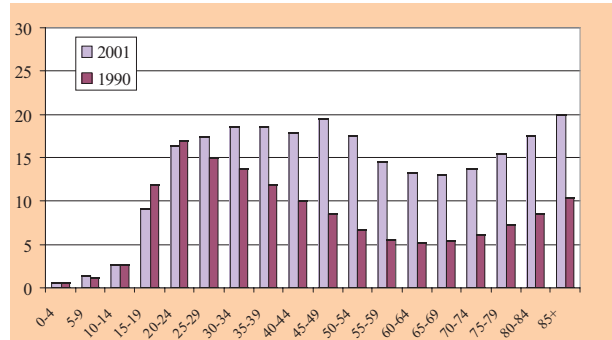
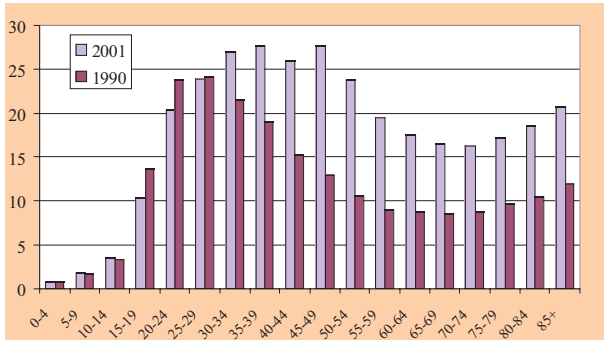
<sup>6</sup> A számítás menete:  $(\frac{374}{294} - 1) \cdot 100 = 27$

11. ÁBRA  
 A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK ELŐFORDULÁSI GYAKORISÁGAI  
 A MEGFELELŐ KORÚ ÉS ISKOLAI VÉGZETTSÉGŰ NÉPESÉGBEN, 1990, 2001 (%)

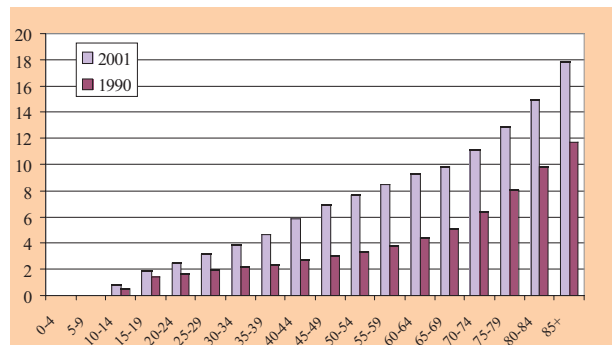
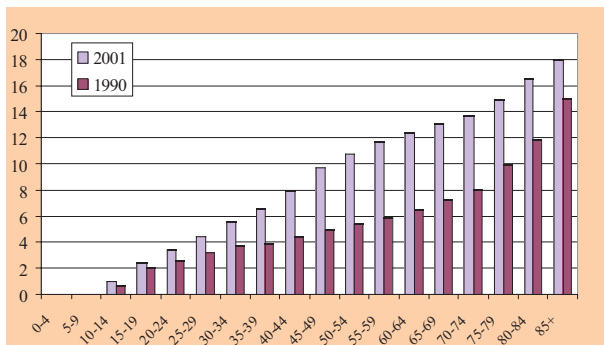
FÉRFIAK

NŐK

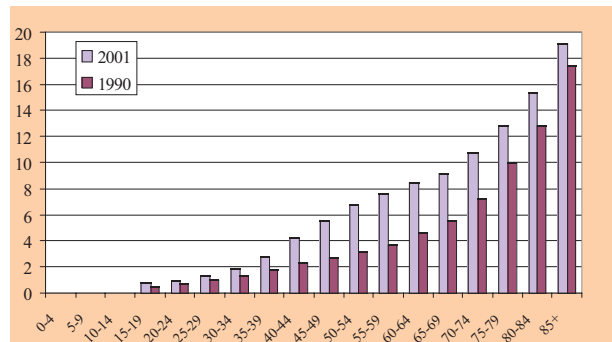
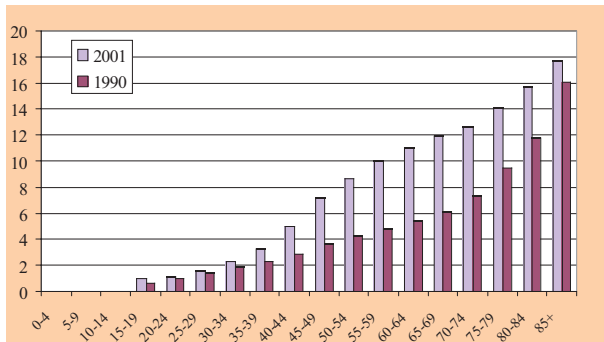
8 OSZTÁLYNÁL KEVESEBB



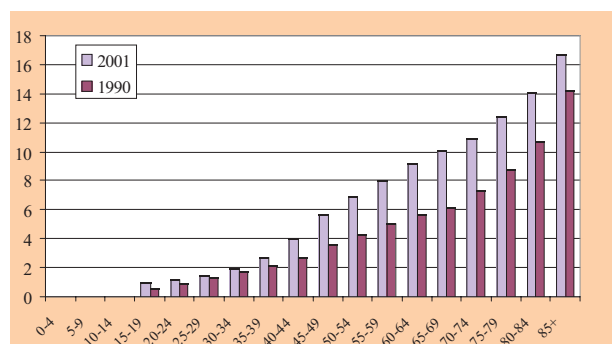
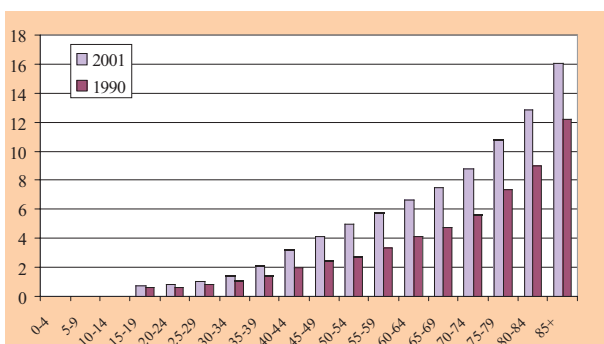
8 OSZTÁLY



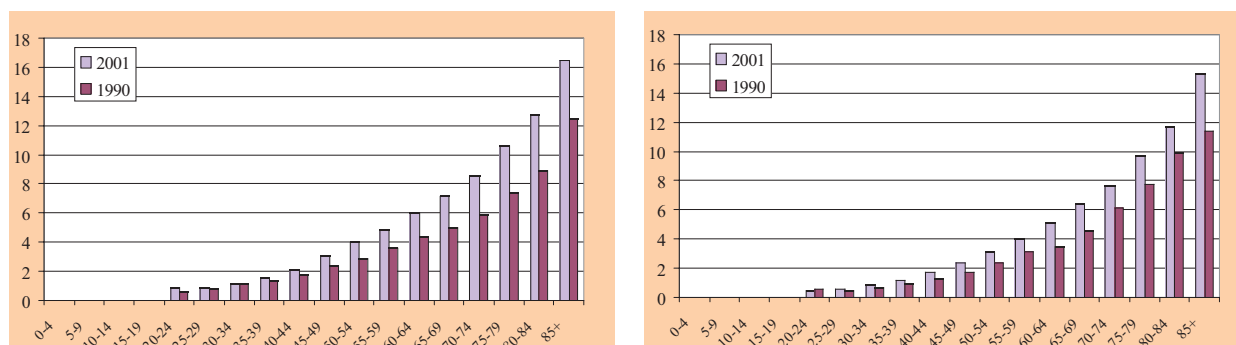
SZAKMUNKÁS VÉGZETTSÉG



KÖZÉPFOKÚ VÉGZETTSÉG



## FELSŐFOKÚ VÉGZETTSÉG



Az ábrásorból látható, hogy minél magasabb az iskolai végzettség, annál inkább hasonló a korcsoportos előfordulási gyakoriság életkori lefutása, továbbá az 1990. évi és a 2001. évi népszámlálás adatai közötti különbség. Amíg a legfeljebb szakmunkás végzettségűeknél egyértelműen látszik például a középső életkorokban a fogyatékoság megemelkedése (gyaníthatóan a rendszerváltozást követő krízis hatására), addig a közép- és a felsőfokú végzettségűeknél ez nincs, vagy legalábbis nehezebben vehető észre. Mindez összecseng a különböző iskolai végzettségűek eltérő munkaerő-piaci pozícióival is.

Összefoglalva: országos szinten megfigyelhető a különböző iskolai végzettségűek közötti lényeges különbség a fogyatékosággal élő emberek arányában. Minél magasabb a végzettség szintje, annál alacsonyabb a fogyatékosággal élő emberek aránya. Az 1990-es évek folyamán történt változások iránya minden végzettségi szinten a fogyatékoság növekedése, ennek mértéke azonban szintén különbözik iskolai végzettség szerint: a magasabb végzettségűeknél a változások kisebbek.

### Fogyatékoság és területi elhelyezkedés

A fogyatékoság jelen tanulmányban összefoglalt előrebecslése megyei szintű, ezért a fogyatékosággal élő emberek területi jellemzőit is vizsgálni szükséges. Az általános kép az (lásd a 9. ábrát), hogy a fogyatékosággal élő emberek az ún. krízisterületeken fordulnak elő a legnagyobb arányban.

11. TÁBLÁZAT  
A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK ARÁNYAI NEMEK ÉS TERÜLET SZERINT, 2001

Területi egység	A fogyatékosággal élő emberek népességbeli aránya, 2001 (%)		Nyers férfi-fogyatékosági arány (női=100)	Standardizált férfi-fogyatékosági arány (női=100)
	férfiak	nők		
Budapest	4,71	4,50	105	127
Baranya	6,48	5,77	112	133
Bács-Kiskun	6,37	6,02	106	126
Békés	9,20	9,38	98	111
Borsod-Abaúj-Zemplén	6,87	6,63	104	128
Csongrád	5,85	5,51	106	121
Fejér	5,62	5,14	109	130
Győr-Moson-Sopron	4,31	3,81	113	131
Hajdú-Bihar	5,48	5,15	106	124
Heves	7,19	7,23	99	124
Komárom-Esztergom	5,61	4,93	114	134
Nógrád	7,93	7,83	101	129
Pest	5,15	4,69	110	130
Somogy	5,71	5,38	106	127
Szabolcs-Szatmár-Bereg	5,93	5,58	106	126
Jász-Nagykun-Szolnok	7,15	6,96	103	119
Tolna	7,16	6,83	105	127
Vas	4,71	4,22	112	131
Veszprém	5,29	4,90	108	130
Zala	4,95	4,54	109	132

Területi egység	fogyatékossgal élő emberek népességbeli aránya, 2001 (%)		Nyers férfi-fogyatékosági arány (női=100)	Standardizált férfi-fogyatékosági arány (női=100)
	férfiak	nők		
Közép-Magyarország	4,88	4,57	107	128
Közép-Dunántúl	5,51	5,00	110	131
Nyugat-Dunántúl	4,60	4,14	111	132
Dél-Dunántúl	6,39	5,90	108	129
Észak-Magyarország	7,13	6,98	102	127
Észak-Alföld	6,10	5,80	105	123
Dél-Alföld	7,03	6,83	103	119
Magyarország	5,83	5,50	106	127

A táblázat igen jelentős különbségeket mutat a fogyatékossgal élő emberek területi elhelyezkedésében. Az országos fogyatékosarányok a férfiak esetében 5,8, a nők körében 5,5 százalékot tesznek ki, ehhez képest a legmagasabb arányokat Békés megye mutatja, ahol a fogyatékossgal élő emberek aránya 10 százalékhoz közelít, míg a legalacsonyabb értékek Győr-Moson-Sopron megyében láthatók (férfiak: 4,31, nők 3,81%). A régiók között fej-fej mellett a legmagasabb arányokat a Dél-Alföld és Észak-Magyarország mutatja, míg Nyugat-Dunántúl arányai jóval alacsonyabbak a közép-magyarországi értékeknél is.

Itt is elmondható, hogy a férfiak és a nők fogyatékossga közötti, csekélynek látszó különbségben az eltérő strukturális hatások játszzák a főszerepet. Valójában, standard számítás révén az adódik, hogy minden területi egységben jóval magasabb a férfiak fogyatékossgai aránya, mint a nőké (a 11. táblázat utolsó oszlopa).

Izgalmas kérdés, hogy mi okozza a jelentős területi különbségeket. Témánk szempontjából az a lényeges, hogy mennyiben eltérő a területi magatartás (esetünkben a fogyatékossgal élő emberek előfordulási gyakoriságai) és mekkora hatása van a strukturának (esetünkben a kor- és az iskolai végzettség szerinti összetételnek). Ehhez alkalmaztuk az országos fogyatékosarányokat minden területi egységre. A 12. táblázat foglalja össze a számítások eredményeit.

## 12. TÁBLÁZAT

### A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK TERÜLETI GYAKORISÁGA ÉS ANNAK ÖSSZETEVŐI, 2001

Területi egység	A fogyatékossgal élő emberek népességbeli aránya, 2001 (%)		Eltérés az országos átlagtól, ha Magyarország = 100		Ebből: az eltérő népesség-struktúra hatása		Ebből: az eltérő előfordulási gyakoriságok hatása	
	férfiak	nők	férfiak	nők	férfiak	nők	férfiak	nők
Budapest	4,71	4,50	-19,3	-18,2	-8,8	-5,0	-10,5	-13,2
Baranya	6,48	5,77	11,0	4,8	1,4	0,6	9,6	4,2
Bács-Kiskun	6,37	6,02	9,2	9,4	6,4	5,6	2,8	3,8
Békés	9,20	9,38	57,8	70,5	9,7	6,8	48,1	63,7
Borsod-Abaúj-Zemplén	6,87	6,63	17,8	20,5	1,8	3,2	16,1	17,3
Csongrád	5,85	5,51	0,4	0,2	0,7	-1,9	-0,3	2,1
Fejér	5,62	5,14	-3,6	-6,6	-2,7	-4,1	-0,9	-2,5
Győr-Moson-Sopron	4,31	3,81	-26,2	-30,8	-3,3	-5,0	-22,8	-25,8
Hajdú-Bihar	5,48	5,15	-6,0	-6,4	1,3	-2,2	-7,3	-4,2
Heves	7,19	7,23	23,3	31,4	5,4	8,5	17,9	22,9
Komárom-Esztergom	5,61	4,93	-3,9	-10,3	-1,8	-2,9	-2,0	-7,4
Nógrád	7,93	7,83	36,0	42,3	8,6	9,9	27,4	32,4
Pest	5,15	4,69	-11,8	-14,7	-3,5	-4,9	-8,2	-9,8
Somogy	5,71	5,38	-2,0	-2,1	6,2	6,8	-8,2	-9,0
Szabolcs-Szatmár-Bereg	5,93	5,58	1,7	1,5	2,4	1,3	-0,7	0,2
Jász-Nagykun-Szolnok	7,15	6,96	22,6	26,5	7,2	6,2	15,4	20,3
Tolna	7,16	6,83	22,8	24,1	5,9	6,5	17,0	17,6
Vas	4,71	4,22	-19,2	-23,2	0,1	-1,0	-19,3	-22,3
Veszprém	5,29	4,90	-9,3	-10,9	-1,6	-2,0	-7,7	-8,9
Zala	4,95	4,54	-15,0	-17,4	3,5	5,1	-18,5	-22,5

Területi egység	Fogyatékossgal élő emberek népességbeli aránya, 2001 (%)		Eltérés az országos átlagtól, ha Magyarország = 100		Ebből: az eltérő népességstruktúra hatása		Ebből: az eltérő előfordulási gyakoriságok hatása	
	férfiak	nők	férfiak	nők	férfiak	nők	férfiak	nők
Közép-Magyarország	4,88	4,57	-16,3	-16,9	-6,7	-5,0	-9,6	-11,9
Közép-Dunántúl	5,51	5,00	-5,6	-9,1	-2,1	-3,0	-3,5	-6,0
Nyugat-Dunántúl	4,60	4,14	-21,0	-24,8	-0,4	-0,9	-20,6	-23,9
Dél-Dunántúl	6,39	5,90	9,6	7,3	4,1	4,2	5,5	3,1
Észak-Magyarország	7,13	6,98	22,3	27,0	3,8	5,7	18,5	21,3
Észak-Alföld	6,10	5,80	4,6	5,4	3,3	1,4	1,3	4,0
Dél-Alföld	7,03	6,83	20,5	24,1	5,5	3,6	15,0	20,5
Magyarország	5,83	5,50	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

A táblázat értelmezéséhez annyit fűzünk, hogy az országos átlagtól való eltérést százalékpontban fejeztük ki. Tehát Budapest esetében a negyedik oszlop első adata (-19,3%) azt jelenti, hogy ennyivel kisebb a budapesti férfiak fogyatékossgal élő személyek aránya, ha az országos arányt 100-nak vesszük. Vagyis a budapesti férfiak fogyatékossgal élő aránya  $100 - 19,3 = 80,7\%$  országos mércével mérve. Ehhez képest az 5. oszlop 8,8%-os adata azt mondja, hogy a budapesti férfiak fogyatékossgal élő aránya 91,2% lenne, ha kiküszöbölnék az eltérő kor- és iskolai végzettségi összetétel hatását. A 7. oszlop 10,5%-os adata pedig arra mutat rá, hogy a budapesti férfiak aránya 10,5 százalékponttal kevesebb lenne az országos 100-nál, ha csak a (kedvezőbb) fogyatékossgal-előfordulási gyakoriságokat vennénk figyelembe.

Általában a táblázat alapján elmondható, hogy a fogyatékossgal területi különbségeit jelentősen befolyásolja az eltérő iskolai végzettségi és kor szerinti összetétel, de ugyancsak jelentős, és általában többrehatóást mutat az a körülmény, hogy az ország egyes részein közel sem egyezik az azonos helyzetű (itt: iskolai végzettségű) népességben a fogyatékossgal mértéke.

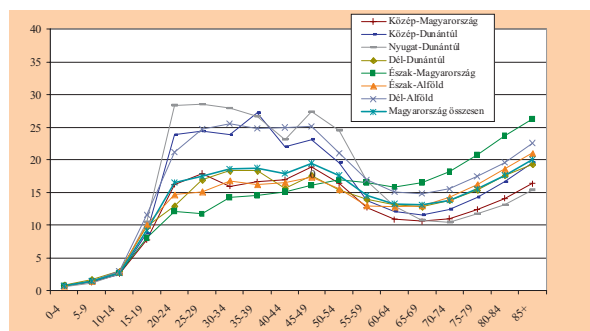
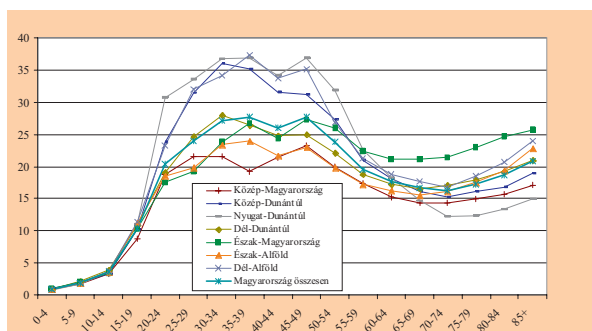
Ennek további bizonyítékát láthatjuk a következő ábrákon, ahol a fogyatékossgal kor szerinti gyakoriságait régiók és iskolai végzettség szerint ábrázoltuk.

12. ÁBRA  
A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ EMBEREK ELŐFORDULÁSI GYAKORISÁGAI A MEGFELELŐ KORÚ ÉS ISKOLAI VÉGZETTSÉGŰ NÉPESÉGBEN, RÉGIÓK SZERINT, 2001 (%)

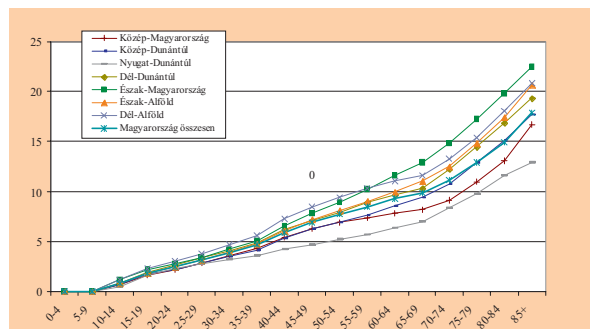
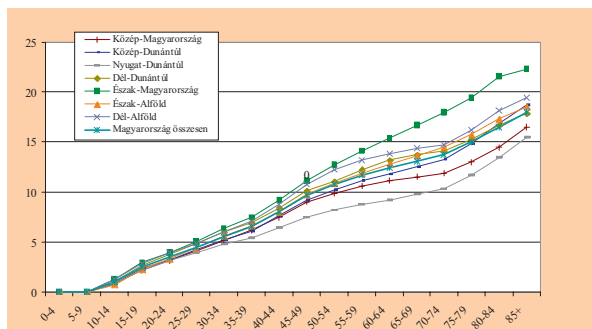
FÉRFIAK

NŐK

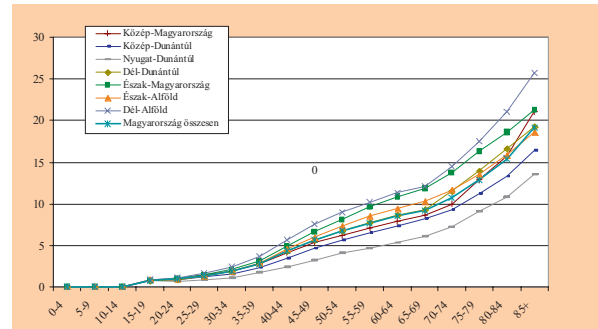
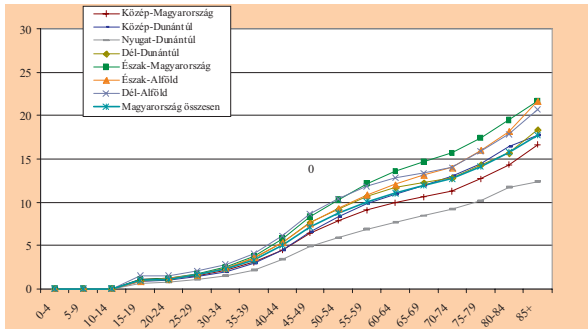
8 OSZTÁLYNÁL KEVESEBB



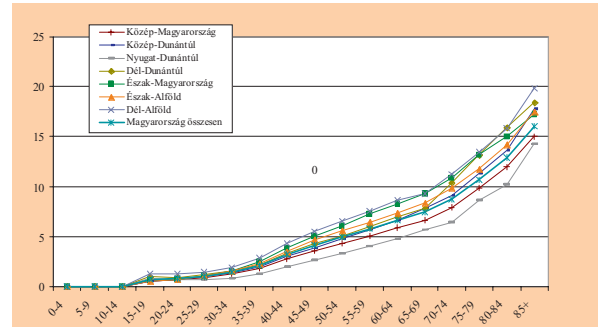
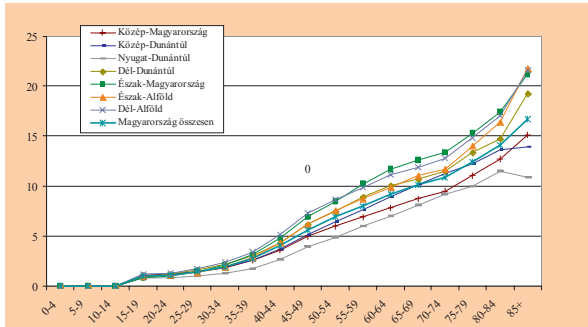
8 OSZTÁLY



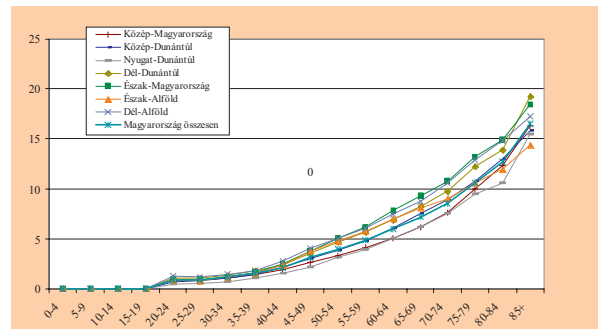
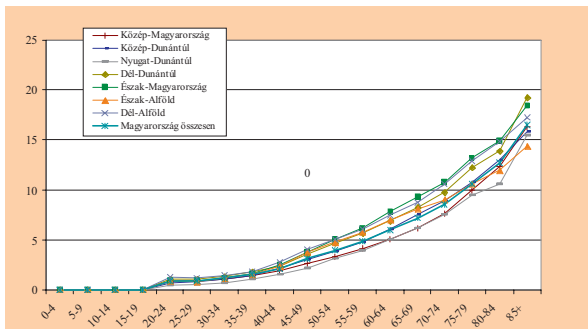
## SZAKMUNKÁS VÉGZETTSÉG



## KÖZÉPFOKÚ VÉGZETTSÉG



## FELSŐFOKÚ VÉGZETTSÉG



A fogyatékoság előfordulásában tehát iskolai végzettségi szintenként csökkennek ugyan a területi különbségek, de még a felsőfokú végzettségűeknél is jelentős differenciákról szólnak az adatok. A különbségek mértéke az előfordulás gyakorisága szerint 5 százalékpontot is elér, ami a korcsoportok tekintélyes részében 50 százalékos (!) különbségekkel ér fel. Még inkább elgondolkodtató, hogy a különbségek már viszonylag fiatal életkorban is jelentkeznek és fokozatosan egyre nagyobbakká válnak.

Összefoglalva: területi szinten lényeges különbségek vannak a fogyatékosággal élő személyek arányában. Az ún. krízisterületeken a fogyatékoság szintje igen magas, a fejlettebb részekben alacsonyabb. A férfiak fogyatékoságának mértéke területi szinteken is jóval magasabbnak mutatkozik a megfigyelt arányoknál, ha a strukturális hatást kiküszöböljük. Az iskolai végzettség területi különbségei további differenciáló hatással járnak. Ezzel egyenértékű, illetve ennél erősebb az a hatás, amelyet az azonos iskolai végzettségi szinteken a különböző területen élők körében figyelhetünk meg. A fogyatékoság szintjében – úgy tűnik – tükröződnek a területi általános fejlettségben, az életkörülményekben meglévő differenciák, még inkább aláhúзва, hogy bár a fogyatékoság individuális jellemző, a meghatározottságai társadalmi szintűek.

## Fogyatékosági típusok

A fogyatékoság általunk kimunkált előrebecslési modelljében lényeges szerepe van a fogyatékoság típusának. Amint említettük, hat típust (összevont kategóriát) különböztettünk meg:

1. mozgássérült
2. testi fogyatékos (alsó-, felső végtag hiánya, egyéb testi fogyatékos összevonásával)



3. látássérült (gyengénlátó, egyik szemére nem lát, vak)
4. hallássérült (nagyothalló, siket, néma, siketnéma)
5. értelmi fogyatékos
6. egyéb fogyatékos (beszédhibás, egyéb fogyatékos)

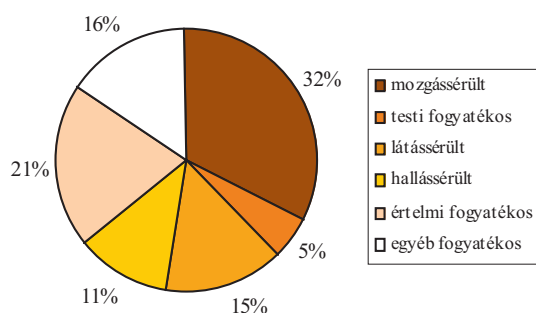
Az adatfeldolgozás kiterjedt a típusokon belül a fogyatékossgal élő személy iskolai végzettségére is.

A fogyatékossgal élő személyek típus szerinti megoszlását a mozgássérült személyek dominanciája (37%) és az egyéb fogyatékos személyek magas aránya (23%) jellemzi. E két típus együttesen a fogyatékossgal élő emberek többségét (60%) teszi ki. Sorrendben a további fogyatékossgatípusok: látássérült (14%), értelmi fogyatékos (10%), hallássérült (9%) és testi fogyatékos (7%).

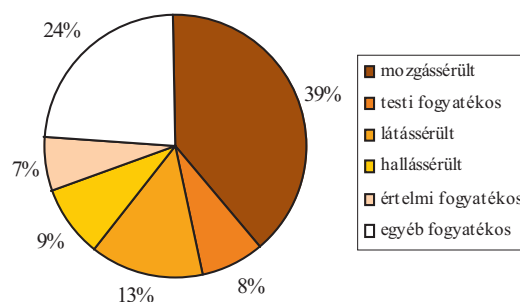
Az iskolai végzettség a fogyatékosstípusok között is jelentősen differenciál. A mozgássérültek az iskolai végzettség emelkedésével egyre többen vannak (a 8 osztály kivételével, az idős korú, alacsony végzettségű nők miatt). Ugyanakkor az értelmi fogyatékossgal élő személyek az iskolai végzettség növekedésével egyre kisebb arányban fordulnak elő. Megint más tendenciát fejez ki a látássérültek arányának emelkedése a magasabb iskolai végzettségeken és a hallássérültek arányának csökkenése, majd növekedése a végzettségi szint emelkedésével.

**13. ÁBRA**  
**FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK MEGOSZLÁSA A FOGYATÉKOSSG TÍPUSA SZERINT, ISKOLAI VÉGZETTSÉGI SZINTENKÉNT, 2001**

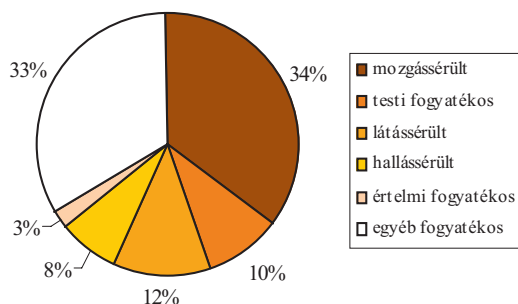
**8 OSZTÁLYNÁL KEVESEBBET VÉGZETT**



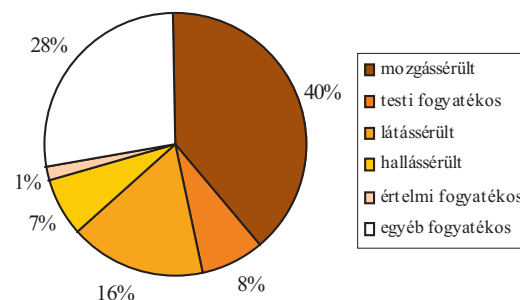
**8 OSZTÁLYT VÉGZETT**



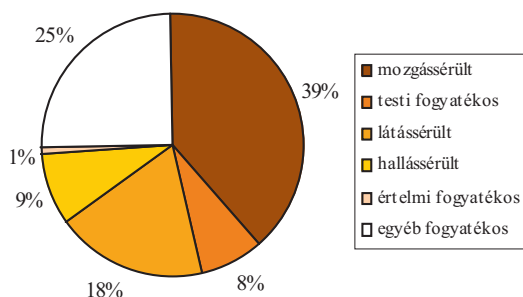
**SZAKMUNKÁS VÉGZETTSÉGŰ**



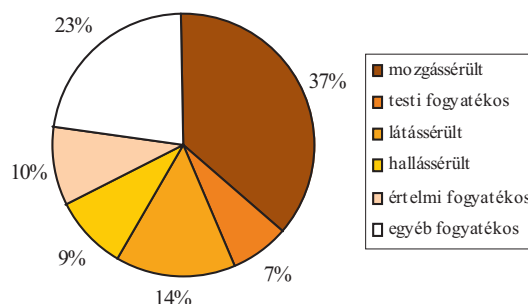
**KÖZÉPFOKÚ VÉGZETTSÉG**



**FELSŐFOKÚ VÉGZETTSÉG**



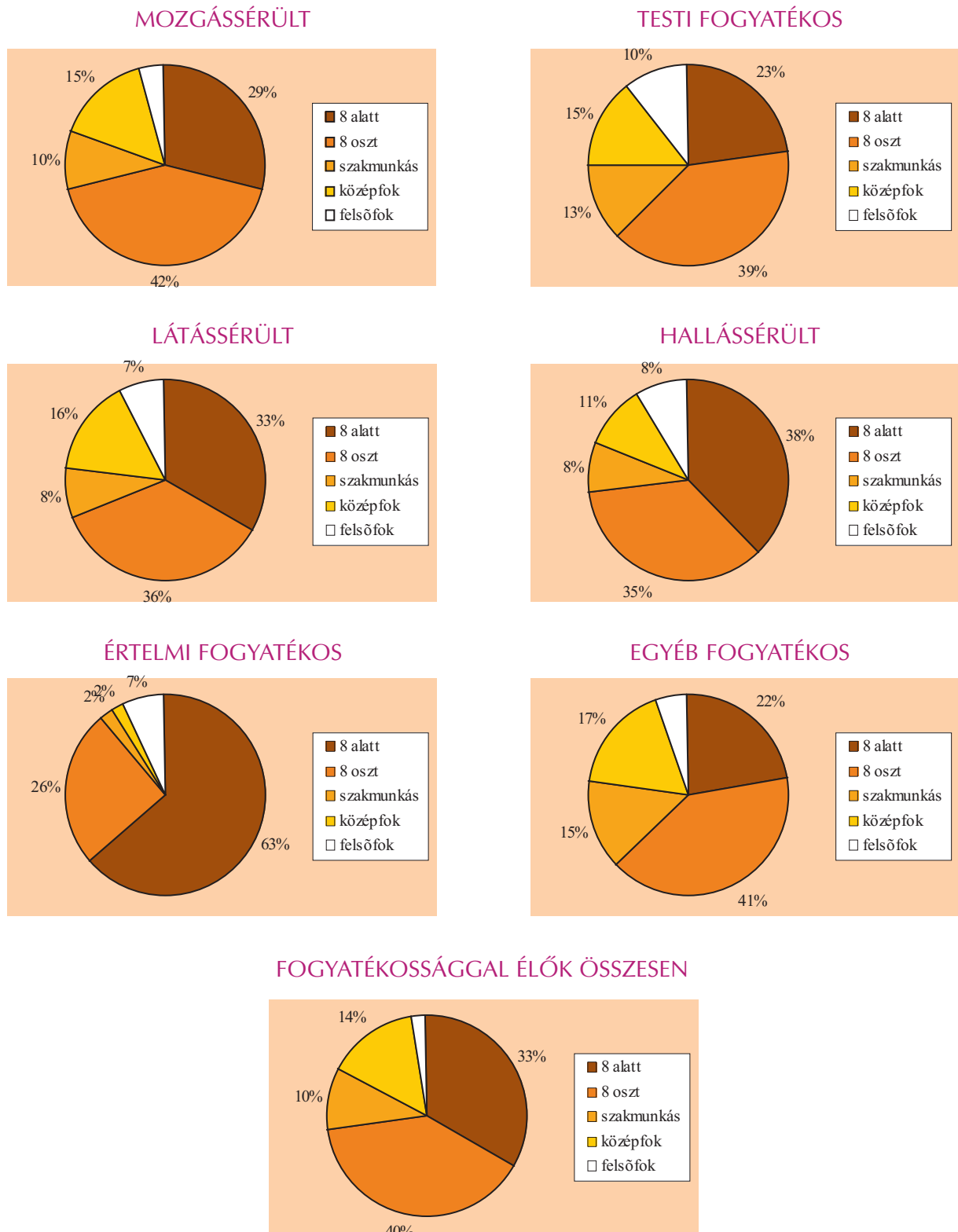
**FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK ÖSSZESEN**



Ha a fogyatékoság típusát rögzítjük, és azt vizsgáljuk, miként oszlik meg a létszám iskolai végzettség szerint, akkor a 14. ábrákat figyelhetjük meg.

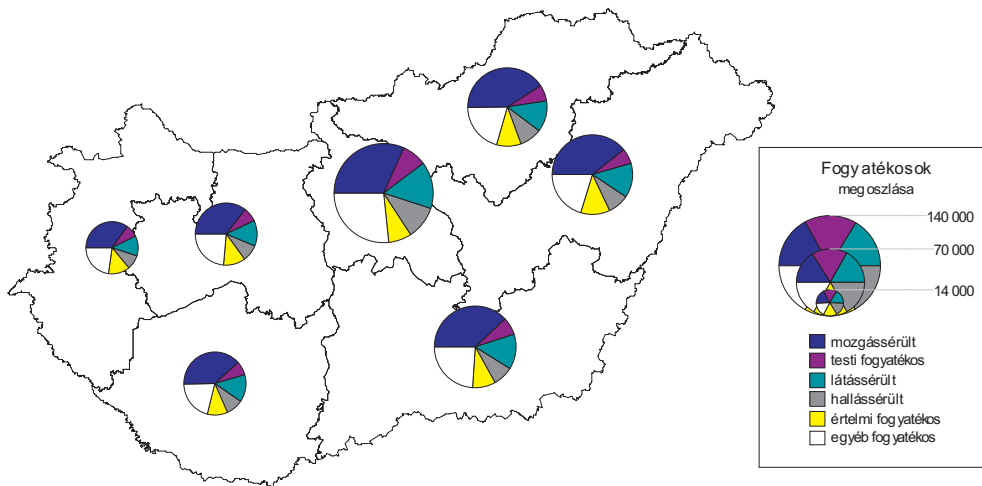
Az általános kép az, hogy a fogyatékosokkal élők között minden típusban a legnagyobb arányt a legfeljebb 8 osztályt végzettek képezik. Ez nem csoda, hiszen a fogyatékosokkal élő emberek között igen nagy arányban vannak az idős korúak és azok zömének nincs alapfoknál magasabb végzettsége. Ugyanakkor a fiatalabb életkorokat tekintve az arányok már korántsem ilyen egyöntetűek. Jól megfigyelhető a fogyatékoság terjedése a magasabb végzettségi szinteken is.

14. ÁBRA  
FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLYEK MEGOSZLÁSA ISKOLAI VÉGZETTSÉG SZERINT,  
FOGYATÉKOSSÁGI TÍPUSOK, 2001

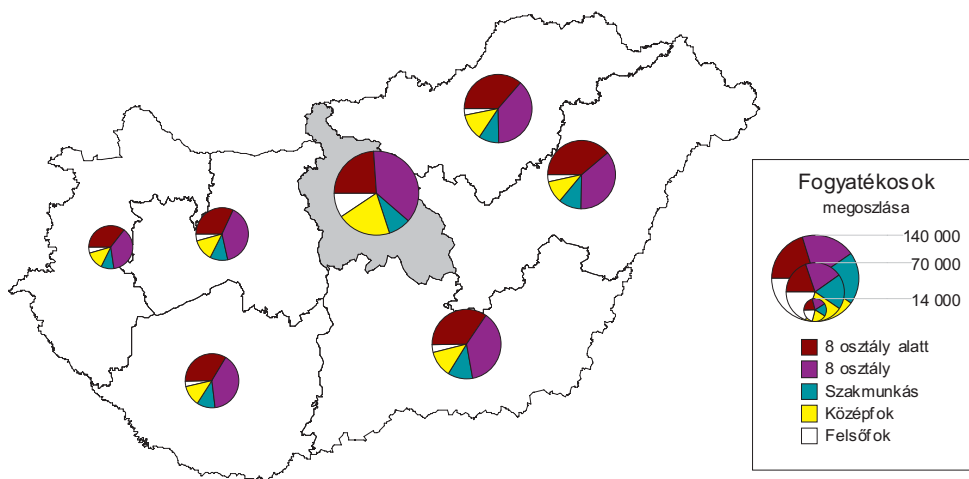


Végül két további ábra bemutatásával zárjuk az 1990–2001 közötti változások, illetve a 2001. évi helyzet bemutatását: a fogyatékossgal élő emberek típus szerinti és iskolai végzettség szerinti megoszlását régiókra osztva mutatjuk be.

**15. ÁBRA**  
**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ NÉPESSÉG RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA**  
**A FOGYATÉKOSSÁG TÍPUSA SZERINT, 2001**



**16. ÁBRA**  
**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ NÉPESSÉG RÉGIÓNKÉNTI MEGOSZLÁSA**  
**ISKOLAI VÉGZETTSÉG SZERINT, 2001**



# A fogyatékos népesség előrebecslésének adatai, módszerei, hipotézisei és változatai

## Az előrebecslés módszere

A demográfiában használatos becslési, előrebecslési technikák közül a fogyatékos népesség előreszámításához az aránymódszer alkalmazható. Az aránymódszer lényege abban áll, hogy feltételezzük: egyik évről a másikra, egyik születési évjáratról a másikra az azonos nemű, korú egyének között létszámarányosan találunk adott, speciális jellemzővel rendelkező egyéneket. Az aránymódszer statikus, ha az arányváltozásokat egyik évről a másikra azonos életkorokon belül érvényesítjük, és dinamikus, ha a változásokat azonos születési évjáraton, egymást követő életkorokban modellezzük.

Esetünkben a statikus aránymódszer alkalmazása mellett kell voksolni. Nem mintha nem lenne létjogosultsága a kohorszos megközelítésnek. Szép számmal találunk példákat a fogyatékososság hosszú távú „átörökléséről” a születési évjárat életútjának előrehaladásával, az egész fogyatékosdefiníció a tartós fogyatékososság meglétéről szól. Ám ennél is erősebb az a körülmény, hogy minden életkorban – az életkor előrehaladásával emelkedő mértékben – új fogyatékosossággal élő személyek is lépnek a megfelelő korcsoportokba. Az idősebb emberek körében ugyanis természetes módon egyre több a fogyatékosossággal élők száma. Ez az, ami a statikus aránymódszer választását erősítette a fogyatékos népesség előrebecslési módszereinek kialakításánál.

Nézzük, mit jelent mindez képletekben! A nemre utaló indexeket elhagyjuk, de minden változónk úgy értendő, hogy az a férfiakra és a nőkre külön-külön vonatkozik. Két időpont között feltesszük, hogy az arányváltozások egyenletesek. Nemigen lehet olyan, elegendően pontos statisztikát találni, ami e feltételt alapjaiban cáfolná meg, különösebb értelme nincs is további precizizálásoknak.

A statikus arányváltozásnál a  $t_0$  évi népszámlálástól a  $t_1$  évi népszámlálásig terjedő  $h = t_1 - t_0$  időszak  $t$  évében az adott  $x$  éves életkorú népességben vizsgáljuk az  $f$  fogyatékosági kategóriába tartozók százalékban kifejezett  $m(x, f, t)$  arányát:

$$(1) \quad m(x, f, t) = 100 \cdot \frac{P(x, f, t)}{P(x, t)},$$

ahol  $P(x, f, t)$  a  $t$  év eleji betöltött évei alapján  $x$  éves korú,  $f$  fogyatékosági kategóriájú népesség száma,  $P(x, t)$  pedig a  $t$  év eleji betöltött évei alapján  $x$  éves korú népesség összes száma. Ha a népességet még tovább bontjuk, bevonjuk az  $r$  területet, az  $i$  iskolai végzettséget, akkor képletünk:

$$(2) \quad m(x, f, r, i, t) = 100 \cdot \frac{P(x, f, r, i, t)}{P(x, r, i, t)}$$

lesz, ahol  $P(x, f, r, i, t)$  most az  $r$  területen élő,  $i$  iskolai végzettségű,  $x$  éves korú,  $f$  fogyatékoságú népesség száma, a nevezőben pedig a  $P(x, r, i, t)$  az  $r$  területen élő,  $i$  iskolai végzettségű,  $x$  éves korú népesség száma áll.

Mi ez utóbbi, többtényezős modellt alkalmaztuk. Az arányszámokra (a fogyatékosossággal élő emberek előfordulási arányára) hipotéziseket mondunk ki. Vizsgálataink alapján legcélszerűbbnek a lineáris változások korrigált figyelembevétele bizonyult. Eszerint a jövőbeni arányszámok értéke:

$$(3) \quad m(x, f, r, i, t) = \lambda(x, f, r, i, t) \cdot (m[x, f, r, i, 2001] - m[x, f, r, i, 1990]) \frac{t - 1990}{2001 - 1990} + m(x, f, r, i, 2001),$$

ahol tehát a 2001. évi arányszámokhoz hozzáadjuk az 1990-es évekre eső arányszámváltozás egy évre eső értékének az előreszámítási intervallum-szorosát és ezt a hozzáadott értéket még „moderáljuk” egy változási tényezővel, a  $\lambda(x, f, r, i, t)$ -vel.

A változatok egyszerűsítése, áttekinthetősége érdekében a változási tényező átlagos értékeit alkalmaztuk, mivel feltettük, hogy

$$(4) \quad \lambda(x, f, r, i, t) = \lambda(f)$$

csak az időtől függő konstans.

## Az előreszámítás hipotézisei és változatai

A változási tényezőre három alapvető hipotézist állítottunk fel.

### A TECHNIKAI HIPOTÉZIS

A változási tényező az előreszámítás minden évére 0, tehát az előreszámításban végig a 2001. évi fogyatékos-előfordulási arányokat alkalmazzuk

### A TREND HIPOTÉZIS

A változási tényező az előreszámítás minden évére 1, tehát az előreszámításban végigvisszük az 1990. és a 2001. évi népszámlálások között mért előfordulásigyakoriság-változásokat.

### AZ ALAP HIPOTÉZIS

A változási tényező az előreszámítás során csökken, 2006-ban 0,9, 2011-ben 0,8, 2016-ban 0,7, 2021-ben 0,6. Tehát az előreszámításban csökkentve vesszük figyelembe az 1990. és a 2001. évi népszámlálások között mért előfordulásigyakoriság-változásokat.

A három hipotézisnek megfelelően három előreszámítási változatot számítottunk ki.

A technikai változat a fogyatékos népesség nem, korcsoport, iskolai végzettség, fogyatékosági típus és megyék szerinti 2001. évi előfordulási gyakoriságainak változatlanúságával számol. A változat mégsem statikus, hiszen a népesség nemek, korcsoportok, iskolai végzettség és területiség szerinti létszám-változását érvényesíti a fogyatékos népesség körében.

A trend változat a fogyatékos népesség nem, korcsoport, iskolai végzettség, fogyatékosági típus és megyék szerinti 2001. évi előfordulási gyakoriságait pontosan az 1990. és a 2001. évi népszámlálás között megfigyelt változással lineárisan növeli. A változat tehát nemcsak a népesség nemek, korcsoportok, iskolai végzettség és területiség szerinti létszám-változását, hanem a fogyatékoság előfordulásának emelkedését is teljes mértékben érvényesíti.

Az alap változat a fogyatékos népesség nem, korcsoport, iskolai végzettség, fogyatékosági típus és megyék szerinti 2001. évi előfordulási gyakoriságait az 1990. és a 2001. évi népszámlálás között megfigyelt változással növeli, de időben csökkenő módon. Ez a változat tehát a népesség nemek, korcsoportok, iskolai végzettség és területiség szerinti létszám-változását teljesen, a fogyatékoság előfordulásának emelkedését részlegesen érvényesíti.

A technikai változat azt mutatja be, mi történne, ha csak a demográfiai összetétel változását vennénk figyelembe. Két tényező működik ebben a változatban, mégpedig egymással ellentétes módon. Egyfelől a népesség öregedése növeli a fogyatékosággal élő emberek várható létszámát, hiszen az időskori fogyatékoság előfordulása gyakori. Ugyanakkor az iskolai végzettség – a népesség előreszámításában figyelembe vett – expanziója, a magasabb iskolai végzettségek térnyerése csökkenti a fogyatékosággal élő emberek várható számát, lévén a fogyatékoság előfordulása alacsonyabb szintű a magasabb végzettségű népességben. A változat végeredménye – megelőlegezve az előreszámítások eredményének ismertetését – az, hogy az iskolai végzettség emelkedése erősebb tényező az öregedésnél, értve ezalatt, hogy jobban csökkenti a fogyatékosággal élő emberek várható számát, mint ahogy az öregedés növelné azt. Emiatt a technikai változatban a jelenleginél kevesebb, 540 ezer fogyatékosággal élő embert számítunk 2021-re.

A trend változat ezzel szemben a demográfiai létszámhatásokat és a fogyatékoság előfordulásának változását egyaránt figyelembe veszi. Miután az 1990-es években lényeges emelkedés következett be a fogyatékoság gyakoriságaiban, és ez a változat az emelkedést lényegében változatlanul továbbviszi, ezért ebben a változatban a fogyatékos népesség várható létszámára is az erős növekedés a jellemző. A növekedést, mint a technikai változatban, erősíti a népesség öregedése, gyengíti a magasabb iskolai végzettségek térnyerése. Az 1990-es évek során több mint 200 ezerrel nőtt a fogyatékosággal élő emberek száma, s hasonló emelkedést várhatunk ebben a változatban minden előtünk álló évtizedben is. A változat lényegéhez tartozik még az, hogy feltételezzük: a fogyatékoság emelkedésének csak kis része írható a rendszerváltozás első időszakának számlájára, ezért a fogyatékoság előfordulási gyakoriságainak életkoronként megfigyelt emelkedése folytatódik. Ezt az

emelkedést valószínűsítik a fogyatékosabb pontosabb felmérései, diagnosztizálása; a tartós egészségkárosodások, a speciális beilleszkedési problémák, a tanulási, a munkavégzési, a viselkedési zavarok fogyatékosként történő jövőbeni meghatározása; a tovább terjedő motorizáció, a környezet-szennyezés és más civilizációs ártalmak hatásai; a technológiai fejlődés árnyoldalai, például a mozgásszegény életmód, a látó-, a hallószervek fokozott igénybevétele. Idetartozik az információs társadalom kihívásainak eleget tenni nem tudók veszélyeztetettségéből származó várható fogyatékos népesség többlet is, elsősorban a mentális jellegű fogyatékosabb emelkedése. Egyszóval, ez a változat egyfajta maximális létszámát adja a jövőbeni fogyatékos népességnek. A változat végeredménye is jelzi ezt, hiszen a trend változatban a jelenleginél jóval több, csaknem 1 millió honpolgár lenne fogyatékosabbal élő 2021-ben.

Az alap változat mutatja be – megítélésünk szerint – a várható jövőt. Ebben a változatban a demográfiai létszámhatást teljes mértékben, a fogyatékosabb terjedését részlegesen vettük figyelembe. A fogyatékosabb terjedését erősítő jövőbeni tényezők (trend változat) mellett a fogyatékosabb terjedésének gátlását, a sérült funkciók helyreállítását, a korlátozottság mérséklésének lehetőségét is tartalmazza. Ennek megfelelően a fogyatékosabb növekedése csökkenő mértékűnek tételezett. A változat végeredménye így is a jelenleginél lényegesen több, közel 800 ezer fogyatékosabbal élő személy.

### *Az előrebecslés technikai jellemzői*

A fogyatékosabb népesség általunk kidolgozott előrebecslése a 2006., 2011., 2016. és 2021. évekre, az év január 1-jére szól. Ehhez vettük hozzá az 1990. és a 2001. évet, mindkettőt a népszámlálás eszmei időpontjára (1990. január 1. és 2001. február 1.).

Az előrebecslést minden időpontra férfiak és nők, ötéves korcsoportok, öt iskolai végzettségi szint, hat fogyatékosabb típus, továbbá a 19 megye és Budapest lakónépességére végeztük el. Minden kategóriára meghatároztuk a létszámokat és a megfelelő népességen belüli arányokat is.

A fogyatékosabb népesség előreszámítása tehát a következő tény és előrebecsült adatokat tartalmazza:

- $P(n, x, f, r, i, t, v)$ : a fogyatékos (és a nem fogyatékos népesség) száma  
n: a fogyatékosabbal élő személy neme: férfi, nő, együtt  
x: a fogyatékosabbal élő személy korcsoportja: 0–4, 5–9, ..., 80–84, 85+, összesen  
f: a fogyatékosabb típusa: mozgássérült, testi fogyatékos, látássérült, hallássérült, értelmi fogyatékos, egyéb fogyatékos, fogyatékos összesen, nem fogyatékos, népesség összesen  
r: területi egység: Budapest, 19 megye, 7 régió, Magyarország összesen  
i: iskolai végzettség szintje: 8 osztály alatt, 8 osztály, szakmunkás végzettség, középfokú végzettség (érettségivel), felsőfokú végzettség, összesen  
t: naptári időpont: 1990. I. 1., 2001. II. 1., 2006. I. 1., 2011. I. 1., 2016. I. 1., 2021. I. 1.  
v: előreszámítási változat: alap változat, technikai változat, trend változat
- $m(n, x, f, r, i, t, v)$ : a fogyatékos (és a nem fogyatékos népesség) aránya a  $P(n, x, r, i, t, v)$  népességben  
n: a fogyatékosabbal élő személy neme: férfi, nő, együtt  
x: a fogyatékosabbal élő személy korcsoportja: 0–4, 5–9, ..., 80–84, 85+, összesen  
f: a fogyatékosabb típusa: mozgássérült, testi fogyatékos, látássérült, hallássérült, értelmi fogyatékos, egyéb fogyatékos, fogyatékos összesen, nem fogyatékos, népesség összesen  
r: területi egység: Budapest, 19 megye, 7 régió, Magyarország összesen  
i: iskolai végzettség szintje: 8 osztály alatt, 8 osztály, szakmunkás végzettség, középfokú végzettség (érettségivel), felsőfokú végzettség, összesen  
t: naptári időpont: 1990.I.1., 2001.II.1., 2006.I.1., 2011.I.1., 2016.I.1., 2021.I.1.  
v: előreszámítási változat: Alapváltozat, Technikai változat, Trendváltozat

Az előrebecslés tehát összesen több mint 3 millió adatot tartalmaz. Természetesen az előrebecslés nem minden cellája felel meg a megbízható előrebecslés kritériumának. A számítások menete, az elvégzett kontrollszámítások nyomán azt javasoljuk, hogy a nagyobb korcsoportos kategóriákra készüljenek feldolgozások, hiszen az alkalmazott egységes metodika alapján sem várható, hogy minden egyes korcsoport előrebecslése egyformán beválik. További összevonásokkal (nemek és iskolai

végzettség szerint) a fogyatékos népesség előrebecsült adatainak bizonytalansága még inkább csökken.

Az előrebecslési program kidolgozásakor kialakítottunk egy táblarendszert, amely a fogyatékossgal élő emberek számát területi egységenként, típus és iskolai végzettség metszetében, időben, három nagy korcsoportra bontva adja meg.

## Az előreszámítás alapadatai és az arányszámok képzése

A fogyatékossgal élő személyek vizsgálatára adatbázist létesítettünk. Az adatbázis kiépítésének célja kettős: egyfelől adjon áttekintést a keresztmetszeti létszámokról és struktúrákról; másfelől – további vizsgálatokhoz – tegye lehetővé a hosszmetzeti (kohorsz) struktúrák változásának nyomon követését is.

Tekintettel arra, hogy a két népszámlálás – 1990, 2001 között 11 év telt el, ami ötéves korcsoportos rendszerben követést nem tesz lehetővé – ezért a kiindulási adatbázist koréves szinten határoztuk meg.

Az adatbázis jellemzői:

- 1) Időpontok: 1990, 2001, népszámlálás
- 2) Nemek: férfi, nő
- 3) Életkor: 0, 1, ..., 89, 90–x
- 4) területi egységek: megyék és Budapest
- 5) a fogyatékossg típusa:
  - mozgássérültek
  - testi fogyatékosok
  - gyengén látók
  - vakok
  - értelmi fogyatékosok
  - nagyothallók
  - siketnémák
  - beszédhibásak
  - egyéb, ismeretlen
- 6) iskolai végzettség:
  - 8 általánosnál kevesebb,
  - 8 általános,
  - szakmunkás + szakiskola,
  - középiskola érettségivel,
  - felsőfok
- 7) gazdasági aktivitás:
  - foglalkoztatott
  - aktív kereső
  - ellátás mellett dolgozó
  - munkanélküli
  - saját jogú öregségi nyugdíjas
  - rokkantsági nyugdíjas
  - gyermekgondozás
  - egyéb inaktív kereső
  - eltartott nappali tagozatos tanuló
  - egyéb eltartott
  - összesen



Az adatállomány Excel táblából áll, a következő táblaterv szerint:

### A fogyatékosággal élő személyek adatai

Év 1990, 2001

Nem 1, 2

A fogyatékoság típusa

Befejezett legmagasabb iskolai végzettség		< 8 általános										
Megye	Életkor	Foglalkoztatott	Aktív kereső	Ellátás mellett dolgozó	Munkanélküli	Saját jogú öregségi nyugdíjas	Rokkantsági nyugdíjas	Gyermekgondozás	Egyéb aktív kereső	Eltartott nappali tagozatos tanuló	Egyéb eltartott	Összesen
B u d a p e s t	0											
	1											
	2											
	-											
	-											
	-											
	Összesen											
B a r a n y a	0											
	1											
	2											
	-											
	-											
	-											
	Összesen											

Az adatállományból összevonásokkal állítottuk elő az ötéves korcsoportos adatrendszert, továbbá a fogyatékos népesség összevont kategóriáit. A gazdasági aktivitással ezen előrebecslés keretében nem foglalkoztunk.

Az ötéves korcsoportos rendszerben meghatároztuk a típus, az iskolai végzettség, a nem, a korcsoport, a terület szerinti fogyatékoselőfordulási arányokat, ahol a fogyatékosággal élő emberek számát osztottuk a megfelelő nemű, korú, iskolai végzettségű területi lakónépesség számával.

A kis esetszámok miatt az arányszámokat ki kellett simítani. A simításhoz mozgó átlagolást használtunk (kezdvé 3, folytatva 5 tagú mozgó átlaggal). Kivételt képeztek az értelmi fogyatékosággal élő emberek, ahol az eredeti értékeket több korcsoporton át nem változtattuk, az értékek nagymértékű fel-futása miatt.

A szakmunkás végzettség a népszámlálás szerint 1960 óta szerzhető, tehát a legidősebb szakmunkás még nem nyugdíjas korú. Ez a „furaság” végigvonul a népszámlálásokon, az 1990. évi népszámlálásban bő 10 évvel fiatalabb a szakmunkások számára „nyitott” korcsoport. Ugyanakkor az időben előrehaladva a szakmunkások egyre idősebb életkorban is „megjelenhetnek”, 2021-ben már a 75–79 évesek között is. Ezekhez az életkorokhoz – megfigyelt adat híján – becsléssel rendeltük hozzá az előfordulási arányokat, mégpedig a 8 osztály és a középfokú végzettségű résznépesség arányainak átlagolásával.

Az arányszámokra vonatkozó hipotézisek mindig csak a változó alaparányokat érintették, nevezetesen a típus és iskolai végzettség metszetét. A típusösszesenek, az iskolai végzettségi összesenek, a népesség-összesenek, a regionális összesítések során az arányszámokat mindig visszszámítottuk az összesített fogyatékosággal élő emberek és a népesség adataiból.

## A fogyatékossgal élők előrebecslésének főbb eredményei

A fogyatékos népesség előrebecslése részletes becsléseket szolgáltat a fogyatékossgal élő emberek létszámára nemek, iskolai végzettség, a fogyatékossgal típusa és területi elhelyezkedés szerint, továbbá alapjaiban korcsoportos felépítésű, így az életkori részletek is bemutatathatók. Nem célunk a részletes elemzés – ezt az előreszámítás felhasználóira hagyjuk –, ehelyütt csak a legfontosabbnak ítélt eredmények bemutatására vállalkozunk.

A fogyatékossgal élők magyarországi létszámadatait az előrebecslés alap változata szerint a következő számsor jellemzi. A fogyatékossgal élő emberek száma 1990-ben 368 ezer, 2001-ben 577 ezer volt. 2011-ben 717 ezer, 2021-ben 790 ezer főt várhatunk az előrebecslés szerint. A technikai változatban az előrebecsült létszám 550 ezer fő, míg a trend változat közel 1 millió fogyatékossgal élő személyt becsül 2021-re.

13. TÁBLÁZAT  
A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐK ELŐREBECSLÉSE A FOGYATÉKOSSGAL TÍPUSA SZERINT

	1990	2001	2011	2021
A fogyatékos népesség létszáma (fő)	368 270	577 006	716 735	790 923
Mozgássérült személy	110 235	209 931	280 720	317 870
Testi fogyatékos személy	35 800	41 629	47 214	52 335
Látássérült személy	69 115	83 040	92 027	98 085
Hallássérült személy	47 995	53 565	55 861	58 386
Értelmi fogyatékos személy	71 930	56 963	43 632	35 179
Egyéb fogyatékos személy	33 195	131 878	197 281	229 068
A fogyatékos népesség megoszlása (%)	100,0	100,0	100,0	100,0
Mozgássérült személy	29,9	36,4	39,2	40,2
Testi fogyatékos személy	9,7	7,2	6,6	6,6
Látássérült személy	18,8	14,4	12,8	12,4
Hallássérült személy	13,0	9,3	7,8	7,4
Értelmi fogyatékos személy	19,5	9,9	6,1	4,4
Egyéb fogyatékos személy	9,0	22,9	27,5	29,0
A fogyatékos emberek a népesség százalékában	3,5	5,7	7,1	7,9
Mozgássérült személy	1,1	2,1	2,8	3,2
Testi fogyatékos személy	0,3	0,4	0,5	0,5
Látássérült személy	0,7	0,8	0,9	1,0
Hallássérült személy	0,5	0,5	0,6	0,6
Értelmi fogyatékos személy	0,7	0,6	0,4	0,4
Egyéb fogyatékos személy	0,3	1,3	2,0	2,3

A fogyatékossgal típusa szerint a legnagyobb számszerű növekedés a mozgássérült emberek körében történik, a csoport nagysága több mint 100 ezer fővel növekszik. Alig marad el ettől az egyéb kategóriába tartozók létszámnövekedése. Az előreszámítás szerint az egyéb kategóriába tartozó fogyatékos emberek 74, a mozgássérült személyek 51 százalékkal lesznek többen 20 év múlva, mint most.

Mindez azzal jár együtt, hogy még inkább emelkedik a mozgássérült és az egyéb kategóriába tartozó fogyatékos emberek aránya, a jelenlegi csaknem 60 százalék helyett csaknem 80 százalékra.

Többen lesznek a (mozgássérülteken kívüli) testi fogyatékossgal élő emberek, a látássérült személyek, a hallássérült személyek is, míg az értelmi fogyatékossgal élő emberek száma a feltételezéseknek megfelelően jelentősen mérséklődik.

A fogyatékossgal élő emberek népességbeli arányai emelkednek. Jelenleg a teljes népesség 5,7 százaléka fogyatékos személy, 2021-ben az előreszámítás szerint csaknem 8 százalék lesz a fogyatékos emberek aránya.

Ami a fogyatékos népesség iskolai végzettségét illeti, a 15. táblázat tájékoztat az előreszámítás eredményeiről. Az iskolai végzettségi tendenciáknak megfelelően lecsökken a legalacsonyabb iskolai végzettségű fogyatékossgal élő emberek száma. Számuk jelenleg közel 200 ezer, 2021-ben a 100 ezret sem éri el. Egy részük bekerül a 8 osztályt végzettek közé, ennek megfelelően 2011-ig mintegy 41 ezerrel növekszik a 8 osztályt végzett fogyatékossgal élő személyek száma. Ezt követi, a képzés további előrehaladásával, valamint a demográfiai csere révén a 8 osztályt végzett fogyatékos csoport létszámcsökkenése. 2021-ben számuk már kevesebb lesz, mint 2001-ben volt.

#### 14. TÁBLÁZAT A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐK ELŐREBECSLÉSE ISKOLAI VÉGZETTSÉG SZERINT

	1990	2001	2011	2021
A fogyatékos népesség létszáma (fő)	368 270	577 006	716 735	790 923
8 osztálynál kevesebbet végzett	188 155	187 256	136 169	82 550
8 osztályt végzett	110 430	221 068	261 048	216 462
Szaktmunkás végzettségű	20 465	58 830	135 259	218 756
Középfokú végzettségű	34 945	81 422	133 478	194 900
Felsőfokú végzettségű	14 275	28 430	50 781	78 255
A fogyatékos népesség megoszlása (%)	100,0	100,0	100,0	100,0
8 osztálynál kevesebbet végzett	51,1	32,5	19,0	10,4
8 osztályt végzett	30,0	38,3	36,4	27,4
Szaktmunkás végzettségű	5,6	10,2	18,9	27,7
Középfokú végzettségű	9,5	14,1	18,6	24,6
Felsőfokú végzettségű	3,9	4,9	7,1	9,9
A fogyatékos emberek a népesség százalékában	3,5	5,7	7,1	7,9
8 osztálynál kevesebbet végzett	4,9	7,2	7,1	5,0
8 osztályt végzett	3,7	7,6	11,0	13,2
Szaktmunkás végzettségű	1,7	3,7	7,3	11,3
Középfokú végzettségű	2,2	3,8	5,2	6,5
Felsőfokú végzettségű	2,1	3,0	4,0	4,9

A magasabb iskolai végzettségi szinteken a fogyatékossgal élő emberek száma erőteljesen duzzad. Számban és arányban is a legnagyobb emelkedést a szaktmunkás végzettségűek mutatják: 160 ezer fős, 3,7-szeres emelkedést! Ugyanakkor ez a növekedés csak részben vezethető vissza arra, hogy a fogyatékossgal élő személyek képezhetősége a szaktmunkás szinten lenne a legjobb. A növekedés fő oka abban van, hogy a demográfiai csere még kevésbé érinti a szaktmunkásokat. Más szóval: belépő még mindig van (bár az is kevesebb), viszont a fiatal korösszetétel miatt kilépő alig található.

A középfokú és a felsőfokú végzettségűek körében viszont az emelkedés valóságos expanzió következménye. Ahogy a teljes népességben sok százezerrel emelkedik a magasabb végzettségűek száma, a fogyatékos népességben is várható ilyen létszám-többlet. Az előreszámítás módszere 110 ezer középfokú és 50 ezer felsőfokú végzettségű fogyatékos személlyel „jósol” többet, mint a mai létszám.

Ennek megfelelően radikális változások várhatók a fogyatékos személyek iskolai végzettség szerinti összetételében. Egészen lecsökken az alacsony végzettségűek, emelkedik a magasabb végzettségűek részaránya. Amíg jelenleg az összes fogyatékos személyek több mint 70 százaléka legfeljebb 8 osztályt végzett, 2021-ben több mint 60 százalékuk legalább szaktmunkás-bizonyítvánnyal fog rendelkezni.

A fogyatékos népesség előreszámításának „erejét” mutatja a táblázat következő része. A fenti tendenciák mellett még az is bekövetkezik, hogy emelkedik a különböző iskolai végzettségűek fogyatékossga (a fogyatékossgal élő emberek aránya), a legalacsonyabb iskolai végzettség kivételével. Tehát a létszám-változásokat még erősíti a fogyatékossga növekedése.

Lényeges változásoknak lehetünk majd tanúi a nemek és az életkorok szerinti összetételben is. A 15. tábla szerint a férfi és a női fogyatékossgal élő személyek száma szinte egyformán változik, mindkettő megközelíti majd a 400 ezret. Összehasonlításként: 1990-ben az összes fogyatékossgal élő személy száma is kevesebb volt. A fiatalok körében a számítás a fogyatékossgal élő személyek számának csekély emelkedését, a középkorosztályoknál ennél valamivel nagyobb növekedését mutatja, Az idősök körében azonban a növekedés látványos: csaknem 200 ezer fő. Mindez még idősebbé teszi a fogyatékossgal élők csoportjának amúgy sem fiatal korösszetételét.

A létszámváltozások hatására a férfiak aránya a fogyatékossgal élő emberek körében még kisebb lesz. Tartós lesz tehát az a fordulat, amely az 1990-es években a nemi arányban történt (korábban a férfiak, jelenleg a nők vannak többségben a fogyatékossgal élő emberek között). A csökkenő férfi-arány azonban mégis azt jelenti, hogy a fogyatékossgal nem változik a férfiak és a nők viszonylatában, értve ezalatt, hogy az előfordulási gyakoriság a férfiaknál stabilan a női népesség fogyatékosaránya felett alakul.

Nem így áll a helyzet a korcsoportok szintjén. A számítás érzékelhető fogyatékossgal növekedést mutat ki a fiatalok körében, sőt a munkavállalási korcsoportokban is. A legnagyobb mértékű fogyatékossgal-növekedést az idősök mutatják, annak ellenére, hogy az idősök iskolai végzettsége jelentősen emelkedik.

#### 15. TÁBLÁZAT A FOGYATÉKOSSGAL ÉLŐK ELŐREBECSLÉSE NEMEK ÉS KORCSOPORT SZERINT

	1990	2001	2011	2021
A fogyatékos csoport létszáma (fő)	368 270	577 006	716 735	790 923
férfiak	197 425	282 868	343 935	382 929
nők	170 845	294 138	372 800	407 994
0-19 évesek	49 250	42 685	43 203	44 095
20-59 évesek	180 145	275 647	311 778	299 324
60+ évesek	138 875	258 674	361 754	447 504
A fogyatékos csoport megoszlása (%)	100,0	100,0	100,0	100,0
férfiak	53,6	49,0	48,0	48,4
nők	46,4	51,0	52,0	51,6
0-19 évesek	13,4	7,4	6,0	5,6
20-59 évesek	48,9	47,8	43,5	37,8
60+ évesek	37,7	44,8	50,5	56,6
A fogyatékossgal élő emberek a népesség százalékában	3,5	5,7	7,1	7,9
férfiak	4,0	5,8	7,2	8,1
nők	3,2	5,5	7,1	7,9
0-19 évesek	1,7	1,8	2,1	2,2
20-59 évesek	3,3	4,8	5,5	5,7
60+ évesek	7,1	12,4	15,7	17,1

Figyelnünk kell továbbá arra is, hogy az elöregedés milyen drasztikusan érinti a fogyatékos rész-népességet. A fiatalok aránya körükben 2, a középső korosztályoké 10(!) százalékponttal csökken, míg az idősök aránya 12 százalékponttal emelkedve túljut az 50 százalékon.

A fogyatékos népesség területi, meglehetősen stabil létszám- és arányváltozását mutatja be a 16. táblázat.

**16. TÁBLÁZAT**  
**A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK ELŐREBECSLÉSE TERÜLETI EGYSÉGENKÉNT\***

<b>Területi egység</b>	<b>1990</b>	<b>2001</b>	<b>2011</b>	<b>2021</b>	<b>Arány 2001</b>	<b>Arány 2021</b>
Budapest	66 815	81 707	90 404	96 701	14,2	12,2
Baranya	14 910	24 863	31 587	34 931	4,3	4,4
Bács-Kiskun	19 575	33 804	42 068	45 827	5,9	5,8
Békés	16 415	36 966	51 000	58 228	6,4	7,4
Borsod-Abaúj-Zemplén	29 435	50 193	62 309	66 590	8,7	8,4
Csongrád	16 345	24 590	28 909	30 594	4,3	3,9
Fejér	13 235	23 343	30 328	34 045	4,0	4,3
Győr-Moson-Sopron	13 975	17 598	20 312	22 088	3,0	2,8
Hajdú-Bihar	19 955	29 355	36 515	41 279	5,1	5,2
Heves	14 545	23 481	29 166	31 819	4,1	4,0
Komárom-Esztergom	10 700	16 641	20 530	22 412	2,9	2,8
Nógrád	8 555	17 350	22 410	24 462	3,0	3,1
Pest	32 615	53 218	70 321	80 706	9,2	10,2
Somogy	12 840	18 576	23 275	25 821	3,2	3,3
Szabolcs-Szatmár-Bereg	18 330	33 473	44 210	50 547	5,8	6,4
Jász-Nagykun-Szolnok	17 085	29 328	37 350	40 478	5,1	5,1
Tolna	8 315	17 450	22 803	25 449	3,0	3,2
Vas	9 315	11 951	14 027	15 137	2,1	1,9
Veszprém	13 675	19 027	23 514	26 698	3,3	3,4
Zala	11 635	14 092	15 697	17 111	2,4	2,2
Közép-Magyarország	99 430	134 925	160 725	177 407	23,4	22,4
Közép-Dunántúl	3 610	59 011	74 372	83 155	10,2	10,5
Nyugat-Dunántúl	34 925	43 641	50 036	54 336	7,6	6,9
Dél-Dunántúl	36 065	60 889	77 665	86 201	10,6	10,9
Észak-Magyarország	52 535	91 024	113 885	122 871	15,8	15,5
Észak-Alföld	55 370	92 156	118 075	132 304	16,0	16,7
Dél-Alföld	52 335	95 360	121 977	134 649	16,5	17,0
Magyarország összesen	368 270	577 006	716 735	790 923	100,0	100,0

\* A táblázat nem pontos sorait a következő kiadásban javítjuk – a sorozatszerkesztő megjegyzése.

## Összefoglalás, következtetések

Tanulmányunkban a fogyatékossgal élő személyek létszámának előrebecslésével foglalkoztunk. Ennek keretében vizsgáltuk az 1990-es években megfigyelhető változásokat és a 2001. évi struktúrákat. Erőteljesen növekszik a fogyatékossgal élő emberek száma, és ez a növekedés nem magyarázható a népességi struktúrák változásával. Nemek, korcsoportok, a fogyatékossgal típusa, iskolai végzettség és terület vonatkozásában egyaránt azt találtuk, hogy emelkedik a fogyatékossgal előfordulási gyakorisága.

A fogyatékossgal kétségtelenül társadalmi kategória – ez derül ki minden részlelemzésből. Minél jobb általános helyzetben van egy-egy népességcsoport, annál alacsonyabb körökben a fogyatékossgal élő személyek aránya. Ez persze viszonylagos megállapításként értendő, hiszen a fogyatékossgal alapvető jellemzője, hogy az életkorral emelkedik.

A fogyatékossgal népesség előrebecslését aránymódszerrel készítettük el. Minden eddigi részletességet felülmúlva – jócskán meghaladva a megrendelő igényeit is – kidolgoztuk a fogyatékossgal népesség nemek, korcsoportok, iskolai végzettség, fogyatékossgal típusa, terület szerinti előreszámítását 2020-ig. A számítások három változatban készültek, ebből a közepes értékeket adó, ún. alapváltozatot javasoljuk felhasználásra.

A fogyatékossgal élő magyarországi létszáma az előrebecslés alapváltozata szerint több mint 200 ezerrel emelkedik a következő két évtizedben. A fogyatékossgal típusa szerint a legnagyobb számszerű növekedés a mozgássérült személyek körében történik, de alig marad el ettől az egyéb kategóriába tartozók létszámnövekedése. Mindez azzal jár együtt, hogy még inkább emelkedik a mozgássérült és az egyéb kategóriába tartozó fogyatékossgal élő emberek aránya, a jelenlegi csaknem 60 százalék helyett csaknem 80 százalékra. A fogyatékossgal élő emberek népességbeli arányai emelkednek. Jelenleg a teljes népesség 5,7 százaléka fogyatékossgal élő személy, 2021-ben az előreszámítás szerint csaknem 8 százalék lesz a fogyatékossgal élő emberek aránya.

Az iskolai végzettségi tendenciáknak megfelelően lecsökken az alacsonyabb iskolai végzettségű fogyatékossgal élő emberek száma. A magasabb iskolai végzettségi szinteken viszont a fogyatékossgal élő magyarországiak száma erőteljesen megnő. A szakmunkás végzettségű fogyatékossgal élő személyek száma 160 ezerrel (!), a középfokú végzettségű fogyatékossgal élő személyek száma 110 ezerrel (!), a felsőfokú végzettségű fogyatékossgal élőké 50 ezerrel (!) emelkedik. Teljesen átalakul a fogyatékossgal népesség iskolai végzettség szerinti összetétele. Mindeközben az előreszámítás szerint tovább emelkedik a fogyatékossgal a legalacsonyabb végzettségűek kivételével minden iskolai végzettségi szinten.

A fiatalok körében a számítás a fogyatékossgal élő személyek csekély emelkedését, a középkorosztályoknál ennél valamivel nagyobb növekedését mutatja. Az idősök körében azonban a növekedés látványos: csaknem 200 ezer főt tesz ki. Mindez még idősebbé teszi a fogyatékossgal népesség amúgy sem fiatal korösszetételét, az előregedés újabb szakaszát indítva el a fogyatékossgal népesség körében is.

Az előreszámítás egyik lényeges következménye a fogyatékossgal élő embereknek juttatandó szociális transzferjövödelmek (rokkantsági nyugdíj, járadék, segélyek stb.) várható jelentős növekedése. E transzfereknek egyfelől lényegesen több emberhez kell majd eljutniuk, továbbá kompenzálni kell a fogyatékossgal terjedéséből adódó olyan következményeket is, amilyen az igényszint emelkedése. A társadalompolitika a következő időszakban – az iskolai fordulat révén – egyre képzetesebb fogyatékossgal társadalommal találja magát szemben, amely az eddigiéknél jóval nagyobb súllyal, érdekérvényesítési lehetőséggel szállhat síkra a normális életfeltételek megteremtéséért. Mindez az ellátási színvonal, a szolgáltatások bővülése, a mindennapi életbe történő integrálódás műszaki feltételeinek megteremtése stb. mellett jelentős mértékű foglalkoztatottsági igényel is párosulni fog. A foglalkoztatottsági többletigény – figyelembe véve az aktív korúak iskolai végzettség szerinti struktúrájának átalakulását – elérheti a 100 ezer főt.

Mindez még inkább aláhúzza, hogy a fogyatékossgal összefüggő hátrányok leküzdése szélesebb körű társadalompolitikai beavatkozást igényelne. A társadalmi integráció megvalósítása nem szűkíthető le az akadálymentesítés kérdésére.

Az új évezredben progresszív fogyatékosügyei politika szükséges, amely a fogyatékossgal élő emberek helyzetét már elsősorban nem egészségügyi, rehabilitációs vagy szociálpolitikai kérdésnek tekinti, hanem az alapvető emberi jogok közé emeli be a fogyatékossgal élő emberek jogait. „A fogyatékossgal élő emberek heterogén csoportot alkotnak. Mint a társadalom minden rétege, a fogyatékossgal élő emberek is igen sokrétű csoportot képeznek, és csak az a szakmapolitika sikeres, amely tiszteletben tartja ezt a sokféleséget.” – írja a Madridi Nyilatkozat. A fogyatékossgal élő emberekkel nem jótékonykodni kell, hanem esélyegyenlőséget számukra biztosítani: tanulásban, munkában, életkörülményekben, társadalmi létezésben egyaránt.

## Hivatkozások, felhasznált irodalom

2001. ÉVI NÉPSZÁMLÁLÁS, 12. A fogyatékos emberek helyzete. Központi Statisztikai Hivatal, Budapest, 2003. A szöveges elemzést írta: Tausz Katalin és Lakatos Miklós
- Hablicsek László: A területi munkaerő-kínálat előreszámítása 2021-ig. KSH Népeségtudományi Kutató Intézet, 2003 (kézirat)
- H. Richter Mária: A fogyatékosok demográfiai jellemzői. Előadás a Fogyatékosok Éve alkalmából rendezett konferencián, 2003. november 28. (kézirat)
- Valkovics Emil: Demográfia I. Oziris Kiadó, 2001. Budapest



# MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰEK A MUNKAERŐPIACON

Központi Statisztikai Hivatal



FT

DS

*Budapest, 2002*

# MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰEK A MUNKAERŐPIACON

Készült a Központi Statisztikai Hivatal  
Életszínvonal- és Emberierőforrás-statisztikai főosztályának  
Munkaügy-statisztikai osztályán

Produced in the Section of Labour Statistics of the  
Department of Living Standard and Human Resources Statistics  
Central Statistical Office

Főosztályvezető:  
Head of Department:  
dr. Lakatos Judit

Osztályvezető:  
Head of Section:  
Lindnerné dr. Eperjesi Erzsébet

Közreműködött:  
Compiled by:  
Váradi Rita

Kiadó: Központi Statisztikai Hivatal  
Published by the Hungarian Central Statistical Office

Budapest, 2002

# Tartalom

Bevezető	188
A tartós egészségi problémával élő emberek száma és munkaerő-piaci jelenléte	189
A tartós egészségi probléma típusa és kezdete	190
A munkaerő-piaci jelenlét lehetősége	191
A tartós egészségi problémával és fogyatékossgal élő foglalkoztatottak munkahelyi helyzete	192
Munkaerő-piaci rehabilitáció iránti igény	192
Summary	194

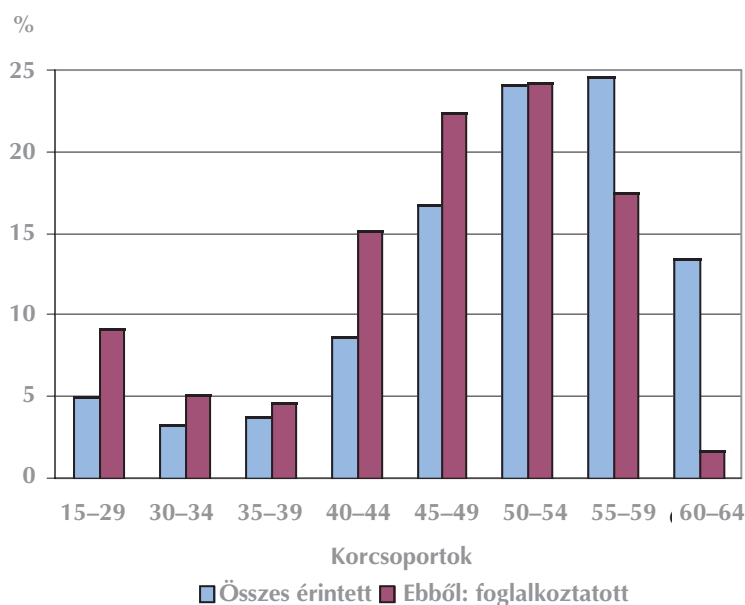
## Bevezető

Az 1997-ben született Amszterdami Szerződés egyik pillére a munkaerő-piaci esélyegyenlőség biztosítása volt. Az egészségi problémával, fogyatékossgal élők képezték az ezzel kapcsolatos intézkedések kiemelt célcsoportját. Az ő munkaerő-piaci helyzetük, speciális igényük volt a témája az uniós tagországok számára a munkaerő-felméréshez kapcsolódóan kötelezően előírt 2002. II. negyedévi adatfelvételnek. Ennek az adatfelvételnek hazai viszonyokra adaptált változatát Magyarországon – ugyanerre az időszakra vonatkozóan – a téma aktualitása miatt szintén elkészítették. A felvétel a 15–64 éves népességre terjedt ki, és azokra vonatkozott, akik igen választ adtak arra a kérdésre, hogy van-e olyan tartósan fennálló egészségi problémája vagy fogyatékossga, amely az utóbbi 6 hónapban akadályozta az életvitelben (vagy várhatóan 6 hónapon át akadályozza). Az ő helyzetüket értékelő fontosabb megállapításokat jelen elemzésben adjuk közre. Az EU-tagországok összehasonlító adatait tartalmazó angol nyelvű kiadvány megjelenése 2003. év végén várható.

## A tartós egészségi problémával élő emberek száma és munkaerő-piaci jelenléte

A munkaerő-felmérés „tartósan fennálló egészségi probléma kérdésre” a megkérdezett 15–64 évesek több mint 11%-a válaszolt úgy, hogy van olyan egészségi problémája, fogyatékossága, amely a vizsgálatot megelőző fél évben akadályozta, korlátozta életvitelében. Ez összességében 748,2 ezer személyt, 365,6 ezer férfit és 382,6 ezer nőt jelentett. Az egészségi problémák valószínűsége az életkor előrehaladásával egyenes arányban növekszik. A problémát jelzők 88%-a 40 éves vagy idősebb volt, ebből 24%-ot képviseltek az 50–54 évesek, illetve 25%-ot az 55–59 évesek. Érdekes módon a 60–64 évesek az előbbi két csoportnál lényegesen kisebb arányban (a 45–49 évesekkel közel azonos mértékben) számoltak be ilyen típusú gondról.

A TARTÓS EGÉSZSÉGI PROBLÉMÁVAL ÉLŐK MEGOSZLÁSA ÉLETKOR SZERINT, 2002. II. NEGYEDÉV



A felvétel egyértelműen igazolta, hogy a tartós egészségi problémával élők munkaerő-piaci jelenléte – a csoportba tartozók igen nagy számossága ellenére – marginális. A 656 ezernyi – a jelenlegi magyar nyugdíjba vonulási szabályok szerint – munkavállalási korúnak minősülő, tartós egészségi problémát jelző emberek közül kevesebb mint 95 ezren voltak jelen 2002. II. negyedévében a munkaerőpiacon, ebből is közel 10 ezren munkanélküliként.

A problémával élő foglalkoztatottak kor szerinti megoszlása némileg eltér a teljes népességétől, a relatíve fiatalabbak, a 40–49 évesek nagyobb, az 55 év felettiak pedig kisebb arányt képviselnek közöttük. A munkanélküliek csoportjában az 55 évnél idősebbek már alig vannak jelen, viszont esetükben a tartós egészségi problémával élő fiatalabbak aránya mind a gazdaságilag nem aktívakra, mind a foglalkoztatottakra jellemzőnél lényegesen nagyobb. Az egészségi probléma korai jelentkezése, úgy tűnik, erősen rontja az elhelyezkedési esélyeket, és hajlamosít a munkanélküliségre, míg idősebb korban elsődlegesen a munkaerőpiac végleges elhagyására ösztönöz.

Jóllehet a minta elemszáma miatt a területi adatokat nagy óvatossággal kell kezelni, említésre érdemes, hogy a főváros népessége, de különösen annak foglalkoztatotti része lényegesen egészségesebbnek vallotta magát az országos átlagnál, míg kiemelkedően nagy arányban nyilatkoztak tartós egészségi probléma fennállásáról az ország munkaerő-piaci szempontjából legkritikusabbnak minősülő megyékben, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Borsod-Abaúj-Zemplén megyékben. A fővárosban az összes 15–64 éves népesség 6,3%-a, Szabolcsban 22,6%-a, Borsod-Abaúj-Zemplén megyékben 17,7%-a minősítette magát tartós egészségi problémával küzdőnek, és az utóbbi megyében e csoport foglalkoztatottakon belüli részaránya is jóval az országos átlag felett volt. A foglalkoztatottakon belül

össességében a nem túl nagyszámú, fogyatékossgal, betegséggel élők közel 1/3-a feldolgozóipari munkahelyen, további 14% a kereskedelem, a javítás nemzetgazdasági ágban dolgozott. A 86 ezer érintettnek kevesebb mint 1/5-ét alkalmazták speciális (ún. védett, támogatott) munkahelyen, és e munkahelyekből az érintettek számához képest a legtöbb a fővárosban található.

## A tartós egészségi probléma típusa és kezdete

A tartós egészségi problémát jelző 656 ezer munkavállalási korú személyből 168 ezren a keringési rendszer valamely betegségében szenvedtek, 118 ezer főnél mozgásszervi probléma állt fenn, 97 ezren idegrendszeri eredetű, 73 ezren hát-, nyakproblémát, 31 ezren légzőszervi betegséget jelöltek meg tartós egészségi problémájuk forrásaként. Ehhez hasonlóan oszlott meg a betegség, a fogyatékossg típusa szerint a foglalkoztatottak jóval kisebb sokasága is, azzal a különbséggel, hogy a mozgáskorlátozottak arányaikban kevesebben voltak, viszont az összességében ritkább, de a munkavállalásban kevésbé korlátozó betegségek például a cukorbetegség valamivel gyakrabban fordult elő.

A munkavállalási korúakból az érintett körhöz tartozók többségét (75%-át) alkották azok, akiknél az egészségi probléma, a fogyatékossg legalább öt éve fennáll, ezen belül azonban a veleszületett rendellenességgel élők hányada alacsony (7,5%). Az életkor előrehaladásával a legalább 10 éve egészségkárosodottak aránya csak némileg növekszik, vagyis már a viszonylag fiatal (30–34 éves) korcsoporttól kezdődően magas a hosszú ideje egészségi problémával küzdők aránya. A foglalkoztatottak esetében a teljes sokaságra jellemzőnél számottevően nagyobb arányt képviselnek azok, akiknél az egészségi probléma viszonylag új keletű, hiszen annak tartós fennállása az esetek jelentős részében rokkantnyugdíjazáshoz vezet. Ehhez hasonlóan a tartós egészségkárosodással küzdők aránya a munkanélküliek között is relatíve alacsony, részben azért, mert az érintettek többnyire felméri az elhelyezkedés kilátástalanságát, s nem is keresnek állást, részben pedig azért, mert állapotuk legalább valamilyen szerény összegű juttatáshoz „segíti” őket, s így némileg kevésbé erős az állásszerzés motivációja.

### AZ ÉRINTETTEK MEGOSZLÁSA MUNKAERŐ-PIACI STÁTUS ÉS AZ EGÉSZSÉGI PROBLÉMA, ILLETVE A FOGYATÉKOSSÁG KEZDETE ÓTA ELTELT IDŐ SZERINT (%)

Az egészségi állapot kezdete	Foglalkoztatottak	Munkanélküliek	Gazdaságilag nem aktívak	15–64 éves érintett népesség együtt
Legfeljebb fél év	5,2	1,7	0,5	1,1
0,5–1 év	5,6	2,3	1,7	2,2
1–2 év	7,1	5,6	3,9	4,3
2–3 év	9,8	22,2	4,4	5,3
3–5 év	13,8	16,8	9,7	10,3
5–10 év	27,1	24,7	29,2	28,8
Több mint 10 év	23,8	21,1	43,2	40,6
Születésétől kezdődően	6,5	5,6	7,0	6,9
Nem tudja	1,1	–	0,4	0,5
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0

A teljes érintett kör és abból a foglalkoztatottak megoszlása az egészségi probléma, a fogyatékossg eredete (oka) szerint lényegében azonos. Bár mindkét nem esetében különböző, de a munkavégzéssel közvetlenül össze nem függő betegségek okozzák legnagyobb arányban az egészségi problémát, a férfiak körében gyakrabban fordul elő munkahelyi baleset, egészségkárosodás, mint kiváltó ok, mint a nőknél. Kiemelésre érdemes tény, hogy a közel 65 ezer veleszületett rendellenességgel élő megkérdezettből csak minden 10. (összesen 6,7 ezer) minősült foglalkoztatottnak. Ez is egyértelműen jelzi, hogy az egyén képességeihez szabott munkalehetőség megteremtése helyett nálunk még mindig a passzív segélyezés kap prioritást.

**AZ ÉRINTETTEK MEGOSZLÁSA AZ EGÉSZSÉGI PROBLÉMA, ILLETVE  
A FOGYATÉKOSSÁG OKA SZERINT, NEMENKÉNT (%)\***

Ok	15–64 éves			ebből: foglalkoztatott		
	férfiak	nők	összesen	férfiak	nők	összesen
Veleszületett rendellenesség	9,5	7,9	8,7	7,1	8,5	7,8
Munkahelyi baleset	4,0	0,8	2,4	4,3	0,4	2,3
Közlekedési baleset	2,5	1,4	1,9	3,1	2,9	3,0
Egyéb baleset	1,4	0,9	1,1	0,7	1,1	0,9
Munkavégzéssel összefüggő betegség	20,7	16,2	18,4	19,4	18,0	8,7
Egyéb megbetegedés	46,4	53,3	49,9	44,9	49,2	47,1
Az okot nem tudja	15,4	19,6	17,6	20,5	19,9	20,2
Összesen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

\* A táblázat nem pontos sorait a következő kiadásban javítjuk – a sorozatszerkesztő megjegyzése.

## A munkaerő-piaci jelenlét lehetősége

Az egészségi problémával, fogyatékossgal élők döntő többsége rokkantsági nyugdíjban, illetve járadékban részesül. Ez pozitív, hiszen legalább valamilyen rendszeres jövedelmet biztosít a megváltozott munkaképességűek számára, ugyanakkor viszont az egyén szempontjából igen hátrányos, hogy állapotuknak megfelelő munkavégzés, s így a teljesebb élet lehetősége helyett a társadalom csak ezt képes nyújtani számukra.

A tartós egészségi problémával, fogyatékkal élők jóval nagyobb eséllyel jutnak akkor munkához, ha betegségük természete egyáltalán nem befolyásolja munkavégző képességüket. A problémával érintett 652 ezer gazdaságilag nem aktív személyből 565 ezer (86,6%) ítélte úgy, hogy betegsége, fogyatékossga őt a munkavégzésben akadályozza, ezzel szemben a foglalkoztatottak kevesebb mint fele (46,9%), a munkanélkülieknek pedig 59,1%-a tartozott csak ebbe a kategóriába. Az életkor előrehaladásával nő a betegséggel, fogyatékossgal élők hányada. Ez a foglalkoztatottak esetében a munkavállalásban akadályozottak arányának növekedésével is párosul, ezzel szemben a gazdaságilag nem aktív, betegséggel, fogyatékossgal élők esetében az életkortól független a munkavégzésben korlátozottak aránya.

**A TARTÓS EGÉSZSÉGI PROBLÉMÁVAL, FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK KÖZÜL A BETEGSÉG,  
FOGYATÉKOSSÁG KÖVETKEZTÉBEN A MUNKAVÉGZÉSBEN AKADÁLYOZOTTAK ARÁNYA  
MUNKAERŐ-PIACI KATEGÓRIÁK ÉS KORCSOPORTOK SZERINT**

Korcsoport	Foglalkoztatott	Munkanélküli	Inaktív	Összes 15–64 éves
15–29	41,0	48,7	81,4	71,7
30–34	41,3	61,6	89,8	80,4
35–39	42,3	58,3	87,5	79,9
40–44	40,4	57,4	89,7	79,3
45–49	53,6	60,4	89,6	83,7
50–54	53,5	64,5	88,0	83,7
55–59	40,4	50,7	86,3	82,4
60–64	48,5	100,0	80,8	80,4
Együtt	46,9	59,1	86,6	81,7

Míg a munkavégzést akadályozó tényező a teljes 15–64 éves, tartós betegség vagy fogyatékossg jellemzte népesség 81,7%-ánál állt fenn, ennél kisebb, 73,8% volt azok aránya, akik rövidebb munkaidőben, alacsonyabb intenzitással tudnának dolgozni, már ha egyáltalán munkához jutnának. A foglalkoztatottak esetében éppen fordított arány alakult ki: a munkavégzést akadályozónak ítélte egészségi állapotát az érintettek 46,9%-a, de közel 56% nyilatkozott úgy, hogy alacsonyabb intenzi-

tással, illetve rövidebb munkaidőben tud dolgozni. A foglalkoztatott, egészségi problémával, illetve fogyatékossgal élők relatíve kis hányadának (mintegy 14 ezer főnek) volt olyan természetű problémája, ami a munkahelyre történő eljutásban (is) gátló tényező, a gazdaságilag nem aktívakon belül viszont ez az arány 47,3% volt (309 ezer személy), akik közül 184 ezren még az 55. életévet sem töltötték be. A fenti arányokból következik az is, hogy speciális közlekedési lehetőségek biztosításával az otthoni, illetve a részmunkaidőben történő foglalkoztatás megszervezésével (támogatásával) minimálisan 150-200 ezer egészségi problémával küzdő munkavállalási korú férfit és nőt lehetne be- (illetve vissza) integrálni a munkaerőpiacra, s így nem kellene teljes mértékig a társadalombiztosítási, illetve a szociális ellátórendszerből függniük.

## **A tartós egészségi problémával és fogyatékossgal élő foglalkoztatottak munkahelyi helyzete**

Nyilvánvaló, hogy egészségi probléma, fogyatékossg esetén a támogató, elfogadó munkahelyi környezet, az egyén igényeihez és állapotához illeszkedő munkafeltételek nem csak megkönnyítik a munka elvégzését, hanem sok esetben ezek nélkül lehetetlen lenne, hogy az illető dolgozni tudjon. A felvétel kérdéssorát összeállító nemzetközi szakértői csoport a következő segítségfajták létét, illetve az azokban való részesülést ítélte kiemelésre érdemesnek:

- speciális, egészségi problémáját figyelembe vevő munkát végez,
- rövidített munkaidőben dolgozik,
- az átlagosnál kevesebb munka elvégzése van részére előírva,
- segítséget kap a munkahely elérésében,
- otthon dolgozhat,
- munkahelyén megfelelő tárgyi feltételek (eszközök) segítik, teszik lehetővé mozgását,
- speciális figyelem, megértés, segítség főnöke, kollégái részéről,
- egyéb, éspedig.

Jóllehet a felsoroltak közül legalább a speciális figyelemre, megértésre minden problémával küzdő embertársunknak elvileg joga lenne, a mintegy 86 ezer, a kérdésben érintett foglalkoztatottnak mégis mindössze 45%-a nyilatkozott úgy, hogy megítélése szerint a felsorolt segítség típus valamelyikében részesül. A segítségfajták egy része komplementer jellegű, a segítségben részesülők mintegy fele mégis csak egy fajtát jelölt meg mint olyat, amelyben részesül. A nők az átlagosnál kicsit nagyobb arányban kapnak segítséget, de kevesebben részesülnek ezek közül egyszerre több fajtában. Sajátos kép bontakozik ki a településhierarchia mentén. Az országos 45%-os átlaggal szemben a fővárosban élő tartós betegségben szenvedők, fogyatékossgal élők mindössze 29%-a részesült egyáltalán valamilyen segítségben, a községekben viszont 47% volt ez az arány.

Az összes megjelölt segítség típusból a legnagyobb előfordulás a rövidített munkaidőben történő munkavégzést jellemezte (34%-kal), ezen belül a nőknél megközelítette a 37%-ot. Ezt követte 20,5%-kal a különleges figyelem, megértés, segítség a főnök, illetve a kollégák részéről. Speciális, az egészségi problémáit figyelembe vevő munkavégzés 18,9%-ban, az átlagosnál kevesebb munka előírása 9,8%-ban, az otthoni munkavégzés lehetősége 7,6%-ban fordult elő. A lakóhelynek a település hierarchiabeli helyétől függetlenül a rövidített munkaidő mindenhol az első hely, de míg Budapesten ezt az átlagosnál kevesebb munka előírása követi, addig a másik két településkategóriában a speciális figyelem, megértés áll a második helyen.

## **Munkaerő-piaci rehabilitáció iránti igény**

Valamennyi, tartós egészségi problémával, illetve fogyatékossgal élő 15–64 évesnek feltettük azt a kérdést, hogy igényelne-e segítséget (ha foglalkoztatott és kap, akkor további segítséget) annak érdekében, hogy munkát tudjon vállalni. A közel 750 ezer érintettből 171 ezren határozottan igenlő választ adtak, 118 ezren nem tudtak határozott választ adni, a fennmaradó mintegy 460 ezer úgy ítélte meg, hogy nincs semmiféle segítségre szüksége vélhetően azért, mert nem kíván munkát vállalni. A segítséget egyértelműen igénylőkből 151 ezren gazdaságilag nem aktívak voltak. A jelenleg is dolgozó



86 ezer személyből 14 ezernek lenne szüksége (további) segítségre, míg a 10 ezernél kevesebb munkanélküliből 7 ezren tartanának rá igényt. (Ez utóbbi arányra a csoport sajátos munkaerő-piaci helyzete egyértelmű magyarázattal szolgál.)

Mivel egy válaszoló több (maximum 3) válaszalternatívát jelölhetett meg, a 8 válaszlehetőség együttesen 361 ezerszer szerepelt. A legnagyobb igény (26,7%-ban) az otthoni munkavégzési lehetőség iránt mutatkozik, amit szorosán követ a speciális, az egészségi problémát figyelembe vevő munka (22,7%) és a rövidített munkaidőben történő foglalkoztatás (22,1%). Megértést, illetve speciális (ún. védett) munkahelyet viszont csak kevesen igényelnének. Az előbbit vélhetőleg azért, mert az önmagában kevés ahhoz, hogy az egészségi állapotból fakadó gondok, nehézségek leküzdésében érdemben segíteni tudjon, a másodikat pedig annak kisebb ismertsége, illetve nem túl kedvező híre miatt. Jellemző az is, hogy a megváltozott munkaképességűek többsége többfajta segítségre, azaz problémáinak komplex kezelésére tartana igényt.

A „Megváltozott munkaképességűek tartós fogyatékossgal élők” felvétel eredményei azt mutatják, hogy a téma Magyarországon folyamatosan aktuális, mivel az érintettség igen magas. A tartós egészségi problémával, fogyatékossgal élők munkaerő-piaci lehetőségei erősen behatároltak, tíz érintettből mindössze egy dolgozik, a foglalkoztatottság lehetősége csak inkább azok számára adott, akiknek olyan típusú problémájuk van, ami őket a munkavégzésben csak kevéssé vagy egyáltalán nem akadályozza. A munkaerő-tartalékok e körben igen jelentősek, s még nagyobbak az esélyegyenlőség biztosítását célzó intézkedések terén mutatkozó tartalékok. Az otthoni munkavégzés lehetőségeinek bővítésével, a távmunka elterjesztésével a munkáltatóknak a részidős foglalkoztatásban történő érdekeltté tételével, vagy egyszerűen a közlekedés megszervezésével legalább 150 ezer olyan ember kaphatna lehetőséget értelmesebb, teljesebb életre, akik számára a társadalom ma legfeljebb csak igen szerény összegű, a megélhetési költségeket is ritkán fedező anyagi támogatást tud kínálni.

## Summary

Regarding the topic of equal chances on the labour market an important target group of research is people with longstanding health problem or disability. Hungary, as well as member states of the EU, has carried out a survey on this matter by connecting an ad hoc module to the quarterly questionnaire of Labour Force Survey in 2002, Quarter 2.

The ad hoc module referred to the 15–64 year old population who answered “Yes” to the question “Do you have any health problem or disability which hindered normal way of living during the past 6 months (or will hinder it expectedly for at least 6 months)?” More than 11% of the questioned population gave this answer, which means that 748.2 thousand persons, i.e. 365.6 thousand men and 382.6 thousand women had longstanding health problem or disability. The probability of the occurrence of health problems grows in direct proportion with age, 88% of the persons with disabilities were 40 years old or older.

The presence of people with longstanding health problem or disability on the labour market has proved to be marginal. Among the 656 thousand persons with disabilities of working age there were only 96 thousand persons who were part of labour force, with significant number (10 thousand persons) as unemployed.

Distribution of the employed population by age groups shows that the rate of the relatively young persons (age of 40–49) is higher among employed people with disability than in the total employed population, while in case of the 55 or more year old employed population the relation is the opposite. Among the unemployed persons with disability the rate of younger age groups is significantly higher than among the inactive or among the employed ones. By territorial distribution the inhabitants of the capital, particularly the employed ones admitted themselves more healthier than the average, while significantly higher number of people reported about having longstanding health problem or disability in the counties where labour market is depressed.

Major part of the employed people with disability works in the field of manufacturing or trade and repairing. Only less than one fifth of these people work in special sheltered or supported workplaces, which are situated mostly in Budapest comparing to the numbers of the people.

Out of the 656 thousand working age persons 168 thousand suffered from some kind of circulation, heart or blood pressure problems, 118 thousand from legs or feet problems, 97 thousand from nervous or mental diseases, 73 thousand from problems of back or neck and 31 thousand from respiratory disease. The occurrence is the same among the employed, although the incidence rate of problem with leg or feet is less often, while less restricting diseases like diabetes is more prevalent.

The majority of the persons with disabilities stated that their disability has set on more than 5 years ago. Within this group the rate of those whose problem has been existing since birth is only 7.5%. That means that already in the relatively young age group (30–34 years old) the rate of people with longstanding health problem is significantly high. As the existence of health problem for a long period drives to retirement, consequently, this rate is lower in case of the employed or the unemployed population. The majority of the people with disabilities receives disability pension or allowance, which means not high, but a regular income. This passive form of support isn't enough to make up for the lack of working facilities and higher quality of life.

There is a considerably greater chance of being employed for those whose problem doesn't influence their working ability. The rate of those whose problem influences their working ability is 89% among the inactive population, while it is only 46.9% among the employed. In case of the employed population the rate of people with restricted working ability grows parallel with age, however, in case of inactive population age is indifferent to this rate. Among the employed population of the persons with disabilities there are only a few who have difficulties in access to workplace, but in case of their inactive population it is as high as 47.3%. To integrate these ones into the labour market providing special transport equipment or organising work at home would be a rewarding help.

45% of the employed persons with disabilities reported about getting some kind of assistance to work. Half of them checked only one from the listed types of assistance, although these were partly complementary to each other. Women get more assistance, more forms of assistance were more often among men. Comparing to the average significantly less persons with disabilities get help to work in the capital city and somewhat more in the villages. Most often the type of assistance was the shortened working hours, followed by the special support and understanding by superiors and colleagues and the less expected work amount.

To the question whether they need any (further) assistance 171 thousand answered definitely "Yes", mostly inactive ones. Out of the 86 thousand employed people only 14 thousand gave this answer, while out of the 10 thousand unemployed persons 7 thousand. The greatest need is showed for facility to work at home followed by help in mobility to and from work and special kind of work. This also shows that facilitating telework or supporting mobility as well as urging part-time jobs could give a chance to at least 150 thousand people for leading a meaningful and full life.

# FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK

## DISABILITY STUDIES

- I. Fogyatékoságtudományi fogalomtár (Első kiadás)
- II. Támogatott foglalkoztatás. Munkafüzet (Első kiadás)
- III. A fogyatékoság definíciói Európában (Második kiadás)
- IV. Gerard Quinn—Theresia Degener: Human Rights and Disability (the UN context) 2<sup>nd</sup> Edition
- V. Az intellektuális fogyatékosággal élő emberek helyzete Magyarországon (Tanulmánykötet) Első kiadás
- VI. A súlyos és halmozott fogyatékosággal élő emberek helyzete Magyarországon (Tanulmánykötet – első rész) Első kiadás
- VII. A súlyos és halmozott fogyatékosággal élő emberek helyzete Magyarországon (Tanulmánykötet – második rész) Első kiadás
- VIII. A háttérismeretek és a szemléletformálás szövegei (Szociológiai-szociálpolitikai gyűjtemény) Első kiadás
- IX. A fogyatékosággal élő személyek jogai (A legfontosabb nemzetközi egyezmények) Első kiadás
- X. Supported Employment – a Customer Driven Approach. 1<sup>st</sup> Edition
- XI. A foglalkozási rehabilitáció Magyarországon: a szabályozás múltja, jelene, jövője (Első kiadás)
- XII. Állami támogatások és célszervezetek: az ezredforduló rendszerének tanulságai (Első kiadás)
- XIII. A Motiváció Alapítvány módszertani kézikönyve
- XIV. A Támogatott Foglalkoztatási Szolgáltatás (Gyakorlati ismeretek tára)
- XV. ENSZ: A kirekesztéstől az egyenlőségig (Kézikönyv parlamenti képviselők számára) Első kiadás
- XVI. Fogyatékoság és munkaerőpiac (Tanulmánygyűjtemény) Első kiadás
- XVII. Disability: Good Practices (Hungary) 1<sup>st</sup> Edition
- XVIII. 4M: Fogyatékos és megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci esélyeinek növelése (Kézikönyv)
- XIX. A magyarországi foglalkoztatáspolitikai az Európai Unió kontextusában
- XX. A funkcióképesség és a fogyatékoság nemzetközi osztályozása