

FOGYATÉKOSSÁGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK XVIII.  
DISABILITY STUDIES



FOGYATÉKOS  
ÉS MEGVÁLTOZOTT  
MUNKAKÉPESSÉGŰ EMBEREK  
MUNKAERŐ-PIACI  
ESÉLYEINEK NÖVELÉSE

Eötvös Loránd Tudományegyetem  
Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar

2009

„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 a 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 előállítása (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.

# A sorozatszerkesztő előszava

Sorozatunk mostani kötete, a fogyatékossgal élő és a megváltozott munkaképességű emberek munkaerő-piaci esélyeinek növeléséről szóló, a 4M (megoldás munkáltatóknak és megváltozott munkaképességű munkavállalóknak) szolgáltatást mutatja be. Módszertani eredete az Egyesült Királyságba vezet vissza, első, markáns hazai megvalósulása pedig Zala megyébe.

Hallgatóink a kötet legnagyobb értékét nagy valószínűséggel, erős rendszerszemléletű gondolkodás-módján túl, a 4M szolgáltatás folyamata és a Foglalkozás az ügyfelekkel című részekben találják majd meg.

Itt fejezi ki hálás köszönetét a kötetben történő elhelyezéshez adott engedélyéért Kiss Ambrus főigazgatónak (Nyugat-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ), a sorozatszerkesztő:

Budapest, 2009 októberében



Könczei György  
sorozatszerkesztő

# FOGYATÉKOS ÉS MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ EMBEREK MUNKAERŐ-PIACI ESÉLYEINEK NÖVELÉSE

---

A mű eredeti címe:

Maximisation of the Opportunities of People with Disabilities/Restricted  
Work Capabilities in the Labour Market

Kézikönyv

Resource Pack

# Tartalomjegyzék

1. Háttérinformációk	8
1.1. Bevezetés	8
1.2. Jogszabályi háttér	8
1.2.1. A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása	8
1.2.1.1. Munkajogi védelem	8
1.2.1.2. Foglalkozási rehabilitáció	10
1.2.1.3. A foglalkoztatási kötelezettség és a rehabilitációs hozzájárulás	10
1.2.2. A Munkaerő-piaci Alapból nyújtható támogatások	11
1.2.2.1. A rehabilitációs alaprészből nyújtható támogatás	11
1.2.2.2. A foglalkoztatási alaprészből nyújtható támogatások	12
1.2.2.3. Speciális támogatások a Munkaerő-piaci Alapból	13
1.2.3. Dotáció és egyéb kedvezmények	15
1.2.3.1. A munkáltatók rehabilitációs tevékenységét segítő támogatás (dotáció)	15
1.2.3.2. Az adóalapot csökkentő jogcímek	16
1.3. Jelenlegi szolgáltatások	17
2. A 4M szolgáltatás	23
2.1. A 4M szolgáltatás folyamata	23
2.2. A 4M folyamata – Összefoglalás	25
2.3. Az ügyfelek elvárásai a 4M-mel szemben	26
2.4. A felhasznált űrlapok	27
3. Foglalkozás az ügyfelekkel	43
3.1. Bevezető	43
3.2. Az interjú	43
3.2.1. Átirányítás szakvizsgálatra	47
3.2.2. Az alkalmasság felmérése	48
3.2.3. A felmérő interjú – összefoglalás	50
3.3. Esetmegbeszélés	51
3.4. Bánásmód az ügyfélkörrel	52
3.5. Ügyfélszolgálat	54
4. Marketing	57
4.1. Ismerje meg körzetét: a helyi munkaerőpiacot!	57
4.2. A marketing eszközök kiválasztása	59
4.3. A megváltozott munkaképességű dolgozók alkalmazásának előnyei a munkaadók számára	60
4.4. Általános kifogások	60
4.5. Bevált módszerek a munkáltatók részére	62
4.6. A közvetítés folyamata	64
4.7. Érdekképviselés	66
4.8. A telefon hatékony használata	67
4.9. Kapcsolatépítés	67
4.10. Előadói készségek	68

5. Tudnivalók a megváltozott munkaképességről	73
5.1. Az angliai gyakorlat a fogyatékosággal élő emberek foglalkoztatásában	73
5.2. A nagy-britanniai törvény – A fogyatékos személyek diszkriminációja elleni törvény (Disability Discrimination Act) (1995)	73
5.3. Tudnivalók a fogyatékosokkal kapcsolatban	78
5.3.1. Az ízületi gyulladás (arthritis)	78
5.3.2. Az asztma	80
5.3.3. Agyi eredetű mozgászavar (cerebral paresis/CP)	80
5.3.4. A cukorbetegség (diabetes)	81
5.3.5. A diszlexia	82
5.3.6. Az epilepszia	83
5.3.7. Halláskárosodások	84
5.3.8. Szívproblémák	86
5.3.9. Intellektuális fogyatékoság	87
5.3.10. Hát- és derékfájás	89
5.3.11. Mentális megbetegedés	89
5.3.12. Szklerózis multiplex	92
5.3.13. Bőrbetegségek	92
5.3.14. Látáskárosodások	93

# 1. Háttérinformációk

## 1.1. Bevezetés

2002–2003 folyamán a nagy-britanniai Munka- és Nyugdíjügyi Minisztérium valamint a magyarországi Munkaügyi és Foglalkoztatáspolitikai Minisztérium közös támogatásával kísérleti program kezdődött Zala megyében.

A kísérletben új módszert próbáltunk ki, amellyel elősegíthető a rokkantsági nyugdíjban részesülő személyek visszatérése a munkaerőpiacra. Szándékaink szerint az így szerzett tapasztalatok felhasználhatók a szolgáltatás kialakítása és esetleges országos kiterjesztése során.

A kísérletben részt vevők az alábbi nevet és logót találták ki a szolgáltatás számára: 4M

Megoldás  
Munkáltatóknak és  
Meváltozott munkaképességű  
Munkavállalóknak

Ebben a csomagban a Back to Work Company, magyarul Vissza a munkába vállalat által megtartott képzési modulok tanulságait összegeztük. A csomagban gyakorlati segédanyagok találhatóak a tanácsadók számára, amelyek szakmai segítséget adnak a munkájukhoz, illetve felhasználhatók a 4M szolgáltatásba bekapcsolódó új tanácsadók képzése, a szolgáltatás új kirendeltségeken való bevezetése során.

Hangsúlyozni szeretnénk, hogy a csomag folyamatosan fejlődik, alakul. Tehát a tartalma nem az egyetlen üdvözítő megoldás, még csak nem is előírás – csupán útmutató a szolgáltatás fejlesztéséhez. Az útmutatót a tanácsadók Nagykanizsán és Zalaszentgróton szerzett kísérleti tapasztalatai alapján átdolgozzuk, finomítjuk, hogy az ennek eredményeképpen létrejövő szolgáltatás jobban megfeleljen a helyi munkavállalók és munkaadók igényeinek. Tehát ez a finomítás egyben a folyamatos továbbfejlesztés kezdete is.

A Back to Work Company köszönetét fejezi ki a nagy-britanniai Jobcentre Plus Disability Service Doncaster, UK (a megváltozott munkaképességű munkavállalókkal foglalkozó szolgálatnál, Doncaster, Nagy-Britannia) Janet Healey-nek, dr. Somodi Istvánnénak, a magyarországi Foglalkoztatási Hivatal igazgatóhelyettesének, valamint Deák Ferencnek, a Zala Megyei Munkaügyi Központ igazgatóhelyettesének és csapatának a képzés során, illetve a csomag összeállításához nyújtott segítségükért.

Továbbá köszönjük a nagykanizsai és a zalaszentgróti tanácsadóknak valamint társaiknak, hogy részt vettek a képzésben, és hogy odaadó lelkesedéssel sikerre vitték a projektet.

## 1.2. Jogszabályi háttér

A foglalkozási rehabilitáció és a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását elősegítő támogatások jogszabályi háttere

Somodi Istvánné dr.  
Foglalkoztatási Hivatal Budapest

### 1.2.1. A MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ SZEMÉLYEK FOGLALKOZTATÁSA

#### 1.2.1.1. Munkajogi védelem

A fogyatékos emberek munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei jelentősen csökkenhetnek, erre tekintettel a jogszabályok fokozott munkajogi védelemben kívánják részesíteni e személyek körét.

Érdekeik védelmét két jogintézmény biztosítja: a hátrányos megkülönböztetés tilalmának meghatározása, valamint a speciális, a megváltozott munkaképességű személyekre megállapított felmondási tilalmak felsorolása.



### *A hátrányos megkülönböztetés tilalma*

A munkaviszonynal kapcsolatban tilos hátrányos megkülönböztetést alkalmazni a munkavállalók között nemük, koruk, családi vagy fogyatékos állapotuk, nemzetiségük, fajuk, származásuk, vallásuk, politikai meggyőződésük, munkavállalói érdekképviselőhöz való tartozásuk, vagy ezzel összefüggő tevékenységük, továbbá minden egyéb, a munkaviszonynal össze nem függő körülmény miatt.<sup>1</sup>

A tilalom nem csupán a munkaviszony idején áll fenn, hanem a munkaviszony létesítését megelőző időszakban is: tilos a hátrányos megkülönböztetés a munkaviszony létesítését elősegítő eljárással összefüggő rendelkezések, intézkedések meghozatalakor, a munkakör betöltésére vonatkozó feltételek meghatározásakor, továbbá a munkavállalók kiválasztásakor.

### *Felmondási tilalmak*

A munkáltató a munkaviszony alatt megváltozott munkaképességűvé vált munkavállalót köteles az állapotának megfelelő munkakörben tovább foglalkoztatni.

A munkaviszony megszüntetésének korlátozására és tilalmára vonatkozó általános munkajogi rendelkezéseken túl az egészségkárosodást szenvedett munkavállalókra speciális felmondási tilalmak is vonatkoznak<sup>2</sup>.

#### **Figyelem!**

Nem lehet rendes felmondással megszüntetni a munkaviszonyát annak, aki

- egészségi állapotának romlásából eredő munkaképesség-változás miatt eredeti munkakörében, rehabilitációs intézkedés nélkül, teljes értékű munkára tartósan alkalmatlanná vált, de öregségi vagy rokkantsági nyugdíjban, baleseti rokkantsági nyugdíjban, öregségi vagy munkaképtelenségi járadékban nem részesül, illetve ha munkaképesség-változásának foka az 50 százalékot eléri;
- üzemi baleset vagy foglalkozási betegség következtében baleseti járadékban részesül, és eredeti munkakörében a munkáltatójánál teljes értékű munkára tartósan alkalmatlanná vált (amíg baleseti járadékban részesül);
- gümőkóros betegség miatt munkáltatójánál jogszabályi tilalom folytán nem foglalkoztatható mindaddig, amíg a foglalkoztatási tilalmat okozó betegsége a tüdőbeteg-gondozó intézet igazolása alapján fennáll.

A felmondási tilalom nem vonatkozik a megváltozott munkaképességű dolgozóra, ha 20 főnél kevesebb dolgozót foglalkoztató munkáltatóval áll munkaviszonyban, továbbá ha

- a munkáját ismételten nem megfelelően látja el, illetőleg a munka elvégzésére alkalmatlan, kivéve, ha nem megfelelő munkája vagy alkalmatlansága megváltozott munkaképességével függ össze;
- a munkáltató a megváltozott munkaképességű dolgozó számára a munkáltató működési körén belül vagy ugyanazon a településen más munkáltatónál — a helyi rehabilitációs bizottság véleményének figyelembevételével — az illető egészségi állapotának, korának, képzettségének megfelelő új munkahelyet biztosít, illetve betanítására vagy szakképzésére vonatkozóan javaslatot tesz, és ha azt a megváltozott munkaképességű dolgozó nem fogadja el;
- öregségi, rokkantsági nyugdíjra, baleseti rokkantsági nyugdíjra, öregségi vagy munkaképtelenségi járadékra jogosult;
- részére sem a munkáltató, sem a munkáltató telephelye szerint illetékes rehabilitációs bizottság alkalmas munkahelyet biztosítani nem tud.

<sup>1</sup> A Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 5. §-a (hatályos: 2001. július 1-jétől).

<sup>2</sup> A megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásáról és szociális ellátásáról szóló 8/1983. EüM-PM együttes rendelet 11. §.

### 1.2.1.2. Foglalkozási rehabilitáció

A megváltozott munkaképességű munkavállaló munkahely-megtartási esélyeinek növelése érdekében szükséges intézkedések, illetve a személy további foglalkoztatása elsődlegesen a foglalkoztató feladata.

A megváltozott munkaképességű dolgozót a munkáltató köteles elsősorban eredeti munkakörében foglalkoztatni. Ha ez nem lehetséges, akkor a munkáltató működési körén belül olyan munkakörben kell őt alkalmazni, ahol egészsége további romlása nélkül hasznosítani tudja munkaképességét. Ennek megfelelően a dolgozó munkaszerződését módosítani kell.

#### **Figyelem!**

A foglalkozási rehabilitáció körében a munkáltató a megváltozott munkaképességű dolgozót köteles

- a munkakörülmények módosításával, elsősorban eredeti munkahelyén (munkakörében) és szakmájában tovább foglalkoztatni, vagy
- működési körén belül a dolgozó egészségi állapotának, korának, képzettségének figyelembevételével megfelelő munkahelyre áthelyezni, illetve
- más munka végzésére betanítani vagy szakképzésben részesíteni,
- szükség esetén az e célra létrehozott külön üzemrészben foglalkoztatni,
- részmunkaidőben alkalmazni,
- bedolgozóként foglalkoztatni, ha a munkáltató tevékenysége erre módot ad.

### 1.2.1.3. A foglalkoztatási kötelezettség és a rehabilitációs hozzájárulás

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló törvény<sup>3</sup> a megváltozott munkaképességű személyek munkavégzése érdekében kötelező foglalkoztatási szintet jelöl meg azokra a munkaadókra vonatkozóan, amelyeknél a foglalkoztatottak átlagos statisztikai állományi létszáma meghaladja a 20 főt. A kötelező foglalkoztatási szint: az átlagos statisztikai állományi létszám 5%-a.

*Rehabilitációs hozzájárulást kell fizetnie a munkaadónak, ha*

- az általa foglalkoztatottak tárgyévi átlagos statisztikai állományi létszáma a 20 főt meghaladja, és
- az általa foglalkoztatott megváltozott munkaképességű személyek száma nem éri el a létszám 5 százalékát.

A rehabilitációs hozzájárulás és a dotáció (3.1. pont) szempontjából megváltozott munkaképességű személynek kell tekinteni azt a munkaviszony keretében foglalkoztatott dolgozót, illetve szövetkezettel munkaviszony jellegű jogviszonyban álló szövetkezeti tagot, akinek munkaszerződés szerinti napi munkaideje eléri a 4 órát, továbbá a bedolgozói jogviszony keretében foglalkoztatott dolgozót, ha

- egészségügyi állapotának romlásából eredően 40%-os vagy azt meghaladó mértékben megváltozott munkaképességű, és eredeti munkakörében, rehabilitációs intézkedés nélkül, teljes értékű munkára tartósan alkalmatlanná vált,
- üzemi baleset (foglalkozási betegség) következtében munkaképesség-változás miatt baleseti járadékban vagy baleseti nyugdíjban részesül, és eredeti munkakörében munkáltatójánál rehabilitációs intézkedés nélkül teljes értékű munkára tartósan alkalmatlanná vált,
- gümőkóros betegsége miatt a munkahelyén jogszabályi tilalom folytán nem foglalkoztatható.

A rehabilitációs hozzájárulásból képződik a Munkaerő-piaci Alap rehabilitációs alaprésze, amelyből támogatás adható a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását elősegítő beruházáshoz, bővítéshez, továbbá egyéb fejlesztési célú kifizetéshez.

<sup>3</sup> 1991. évi IV. törvény 41/A. §.

## 1.2.2. A MUNKAERŐ-PIACI ALAPBÓL ADHATÓ TÁMOGATÁSOK

A foglalkoztatási törvény szempontjából megváltozott munkaképességű személy az, aki testi vagy intellektuális fogyatékossgal él, vagy akinek az orvosi rehabilitációt követően munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei testi vagy intellektuális fogyatékossg miatt csökkennek.

A törvény hatálya tehát kiterjed valamennyi fogyatékos, illetve a foglalkoztatást hátrányosan befolyásoló — testi vagy szellemi — károsodással élő személyre, függetlenül attól, hogy munkaképességének csökkenése milyen mértékű, továbbá munkanélküli-e vagy munkaviszonyban áll, illetve egyéb keresőtevékenységet folytat, tekintet nélkül arra, hogy egészségi állapota alapján ellátásban részesül-e vagy sem.

A megváltozott munkaképességű személyek jogosultak a munkaerő-piaci szervezet szolgáltatásainak ingyenes igénybevételére, továbbá – a jogszabályi feltételek fennállása esetén – foglalkoztatásuk elősegítéséhez támogatás adható a Munkaerő-piaci Alap rehabilitációs és foglalkoztatási alaprészből.

### 1.2.2.1. A rehabilitációs alaprészből juttatható támogatás<sup>4</sup>

*A támogatás megállapításának feltételei*

A támogatás – pályázati eljárás alapján – vissza nem térítendő, illetve visszatérítendő formában juttatható annak a munkaadónak, aki illetve amely

- a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása érdekében beruházást, felújítást tervez, illetve
- tárgyi eszközeit bővíti, feltéve, ha
  - a megvalósításhoz saját erővel is hozzájárul, továbbá
  - a támogatás visszafizetéséhez szükséges biztosítékot ajánl fel.

A támogatás visszatérítendő vagy vissza nem térítendő formában adható, azonban a visszafizetési kötelezettség bekövetkezésének lehetősége akkor sem zárható ki, ha a támogatottat – a megállapító határozat alapján – eredetileg nem terhelte ez a kötelezettség.

A Munkaerő-piaci Alap rehabilitációs alaprészből akkor folyósítható támogatás, ha a munkaadó olyan megváltozott munkaképességű személyt foglalkoztat, akinél a munkaképesség-csökkenés mértéke legalább a 40%-ot eléri, vagy akinek munkavállalási vagy munkahely-megtartási esélyei testi vagy szellemi károsodása miatt csökkentek.

A foglalkoztatás támogatásának nem akadályja, ha a megváltozott munkaképességű személy munkaviszonyban áll, illetve – egészségi állapotára tekintettel – ellátásban (például rokkantsági nyugdíjban, rendszeres szociális járadékban vagy átmeneti járadékban) részesül.

A munkaképesség-csökkenés mértékének megállapítására az Országos Egészségbiztosítási Pénztár Országos Orvosszakértői Intézete (OOSZI) jogosult. A foglalkoztathatóság esélyeinek csökkenését a foglalkozás-egészségügyi szakellátó hely szakvéleménye tanúsíthatja.

*A támogatható beruházások, fejlesztések*

A támogatás olyan, a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását elősegítő beruházáshoz, fejújításhoz, illetve tárgyi eszközök bővítéséhez adható, amelyek

- normál üzemi körülmények között létesítenek rehabilitációs foglalkoztatáshoz munkahelyet, vagy a már meglévő ilyen munkahelyek korszerűsítését, fejlesztését, bővítését, szinten tartását célozzák, vagy

<sup>4</sup> Az 1991. évi IV. törvény 19. §-a, továbbá a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, valamint a Munkaerő-piaci Alapból foglalkoztatási válsághelyzetek kezelésére nyújtható támogatásokról szóló 6/1996. (VII. 16.) MüM-rendelet 19–21. §-ai.

- külön jogszabály szerint meghatározott védett munkahely létesítésére, célszervezet, szociális foglalkoztató létrehozására, fejlesztésére, bővítésére és szinten tartására irányulnak, vagy
- a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását elősegítő eszközök beszerzését, fejlesztését, korszerűsítését biztosítják.

A támogatás pályázat alapján olyan magánszemély, jogi személy, valamint jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részére adható, aki, illetve amely a beruházás megvalósításához saját erővel is hozzájárul.

#### *A pályázati felhívás*

A támogatás megállapításának részletes feltételeit a munkaügyi központok pályázati felhívásban teszik közzé.

#### **Figyelem!**

A pályázati felhívás tartalmazza

- a pályázati kiírás célját,
- a pályázaton történő részvétel feltételeit,
- a pályázat keretében juttatható támogatás forrását, mértékét,
- a pályázó rendelkezésére álló saját anyagi erő szükséges mértékét,
- a beruházás, a fejlesztés, a bővítés megvalósulásának határidejét, a foglalkoztatási kötelezettség vállalását,
- a pályázat tartalmára vonatkozó előírásokat és az esetleg szükséges mellékleteket,
- a szerződésszegés jogkövetkezményeit, továbbá
- a pályázat benyújtásának helyét és határidejét, a pályázatot elbíráló szervezet megnevezését, a pályázat elbírálásának határidejét.

A pályázatot a munkaadó székhelye szerint illetékes munkaügyi központhoz kell benyújtani. A munkaügyi központ mérlegelési jogkörben eljárva dönt a támogatás odaítéléséről.

#### *1.2.2.2. A foglalkoztatási alaprészből juttatható támogatások*

A Munkaerő-piaci Alap Irányító Testületének döntése alapján képzési támogatásban részesülhet a megváltozott munkaképességű személy a munkanélküli státus fennállásától függetlenül. A tanfolyami költségek akkor is megtéríthetők tehát, ha a hallgató munkaviszonyban áll vagy egyéb keresőtevékenységet folytat, illetve társadalombiztosítási ellátásban részesül.

A munkavállalók csoportos szállításához adható támogatás iránti kérelmek elbírálásakor előnyben kell részesíteni azt a munkaadót, aki, amely megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztat.

#### *Támogatások a munkába helyezéshez*

Az MPA foglalkoztatási alaprészből a munkába helyezéshez csak akkor adható támogatás, ha a munkaadó munkanélküli személyeket kíván alkalmazni. Az alábbiakban bemutatott eszközökkel támogatható minden olyan megváltozott munkaképességű ember foglalkoztatása, akit az alkalmazás előtt a munkaügyi központ munkanélküli személyként tartott nyilván.

A támogatások iránti kérelmet a munkaadó székhelye (telephelye) szerint illetékes munkaügyi központ kirendeltségéhez kell benyújtani.

Jóllehet a jogszabályok ezeknél az eszközöknél nem rendelkeznek előnyben részesítési kötelezettségről, azonban a mérlegelési szempontok között a munkaügyi központok prioritást biztosítanak azok foglalkoztatásának elősegítéséhez, akiknek munkaerő-piaci esélyeik testi vagy szellemi fogyatékoság vagy károsodás miatt megváltoztak.

#### *A foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatás*

A munkaadó részére a munkavállaló munkabérének 50–100 százalékáig terjedő mértékű támogatás (bértámogatás) adható legfeljebb egy évi időtartamra.

#### **Figyelem!**

A bértámogatás akkor ítéltethető oda, ha a munkaadó

- vállalja a munkaügyi központ által közvetített, legalább hat hónapja – pályakezdő esetében legalább három hónapja – munkanélküli embernek a támogatás folyósítása alatti foglalkoztatását, továbbá azt követően legalább a támogatás időtartamával megegyező időtartamú további foglalkoztatását úgy, hogy ez alatt az időtartam alatt a munkaviszonyt – működési okból – rendes felmondással nem szünteti meg, és
- a támogatott munkanélküli ember alkalmazását megelőző hat hónapban hasonló munkakörben foglalkoztatott személy munkaviszonyát a működésével összefüggő okból, rendes felmondással nem szüntette meg, és
- a megjelölt munkakörre vonatkozó munkaerőigényét a kérelemben az annak benyújtását megelőző hat hónapban bejelentette, továbbá
- a támogatás iránti kérelmét a foglalkoztatás megkezdését megelőzően benyújtja.

Nem támogatható az a munkaadó, akivel, amellyel szemben a munkaügyi ellenőrzésről szóló törvényben<sup>5</sup> felsorolt egyes szabályok megsértéséért munkaügyi bírságot szabtak ki, az erről szóló határozat jogerőre emelkedésétől számított egy évig.

#### *A foglalkoztatáshoz kapcsolódó járulékok átvállalása*

A keresetet terhelő egészség- és nyugdíjbiztosítási valamint munkaadói járuléknak, továbbá a munkaadót terhelő egészségügyi hozzájárulásnak megfelelő összeg részben vagy egészben átvállalható legfeljebb 200 nap időtartamra, ha a munkaadó addig munkanélküli személynek a – kérelem benyújtását követő – foglalkoztatását vállalja.

#### *1.2.2.3. Speciális támogatások a Munkaerő-piaci Alapból<sup>6</sup>*

A rehabilitációs foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatás

A olyan munkanélküli foglalkoztatása esetén ítéltethető oda, akinek munkaképessége legalább 40%-ban csökkent, és aki sem öregségi nyugdíjra nem jogosult, sem rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjban, rendszeres szociális járadékban, átmeneti járadékban, bányászok egészségkárosodási járadékában nem részesül.

Ennek a szabálynak a megfogalmazásakor a cél azon megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának elősegítése volt, akiknek a megélhetését társadalombiztosítási ellátás nem támogatja.

<sup>5</sup> A munkaügyi ellenőrzésről szóló 1996. évi LXXV. törvény 3. §-ának k)–m) pontjai.

<sup>6</sup> A munkaügyi központok foglalkozási rehabilitációs eljárásáról valamint a megváltozott munkaképességű munkanélküliek foglalkoztatását elősegítő egyes támogatásokról szóló 11/1998. (IV. 29.) MüM-rendelet.

A rehabilitációs foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatás alanyává olyan munkaadó válhat, aki, amely

- rehabilitációs hozzájárulás fizetésére nem köteles, vagy
- foglalkoztatási kötelezettségét a kérelem benyújtását megelőző naptári évben teljesítette, és a kötelezettség teljesítését a kérelem évében vállalja.

#### *A támogatás odaítélésének feltételei*

A munkaadó a támogatásban csak akkor részesülhet, ha a foglalkoztatással létszámát bővíti, továbbá a jogszabályban előírt feltételek teljesítésére kötelezettséget vállal.

#### **Figyelem!**

A támogatás akkor ítéltető oda, ha a munkaadó

- a foglalkoztatást legalább 12 hónapra vállalja, és
- a támogatással érintett munkaviszony létrejöttét megelőző hat hónapban hasonló munkakörben foglalkoztatott munkavállaló munkaviszonyát a működésével összefüggő okból, rendes felmondással nem szüntette meg, és
- kötelezettséget vállal arra, hogy a támogatott foglalkoztatásban részt vevő munkavállaló munkaviszonyát az előbbi módon a támogatás időtartama alatt nem szünteti meg.

A támogatás iránti kérelmet a munkaadó székhelye (telephelye) szerint illetékes munkaügyi központ kirendeltségéhez kell benyújtani. A kérelem elbírálásáról a kirendeltség mérlegelési jogkörben eljárva, határozatban rendelkezik.

A kérelmek elbírálásakor a munkaügyi központ figyelembe veszi, hogy a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatását egyéb jogszabályok is ösztönzik, támogatják. Előnyben kell részesíteni azt a munkaadót, aki, amely a szóban forgó foglalkoztatásra tekintettel más forrásból támogatásban (dotációban, adóalap-csökkentésben) nem részesül.

#### *A támogatás mértéke és időtartama*

A támogatás mértéke szakaszosan változik. Az első harmadban a munkaügyi központ megtéríti a munkavállaló részére kifizetett munkabért és az azt terhelő járulékokat, a második szakaszban a munkavállaló részére kifizetett munkabért, a harmadikban pedig a járulékokat.

A támogatás a foglalkoztatás időtartamára, azonban – a főszabály szerint – legfeljebb 18 hónapra állapítható meg. Ha a munkaviszony alanyai részmunkaidős foglalkoztatásban állapotodnak meg, akkor a támogatás időtartama a munkaidő-csökkenés mértékének arányában meghosszabbítható.

Ha a munkaidő a támogatás időtartama alatt változik, akkor a folyósítás időtartama a változás mértékének arányában

- a munkaidő növekedése esetén csökken,
- a munkaidő csökkenése esetén – a munkaadó kérelmére – növelhető (erről a kirendeltség mérlegelési jogkörben eljárva határoz).

A folyósítás időtartamának változása miatt a támogatás egyes szakaszokra megállapított összértéke nem változhat.

#### *A munkaadó kötelezettségszegése*

A kirendeltség megszünteti a támogatás folyósítását, és a támogatás visszafizetésére kötelezi a foglalkoztatót, ha a munkaadó a jogszabályban, illetve a támogatás megállapításáról rendelkező határozatban foglalt feltételeknek nem tesz eleget, illetve kötelezettségét megszegi.

A támogatást a visszakövetelés időpontjában hatályos, a kötelezettségszegés időpontjától a befizetés időpontjáig számított jegybanki alapkamattal növelt összegben kell visszafizetni. A megyei (fővárosi) munkaügyi központ igazgatója különös méltánylást érdemlő esetben eltekinthet a kamat visszakövetelésétől.



### *A megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek képzése*

Célszerű bevonni a gyakorlati képzésbe azokat a munkaadókat, akik, amelyek az eredményes vizsgát tett hallgatók foglalkoztatásától nem zárkoznak el. Erre tekintettel meg lehet téríteni az ebből adódó többletköltségeket azoknak a munkaadóknak, akik, amelyek a gyakorlati képzés lebonyolításában részt vesznek.

### *A megváltozott munkaképességű munkanélküli ember vállalkozóvá válásának támogatása*

Vállalkozóvá válása esetén támogatásban részesíthető az a munkanélküli ember, aki munkaképességét legalább 40%-ban elvesztette, és életkora illetve egészségi állapota alapján társadalombiztosítási ellátásban nem részesül.

Támogatásként a munkanélküli-járadéknak megfelelő összeg folyósítható legfeljebb 12 hónapon át, valamint az illető vállalkozóvá válásához szükséges képzés költségei 100%-os mértékben megtéríthetők.

## 1.2.3. DOTÁCIÓ ÉS EGYÉB KEDVEZMÉNYEK

### *1.2.3.1. A munkáltatók rehabilitációs tevékenységét segítő támogatás (dotáció)*

Dotációra jogosultak a gazdasági társaságok, a szövetkezetek (a lakásszövetkezetek kivételével), az állami vállalatok, a trösztök, egyéb állami gazdálkodó szervek, az egyes jogi személyek vállalatai valamint a leányvállalatok, a szociális foglalkoztatók<sup>7</sup>.

A dotáció abban a hónapban illeti meg a gazdálkodó szervezetet – ide nem értve a kijelölt célszervezetet –, amelyikben az általa foglalkoztatott dolgozók átlagos statisztikai állományi létszáma eléri a 20 főt, és a megváltozott munkaképességű dolgozóknak az átlagos statisztikai állományi létszámhoz viszonyított aránya legalább 5%.

A dotáció vetítési alapja a megváltozott munkaképességű dolgozók tárgyhavi átlagos statisztikai állományi létszámának és a részükre kifizetett havi átlagbérnek a szorzata alapján számított havi bruttó munkabér összege.

Átlagbérként legfeljebb a teljes munkaidőben foglalkoztatottak részére meghatározott minimálbért lehet figyelembe venni.

A támogatás összege a vetítési alap 45–135%-a, illetve célszervezet esetében 135–320%-a, a megváltozott munkaképességű személyek tárgyhavi átlagos statisztikai állományi létszámhoz viszonyított arányától, illetve a foglalkoztatottak munkaképesség-csökkenésének mértékétől függően.

A célszervezetek részére adható dotációban az a gazdálkodó szervezet részesülhet, amelyet a Pénzügyminisztérium a Szociális és Családügyi Minisztérium egyetértésével és a Védett Szervezetek Országos Szövetsége véleményének meghallgatásával célszervezetnek jelölt ki.

### **Figyelem!**

A célszervezeti kijelölést az a gazdálkodó szervezet (gazdasági társaság, egyesülés, szövetkezet a lakásszövetkezet kivételével, állami vállalat, tröszt, egyéb állami gazdálkodó szerv, egyes jogi személyek vállalata, leányvállalat, közhasznú társaság, víz-itársulat) kérelmezheti, amelynél

- a létesítő okirat tartalmazza a rehabilitációs foglalkoztatási célt,
- legalább egy – termelő vagy szolgáltató tevékenység végzésére alkalmas – telephelyén folyik a rehabilitációs foglalkoztatási tevékenység,

<sup>7</sup> A megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásáról és szociális ellátásáról szóló 8/1983. (VI. 29.) EüM—PM együttes rendelet 27/A.–30. §-ai.

- a rehabilitációs foglalkoztatás megkezdése óta legalább egy év eltelt, a célszervezeti kijelölési kérelem benyújtását megelőző 6 hónap átlagában a foglalkoztatott dolgozók átlagos statisztikai állományi létszáma legalább 30 fő és a megváltozott munkaképességű dolgozóknak az átlagos statisztikai állományi létszámhoz viszonyított aránya eléri a 60%-ot,
- biztosítottak a foglalkoztatott megváltozott munkaképességű dolgozók egészségi állapotához igazodó munkafeltételek (munkakörülmények és tárgyi feltételek), valamint egészségügyi ellátás,
- a kérelem benyújtásának időpontjában csőd- vagy felszámolási eljárás nincs folyamatban, továbbá amelynek nincs az utóbbi 90 napban köztartozása.

A kijelölt célszervezetek jegyzékét hivatalos lapjában a Pénzügyminisztérium évente közzéteszi.

A dotáció havonta a tárgyhót követő hónap 15. napjától igényelhető az Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal által rendszeresített formanyomtatványon.. A dotáció igénylésénél figyelembe vett megváltozott munkaképességű munkavállalókról a munkáltató köteles havonta nyilvántartást vezetni, és azt 5 évig megőrizni.

### 1.2.3.2. Az adóalapot csökkentő jogcímek

Az adójogszabályok rendelkezései alapján a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény<sup>8</sup> hatálya alá tarozó munkáltató, valamint az egyéni vállalkozó<sup>9</sup> csökkentheti az adózás előtti eredményét, ha megváltozott munkaképességű személyt vagy korábban munkanélküli személyt foglalkoztat.

A legalább 50 százalékban megváltozott munkaképességű alkalmazott foglalkoztatása esetén az adózás előtti eredményt csökkenti: személyenként, havonta a megváltozott munkaképességű munkavállalónak kifizetett munkabér, de legalább az érvényes minimálbér fele, feltéve, hogy az adózó által foglalkoztatottak átlagos állományi létszáma az adóévben a 20 főt nem haladja meg.

Az adózás előtti eredmény csökkenthető abban az esetben is, ha a munkáltató korábban munkanélküli személy foglalkoztatását vállalja. A csökkentés összege<sup>10</sup> a foglalkoztatás ideje alatt, de legfeljebb 12 hónapon át az illető foglalkoztatása miatt befizetett társadalombiztosítási járulék összegével azonos.

Az adóalap-csökkentésre jogosult továbbá a munkáltató, ha a korábban munkanélküli személy alkalmazása óta, illetve az azt megelőző hat hónapon belül azonos munkakörben foglalkoztatott más munkavállaló munkaviszonyát rendes felmondással nem szüntette meg, és a korábban munkanélküli magánszemély az alkalmazást megelőző hat hónapon belül nála nem állt munkaviszonyban.

#### **Figyelem!**

Korábban munkanélküli személy az, aki

- legalább hat hónapig a munkaügyi központ által nyilvántartott munkanélküli volt, vagy
- munkanélküli-ellátásban, a munkanélküliek jövedelempótló támogatásában részesült, vagy
- az első két pontban említett ellátásra való jogosultságát már kimerítette, de a munkaügyi központtal együttműködött.

<sup>8</sup> A társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. törvény 7. §-a (1) bekezdésének v) pontja.

<sup>9</sup> A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 49/B. §-a (6) bekezdésének a) pontja.

<sup>10</sup> A társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. törvény 7. §-a (1) bekezdésének j) pontja.



A munkanélküli állapot fenti körülményeiről szóló igazolást a foglalkoztatottat munkanélküliként nyilvántartó munkaügyi központ kirendeltsége állítja ki a munkáltató vagy a korábban munkanélküli személy kérelmére.

### 1.3. Jelenlegi szolgáltatások

*A foglalkozási rehabilitáció és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások Zala megyében*

A 9/1996. sz. MüM-rendelet 6. §-a 6 évvel ezelőtt a megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek foglalkoztatási rehabilitációját a munkaügyi szervezet feladatai közé sorolta.

Az 1997-es év volt a kísérleti év. Három megye (Baranya, Fejér és Nógrád) kapta meg azt a lehetőséget, hogy kipróbálja és felmérje a lehetőségeket, hogy tapasztalatokat gyűjtsön és azokat átadja az ország többi megyéjének.

1998. január 1-jétől már az ország összes megyéjében és Budapesten is megindult ennek az újfajta szolgáltatásnak a megszervezése. Megyénként 3-3 rehabilitációs tanácsadóval, kirendeltségként 1-1 rehabilitációs közvetítővel kezdtük meg a munkát. Zala megyében 1998. március 1-jén alakult meg a rehabilitációs munkacsoport.

Az első évben, 1988-ban arra törekedtünk, hogy felmérjük az ügyfélkört, tisztázzuk, hányan vannak, akik valóban megváltozott munkaképességű emberek. Levélben megkerestük a magukat betegnek vallókat, kérdőívvel próbáltuk megismerni betegségüket, munkával kapcsolatos múltjukat, életkörülményeiket, iskolai végzettségüket, további terveiket, elképzelésüket, igényeiket. Ugyanakkor, amikor az ügyfélkörnek, akkor a munkáltatóknak, az érdekvédelmi szervezeteknek, az intézményeknek is elküldtük bemutatkozó levelünket, kérdőívünket, amiben a megváltozott munkaképességű emberek alkalmazásával kapcsolatos tapasztalatainkról, elképzeléseinkről, terveinkről faggattuk őket.

Már májusban megtartottuk a bemutatkozó konferenciánkat, ahová meghívtuk mindazokat, akikkel jövőbeni együttműködésünket terveztük.

Kidolgoztuk a megyében érvényes eljárásrendünket, amely alapján az ügyfél útja és szolgáltatás minden kirendeltségünkön azonos.

Az ÁNTSZ segítségével 3 városunkban – Zalaegerszegen, Nagykanizsán, Keszthelyen – megkezdődött a foglalkozás-egészségügyi szakorvosi ellátás. A 3 doktornő állandó kapcsolatban áll a hozzá tartozó kirendeltségekkel és velünk, a rehabilitációs munkacsoporttal is folyamatosan együttműködnek a problémák megoldása érdekében.

Az épületünk átalakítása, az akadálymentesítés is megvalósult 1998-ban.

Munkánkból adódik a megváltozott munkaképességű emberekkel, a mássággal kapcsolatosan kialakult előítéletek kezelése, a felvilágosítás, a lehetőségek, az ismeretek átadása, terjesztése, új lehetőségek keresése. Ennek érdekében évente szervezünk egy-egy fontos témakörben konferenciát az érintettek bevonásával.

A megváltozott munkaképességű emberek esélyegyenlősége, minél szélesebb körű foglalkoztatása érdekében évente két alkalommal pályázatot írunk ki a Munkaerő-piaci Alap decentralizált Rehabilitációs Alaprésze terhére, amivel ösztönözni szeretnénk – főleg az elsődleges munkaerő-piaci munkáltatókat – a foglalkoztatás bővítésére, az egyre több új munkahely teremtésére. A nyertes pályázókkal folyamatos a kapcsolatunk és törekszünk annak bővítésére. A munkáltatókkal való együttműködés során kirendeltségi munkatársaink is állandóan tájékoztatják a munkáltatókat a munkaügyi szervezet által adható szolgáltatásokról, ugyanakkor felhívják figyelmüket a kötelezettségeikre (például az 5% foglalkoztatási kötelezettségre) is.

Nagyon fontosnak tartjuk a PR-munkát is. Helyi és megyei lapokban, tévében rendszeresen jelennek meg cikkek tevékenységünkről, a pályázatok által teremtett új munkahelyekről, egy-egy támogatási formánkról, magáról a rehabilitációról.

A 2000. év során rehabilitációs munkánk jelentős részét a Phare 97 program feladatai tették ki. A dél-dunántúli régió (Baranya, Tolna, Somogy, Zala) munkaerő-piaci szervezetei 1997-ben pályáztak a PHARE-hoz a megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek elhelyezkedését elősegítő programok megvalósítására, pénzügyi finanszírozására.

*A pályázat közvetlen célja volt:*

- a megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek részére a szakszerű ellátás és foglalkozás, szolgáltatás feltételeinek biztosítása,

- a munkaerőpiacon értékesíthető munkavégző-képességek felmérési lehetőségeinek megteremtése,
- a munkaalkalmassági (foglalkozás-egészségügyi, munkapszichológiai) vizsgálatokhoz elegendő tárgyi és szolgáltatási szükségleteknek megfelelő környezet kialakítása,
- a pályorientáció, a pályakorrekció és a pályaválasztás lehetőségeihez való kapcsolódás megteremtése.

A program keretén belül 100 megváltozott munkaképességű regisztrált munkanélküli ember foglalkozás-egészségügyi szakvizsgálata és munkavégző-képességeinek felmérése történt meg. A felmérés célja az volt, hogy a résztvevők személyiségét, képességszintjét, érdeklődését, motivációit, jövővel kapcsolatos terveit megismerjük, s ennek alapján javasoljunk számukra képzést, munkalehetőséget, – a foglalkozás-egészségügyi vizsgálat eredményét is figyelembe véve.

*A vizsgálatban részt vevők eredményei a következő képet mutatják:*

A 100-ból (50 férfi, 50 nő) 50 vizsgált személynek több betegsége is van. A legtöbben mozgásszervi (28 esetben) és/vagy idegrendszeri (15 esetben) problémákkal küzdenek. Belsőszervi betegsége öt, érzékszervi betegsége pedig két személynek van. A 100-ból 20-an alkoholproblémával is küzdenek, annak látható jeleivel és betegségben is manifesztálódott következményeivel. Az OOSZI által igazolt munkaképesség-változása 65 személynek van, közülük hat személynek 67%-ban, húsznak 50%-ban, harminckilencenk pedig 40%-ban változott meg a munkavégző-képessége.

Az egészségi állapotukra kis mértékben jellemző a veleszületett fogyatékoság, inkább az életkor, az életmód, a hajlam, a munkaköri, a munkahelyi ártalom következménye a kialakult betegség.

- Az idősebb korúak elhelyezkedési lehetősége teljes munkaképesség esetén sem kedvező. Az „idős kor” foglalkoztatás szempontjából ma már 45 év táján kezdődik.
- A száz emberből hatvanan idősebbek 45 évesnél, azaz a résztvevők 60%-át tekinthetjük a munkavállalási esélyek szempontjából „idős korúnak”.
- Az adott időszakban a regisztrációkban nyilvántartott megváltozott munkaképességű emberek 67%-a a 45 évesnél idősebb korosztályba tartozik.
- A munkanélküliként eltöltött idő hosszúságát tekintve a csoport 86%-a (a regisztrációban lévők 89%-a) tartósan munkanélküli ember. Köztük a pályakezdők száma 5.
- Lakóhelyük alapján 47%-uk vidéken él. (A regisztrált megváltozott munkaképességű emberek 52%-a vidéki.)
- A képzettségi szintet vizsgálva azt találtuk, hogy 40-en általános iskolát végeztek (ebből 6-an kisegítőiskolát) és betanított vagy segédmunkásként dolgoztak. 2 személynek nincs meg a 8 osztálya.
- 37-en szakmát is tanultak, de a vizsgálat előtt kb. 30 évvel. Azóta nem fejlesztették tudásukat.
- Középiskolai végzettséggel 19-en rendelkeznek, főiskolát ketten végeztek.
- A vizsgálatkor 6-an rokkantnyugdíjban részesültek, 23-an rendszeres szociális járadékot vagy segélyt kaptak, 25-en még jövedelempótló támogatásban részesültek, 24-en munkanélküli járadékot kaptak, 22 személynek folyamatban volt valamilyen ellátás megítélése, vagy nem jogosult egyikre sem.

Legtöbben tehát szociális jellegű ellátásban részesültek, ami nagyon alacsony összeg.

A pszichológiai felmérések a csoport tanulási képességét, gondolkodási képességét, tér- és formalátását, praktikus intelligenciáját, kéz- és ujjügyességét, munkatempóját, precizitását, a látás és a kézmozgás összehangoltságát, a munkához és a tanuláshoz kapcsolódó motivációját vizsgálták.

A tesztek alapján 60%-uk gyengén teljesített (17% közepesen, 23% jól). Nagy részük nem javasolható képzésre, vagy csak valamilyen nagyon egyszerű, betanító jellegű tanfolyamra. Összegezve megállapítható, hogy a csoport 60%-a egészségi állapotánál, életkoránál, képzettségi szintjénél, lakó-

helyénél, anyagi helyzeténél, képezhetőségénél fogva halmozottan hátrányos helyzetű, s ez ma Magyarországon komoly foglalkoztathatósági hátrányt jelent.

A 2001–2002. évek kiemelkedő feladatát a Rehabilitációs Információs Centrum, a RIC létrehozására a pályázat megírása és elnyerése jelentette. A RIC létesítésének célja komplex rehabilitációs szolgáltatás a rehabilitációban érintett szervezetek bevonásával. Ennek érdekében törekszünk – az e szakterületen működő megyei szervezetek és intézmények közötti szakmai kapcsolatrendszer kiépítve – az önálló életvitelhez nélkülözhetetlen információk folyamatos áramlását biztosító hálózat megszervezésére, és szeretnénk elősegíteni a rehabilitáció aktuális problémáinak szakmai műhely keretében történő megvitatását.

Folyamatos feladatunk a rehabilitációs képzések szervezése, amikre a nálunk jelentkező igények alapján kerül sor. 1999-ben két tanfolyamot is sikerült indítanunk: a házi betegápolási, szociális gondozói tanfolyamot 8-an végezték el, ECDL számítógépes tanfolyamunkon pedig 10 siket és nagyothalló ember végzett. 2000-ben szintén az ECDL tanfolyamra volt a legnagyobb az igény, és abban az évben Nagykanizsán varrómunkás képesítést is kapott 12 személy, azonnali elhelyezkedési lehetőséggel. 2001-ben a Vakok és Gyengénlátók Szövetségével közösen szerveztünk alapfokú számítógépes képzést, amely ebben az évben, 2002-ben fejeződött be. Ezek a számok kívülállóknak nagyon csekélynek tűnhetnek, de a mi célcsoportunkból nagyon sok erőfeszítést, meggyőzést kíván egy-egy csoportot összehozni.

A tevékenységünkkel kapcsolatos ezévi főbb statisztikai adatok:

- Zala megyében 2002. október 1-jéig 946 regisztrált megváltozott munkaképességű személyt tartottunk nyilván.
- 2002. január 1-jén 472 személy szerepelt a rendszerben. A 9 hónap alatt 503-en került be (ebből csak 70 az, aki első alkalommal jelentkezett nálunk).
- A rendszerből az elhelyezkedők közül 152-en kerültek ki munkaügyi támogatással (45 ember közhasznú, 45 pedig közcélú munkát végez, 15 személyt foglalkoztatást bővítő bértámogatással, 11-et pedig rehabilitációs bértámogatással alkalmaztak a munkáltatók).
- Önállóan 73-an helyezkedtek el.
- 97 ember közvetítéssel talált munkahelyet.

A legtöbb ügyfél már mint munkanélküli jelentkezik a munkaügyi szervezetnél. Sokan vannak olyanok is, akik még dolgoznak, de vagy tudják, hogy hamarosan elbocsátják őket, vagy betegségük illetve egyéb okok miatt úgy érzik, másik munkahelyen jobban megtalálnák számításukat. A harmadik csoportba azok tartoznak, akik már egy ideje az egészségügyi állapotukból adódóan a viszonylag alacsony összegű társadalombiztosítási, szociális ellátásban részesülnek, de vissza szeretnének kerülni a munka világába. Az ügyfelek először általában a kirendeltségen jelentkeznek, ahol a közvetítőkollegák az első interjúban az adatok felvételekor már rákérdeznek, hogy van-e olyan egészségügyi probléma, ami a munkavállalást akadályozza. Igenlő válasz esetén kollégáink tájékoztatják az ügyfelet a rehabilitációs eljárás lehetőségeiről és a kirendeltségi rehabilitációs közvetítőhöz irányítják. Fontos tudni, hogy az eljárásban való részvétel nem kötelező!

Tehát mi azt tekintjük megváltozott munkaképességű ügyfélnek,

- a) akinél a munkaképesség-csökkenés mértéke – az Országos Egészségbiztosítási Pénztár Országos Orvosszakértői Intézetének, vasutas biztosítottak esetében a Magyar Államvasutak Orvosszakértői Intézetének igazolása szerint – legalább a 40%-ot eléri, vagy
- b) aki munkaképesség-csökkenésének mértékéről az OOSZI igazolásával nem rendelkezik, de – foglalkozás-egészségügyi szakellátó hely szakvéleménye alapján – megállapítható, hogy munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei testi vagy szellemi károsodás miatt csökkentek.

Az ügyfél hozzánk is vagy az OOSZI szakvéleményével érkezik, vagy panasza alapján a munkaügyi szervezet a foglalkozás-egészségügyi vizsgálat alapján felméri, hogy munkavállalási esélyei csökkentek-e és milyen kizáró vagy korlátozó tényezők befolyásolják a munkavállalását.

Az adatok felvétele, az egészségügyi állapot felmérése után egy-egy kirendeltségen munkavállalási tanácsadói ismeretekkel is rendelkező munkatársunk feltárja az ügyfél munkavállalással kapcsolatos igényeit, esélyeit, figyelembe véve a képzettséget, a lakóhelyi, a családi körülményeket. Megvizsgálja az ügyfél elhelyezkedését segítő erősségeket, illetve az akadályozó körülményeket, azok okát, megoldási lehetőséget keresnek közösen, és végül, szerencsés esetben kitölti a közvetítőlapot.

Am az esetek jelentős részében nem ez történik. Ha az ügyfél bizonytalan magában, ha önbizalmát például már jó pár visszautasítás, kudarc megtépázta, ha pályakorrekcióra szorul és nem ismeri a lehetőségeket, nem tudja, ő maga mire képes, ha lakóhelyére a távolsági járat napi 1 alkalommal közlekedik, ha a család is inkább visszatartja, ha képzettsége is hiányos és még sok visszafogó tényező lehet – akár halmozottan is –, akkor a rehabilitációs közvetítő átadja ügyfelét annak a csoportnak, amely az általa feltárt probléma kezelésére a legilletékesebb.

A rehabilitációs munkacsoport is elsősorban így találkozik ügyfeleivel, de 35-40%-uk egyenesen a munkacsoportot keresi személyesen vagy telefonon a szórólapokról szerzett információ, vagy újságcikk, ismerős, velünk kapcsolatban álló intézmények, szervezetek, érdekképviselői szervek ajánlása alapján. A tanácsadás során alaposan körüljárjuk a gátló tényezőket, sorra vesszük az eddigi kudarcok okát, keressük a sikeres akciókat, ha kell, a kapcsolatokat más segítőszervezetekkel (például CS. S. Sz., Vöröskereszt), intézményekkel (például polgármesteri hivatalok, társadalombiztosítás), érdekképviselői szervekkel, a velünk kapcsolatban álló munkáltatókkal, többnyire a célszervezetekkel.

### **Egyik esetünk**

*A Lentiben működő kirendeltségen dolgozó rehabilitációs közvetítőnk 1999-ben jelezte, hogy van egy ügyfele, akivel ő a saját keretein belül nem tud továbblépni, szeretné beküldeni a csoportunkhoz tanácsadásra. Előre jelezte, hogy nagyon problémás az ügyfél, szinte „többemberes”. A megbeszélte időpontban meg is jelent ügyfelünk, és pillanatokon belül úgy érzetük, hogy tele van a szoba. Folyamatosan beszélt, de mindig másról, mint amit kérdeztünk. Az íróasztalunkon mindent megtapogatott, megnézett, mindenre rákérdezett, felajánlotta, hogy megjavítja a számítógépünket stb., és közben a saját iratait is előpakolta. Minden tele volt okmányokkal, leletekkel, de semmit nem találtunk mégsem, amire szükségünk lett volna. Többszöri találkozás eredményeként – persze soha nem a megbeszélte időben jött, viszont állandóan telefonált – megtudtuk, hogy több képesítése is van. A most 51 éves férfi fiatal korában esztergályosnak tanult, dolgozott az NDK-ban 3 évig, beszélt a német nyelvet (erről oklevele is van). Tehergépkocsi-vezetőként is dolgozott, rendelkezik a szükséges jogosítvánnyal, motorszerelőként is sikerült elhelyezkednie, bár erről nem találtunk képesítést. Később, már munkanélküliként a hidegburkoló szakma tanulásába kezdett, de cementallergiája miatt a vizsgát már nem tette le.*

*Ifjúkorában megnősült, két gyermeke van. Már hosszú ideje elvált, egyedül él, csak egyik gyermeke – aki Pesten él – tartja vele a kapcsolatot.*

*1999–2000-ben ügyfelünk állandóan álláslehetőségek miatt keresett fel bennünket. Mivel elbeszéléseiből úgy tudtuk, valamikor volt már leszázalékolva, próbáltuk bekérni a leleteit. Ezek bemutatása alól mindig kibújt, mondván, hogy már meggyógyult, ő egészséges. Ám amint munkát ajánlottunk, azonnal arra hivatkozott, hogy ő beteg. A munkáltatóknál is azzal jelentkezett, hogy sorolta, mit miért nem tud elvégezni. Miközben szóban nagyon együttműködő volt, a valóságban igyekezett minden kötelezettsége alól kibújni. Csak hosszú idő múlva és végül a tanácsadás befejezésének kilátásba helyezésével sikerült a foglalkozás-egészségügyi orvoshoz eljuttatni. A visszahozott, korlátozó és kizáró tényezőket tartalmazó vizsgálati lap és a pszichológiai vizsgálat eredményei alapján pszichológusunkkal és orvosunkkal együtt arra a következtetésre jutottunk, hogy ügyfelünk betanított munkára alkalmas, de csakis olyan helyen, ahol tolerálják devianciáját. Ilyen munkáltató Lentiben csak az egyetlen célszervezet lehet.*

*Azt már nem is ecsetelem, mennyi harcunkba került, mire sikerült őt rávenni, hogy elmenjen az OOSZI elé. Hányszor töltöttem ki az űrlapokat, mire végre beadta a leszázalékolási kérelmét – közben folyamatosan hangoztatva, hogy ő egészséges. Bezzeg, amikor csak 50%-ot kapott, azonnal fellebbezett – és bizony nyert is!*

*Kapcsolatunk alatt is rengeteg kudarcot ért meg. Valóban elment ő munkát keresni, de mindenhol elutasították. Nagyon nehéz látni egy felnőtt férfi arcát, amikor felvételi teszt írásáról jön vissza és látszik rajta, hogy tudja, nem jól teljesített, biztos, hogy nem sikerül a felvétele. Végül mégis sikertörténet a miénk, mert ügyfelünk már több mint 1 éve dolgozik ugyanazon a helyen, a Lenti célszervezetnél. Igaz, hogy a vezető, ahányszor találkozunk, elmondja, hogy Jenő néha az örületbe kergeti, hogy már többször eljutott oda, hogy kiteszi. Az is igaz, hogy ha ügyfelünk telefonál, azonnal az az első kérdésünk: Ugye Jenő, még dolgozik? És igen! Még mindig dolgozik!*

Ezt az esetünket azért választottam, mert ebből látszik, milyen sokrétű a munkánk. De tanácsadás alatt mennyi mindent ki kell derítenünk ügyfelünkről! Optimális esetben eljutunk oda, hogy ő maga találja meg a neki megfelelő utat, de ha erre nem képes, akkor rávezetjük őt arra, mi szolgálja az érdekeit. Milyen szerteágazó kapcsolatrendszert kell kiépíteni! Jenő esetében is a polgármesteri hivatallal, a tb-vel, az OOSZ-szel, a foglalkozás-egészségügyi szakorvossal, a mi orvosunkkal, a pszichológussal, a Vöröskereszttel és még sorolhatnám kivel vettük fel a kapcsolatot. Ebből az esetünkből az is egyértelmű, hogy ezt a tevékenységet nem lehet mennyiségileg mérni. Itt érvényes, hogy a sok néha kevés.

Csoportunk a Humán Szolgáltatások Osztálya keretén belül működik. Az osztályhoz tartozik pszichológiai szolgálat, pályaválasztási tanácsadó, foglalkozás-egészségügyi orvos, álláskereső klub, Foglalkozási Információs Tanácsadó, és ez év júniusától a RIC.

Ügyfeleink jelentős része küszködik azzal, hogy betegsége miatt korábbi képzettsége, munkája, munkatapasztalata használhatatlanná vált, és még nem tudja, mit tehet, mire lenne ő képes, alkalmas. Ebben az esetben a pályaválasztási, a pályorientációs vagy a pályakorrekciós tanácsadás során segítséget kap érdeklődési körének feltérképezésében, önismeretének erősítésében, az új szakma kiválasztásában, és információt az ahhoz kapcsolódó képzettségről, a munka feltételeiről.

A pszichológiai tanácsadás a megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek életvezetési, döntési, munkavállalási problémáinak megoldásában segít. A tanácsadás a munkanélküliséggel járó lelki ártalmak feloldására, kezelésére alkalmas, ezért minden pszichés okból rászorulónak megajánljuk, hiszen bármelyikünk kerülhet olyan élethelyzetbe, amikor szakértő segítségét kell kérnie.

Az álláskereső klub azoknak az elhelyezkedését segíti, akiknek többszöri próbálkozás után sem sikerült állást találni, „munkára kész állapotban” vannak, és fontos számukra a munkavállalás. Az álláskereső klub tagjai megismerik és elsajátítják az álláskeresési technikákat, s ezek segítségével a lehető legrövidebb időn belül esélyük lesz az elhelyezkedésre, megtalálják a számukra leginkább megfelelő állást. A módszer jól beépült a munkaügyi szervezet szolgáltatásai közé. Sok a jelentkező, a volt klubtagok küldik ismerőseiket, rokonaikat, jó híre van a városban, az egész megyében. Az elhelyezkedési adatok nagyon jók, de a legfontosabb eredmény talán mégis az, hogy nagyon sok klubtagnak itt tér vissza az önmagába vetett hite, az önbizalma. Probléma, hogy a klubtagok döntő többsége nő, holott a tapasztalatok szerint a vegyes csoportok hatékonyabb működésre képesek.

A klubban történik az álláskeresési technikák oktatása is, ami 3 napos csoportos foglalkozást jelent. Az álláskeresési technikák megismerését azoknak szoktuk ajánlani, akik tudják, hogy megváltozott munkaképességük figyelembe vételével milyen állásokat, munkaköröket keresnek, képesek az önálló álláskeresésre, de nem ismerik az álláskereséssel kapcsolatos technikákat.

A FIT, azaz a Foglalkozási Információs Tanácsadó öntájékoztató jellegű szolgáltatási forma, amely az álláskeresők, a pályaválasztás előtt álló fiatalok és a pályaválasztásra kényszerülő munkanélküli emberek számára egyaránt lehetőséget ad a médiatár igénybevételére, ahol pályaismertető videófilmeket tekinthetnek meg az egyes foglalkozásokról, szakmákról, szakmacsoportokról, valamint képzőintézményekről. Tanulmányozhatók információs mappák, ismertető, szakkönyvek, folyóiratok és egyéb tájékoztató anyagok. Számítógép speciális programokkal segíti a pályorientációt. A FIT



feladatkörébe tartoznak a pályaismertető programok, vetélkedők, rendezvények, fórumok szervezése és lebonyolítása, tájékoztató előadások tartása, az önálló tájékozódást elősegítő ismertető, plakátok, szórólapok, kiadványok elkészítése, pályakezdő embereknek prevenciós programok szervezése, lebonyolítása, szakképzőhelyekre kiközvetítés, kapcsolati rendszer kiépítése és fenntartása.

Általános tapasztalatunk, hogy a munkavállalók, a munkahelykeresők nem ismerik jogukat, kötelezettségeiket. A munkaügyi központ jogi osztálya megfelelő jogi tanácsadást kínál mind a munkáltatók, mind a munkavállalók számára.

Zala megyében orvosi tanácsadáson is részt vehetnek ügyfeleink. Az összegyűjtött leletek, OOSZI-s határozat, zárójelentések alapján az ügyfél válaszokat kaphat az őt foglalkoztató kérdésekre, s tanácsot a következő lépésekhez.

*A megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek foglalkoztatását elősegítő támogatások:*

*Amit a munkáltatók kapnak:*

- A képzés gyakorlóhelyének támogatása
- Rehabilitációs foglalkoztatás bővítését szolgáló bértámogatás
- Rehabilitációs munkahely-teremtő beruházás támogatása
- Távmunka támogatása
- Közhasznú munka támogatása
- Helyközi utazás támogatása
- Csoportos személyszállítás támogatása
- Lakhatási hozzájárulás támogatása
- Közmunka támogatása.

*Amit közvetlenül a személy kap:*

- Megváltozott munkaképességű munkanélküli emberek vállalkozóvá válásának támogatása
- Képzések támogatása

## 2. A 4M szolgáltatás

### 2.1. A 4M szolgáltatás folyamata

A 4M szolgáltatás lényege a kihelyezett munka olyan helyszíneken, amelyek a célcsoport számára könnyen megközelíthetők. Bizalmat ébreszt a potenciális kliensekben a 4M jelenléte olyan nagy tekintélyű szervezetekben, amelyek támogató szolgáltatásaik révén a helyi közösség körében már jó hírnévnek örvendenek.

A közösségi irányultság mellett, rugalmas jellegénél fogva a szolgáltatás ténylegesen képes egyénre szabottan kielégíteni a kliensek és potenciális munkáltatóik szükségleteit. A rugalmas szolgáltatás a tanácsadók munkamódszerére és az egységes ügyfélnyilvántartásra alapul.

A szolgáltatásba kerülő kliens az alábbiakban összegzett ban vesz részt:

#### AZ ÁLTALÁNOS ALAPELVEK:

##### 1. A kapcsolatfelvétel

Az ügyfél az olvasott hirdetések, vagy ismerősöktől, tanácsadótól kapott információk alapján a 4M-et közvetlenül felkeresheti. A kapcsolatot a klienseket segítő érdekvédelmi szervezetek is kezdeményezhetik. A más szervezetektől történő átirányítás fontos forrását képezi a kliensbázis építésének, valamint jelentős reklámértéke van, emiatt lényeges a rendszeres és hatékony kommunikáció ezekkel a szervezetekkel.

##### 2. Az interjú

Lehetséges, hogy van mód azonnal fogadni a klienst, rendszerint azonban előjegyzésbe kell venni. Ennek visszaigazolása rövid levélben, vagy előjegyzési kártyával történhet.

Az interjú segít feltárni a kliens problémáinak jellegét és mértékét. Esetenként kiderülhet, hogy a problémák foka miatt nincs reális esély a sikeres elhelyezkedésre. Lehetnek családi, lakás-, vagy rendőrségi problémák. Ha ezek a problémák olyanok, hogy akadályozzák az elhelyezkedést vagy az álláskeresést, akkor jobb őszintének lenni és továbbirányítani az ügyfelet, semmint hamis várakozásokat kelteni benne.

Előfordulhat, hogy további szakvizsgálatra vagy szaktanácsra van szükség, mielőtt a klienssel akcióttervet lehet egyeztetni. Ebben az esetben tovább kell irányítani az ügyfelet, és követő interjút kell készíteni, ha a továbbirányítás eredményéről nem áll rendelkezésre információ.

Ha a tanácsadó és a kliens egyetért, hogy az eredmények ésszerű határidőn belül elérhetőek, akkor az illető bekerül az ügyfélkörbe.

Az ügyfélkörbe bekerülő kliensekről részletes nyilvántartást kell vezetni regisztrációs nyomtatvány és akciótterv kitöltésével. A kliens az akciótterv egy példányát aláírja és megőrzi, és a későbbiekben ez szolgál a rendelkezésre álló támogatási lehetőségek igénybevételeként alapjául.

##### 3. Speciális szolgáltatások

Az akcióttervben szerepelhetnek olyan lépések, amelyek során más szervezetek segítségét vagy támogatását kell igénybe venni. Pl. az ügyfélnek szakképzésre lehet szüksége, ki kell próbálnia valamilyen munkát, vagy orvosi kezelésben kell részesülnie. E lépések némelyikénél a tanácsadó intézkedésére van szükség, míg más esetekben az ügyfél maga intézkedik.

#### 4. *Értékelések*

Az akcióterv értékeléseket is tartalmaz, ezekre megfelelő időközönként kerül sor az ügyfél bevonásával. Ezeknek az alkalmaknak az időzítése jórészt attól függ, hogy mi szerepel a tervben. Az interjúk során történik az elért eredmények számbavétele. Ez két irányban történik: egyrészt a tanácsadó további információkkal szolgál, másrészt a kliens visszajelzést ad az általa megtett lépésekről.

Sajnos előfordul, hogy az akcióterv teljesítése valamint a tanácsadó és a kliens legnagyobb igyekezete ellenére is elérkezik a pillanat, amikor a kliens nem tartható tovább az ügyfélkörben. Ezekre az esetekre az ügyfélkör kezelésével foglalkozó fejezet szolgál útmutatással.

#### 5. *Állásba közvetítés*

Amíg a kliens az ügyfélkörben van, addig a tanácsadó folyamatosan figyeli az álláslehetőségeket, feljegyzi a helyi médiákban hirdetett és a munkaügyi kirendeltségnél bejelentett állásokat, vagy helyi ismereteire hagyatkozik, ami azt jelenti, hogy esetleg érdemes próbálkozni bizonyos munkáltatóknál.

Amikor a tanácsadó a klienst kiközvetíti egy munkáltatóhoz, akkor át kell gondolnia, mennyi támogatásra lesz szüksége a kliensnek. Javasolt teendők:

- tippadás az interjúhoz,
- interjúk gyakorlása,
- háttérinformációk beszerzése a munkáltatóról,
- tájékozódás a tömegközlekedési lehetőségekről,
- esetleg segítség az interjúra való eljutáshoz,
- esetleg (a munkáltató jóváhagyásával) a kliens támogatása az interjú során.

A segítség jellege a kliens által igényelt támogatás mértéktől, a konkrét munkáltató követelményeitől, valamint a rendelkezésre álló időtől függ.

A sikertelen interjúkról adott visszajelzések segíthetnek a következő alkalomra való felkészülésben.

#### 6. *Felvétel a munkahelyre és folyamatos támogatás*

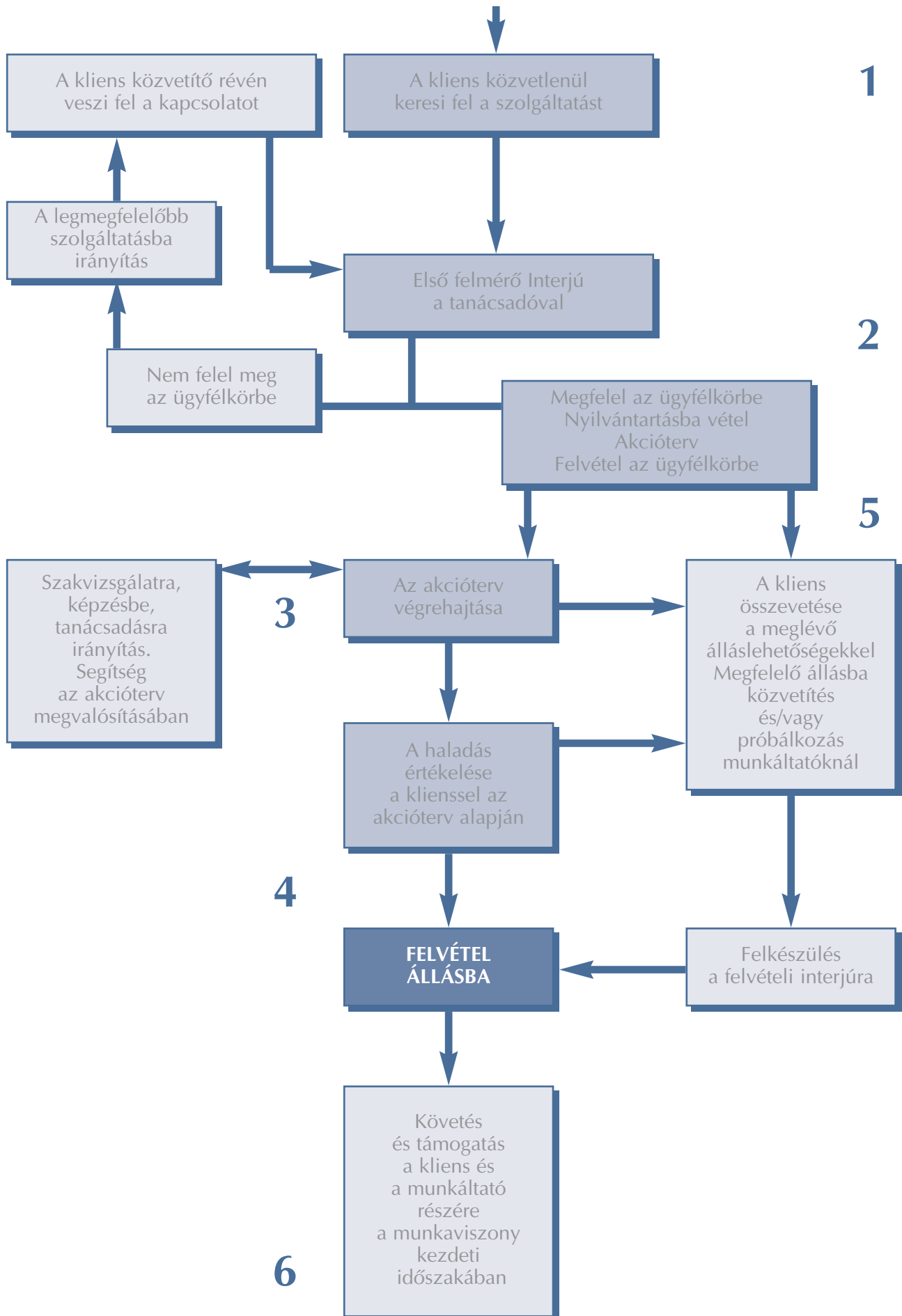
A folyamat egésze a kliens állásba juttatására irányul. Amint ez a cél teljesül, akkortól a munkahely megőrzésének esélye a tanácsadó részéről felajánlott kezdeti, a munkahelyi beilleszkedést segítő támogatással javítható.

Ennek mértéke és gyakorisága a kliens körülményeinek függvénye, de gyakran a munkáltató az, aki, amely a munkaviszony első időszakában szívesen veszi ezt a segítséget. Munkahelyi problémák esetén a tanácsadó segítségforrásként szolgál.

Ezek a kezdeti problémák gyakran leküzdhetők, ezáltal elkerülhető a korai elbocsátás, ami tovább gyengítené a kliens önbizalmát.



## 2.2. A 4M folyamata – Összefoglalás



### 2.3. Az ügyfelek elvárásai a 4M-mel szemben

Az ügyfelek különféle szükségletei között nem könnyű egyensúlyt teremteni. Ügyfeleink az alábbi elvárásokat támasztják velünk szemben:

#### *A minisztérium elvárásai:*

- jó munkakapcsolat a 4M-mel,
- minél több ügyfél elhelyezése munkahelyekre,
- a költségek minimálisra csökkentése, a költség-haszon elemzés eredménye pozitív legyen,
- új módszerek kifejlesztése és javaslatok jogszabályi változtatásokra,
- a projekt országos kiterjesztésének elősegítése,
- időben és tényszerűleg pontos statisztikai információk,
- helyi adatbázis összeállítása,
- szemléletváltás elérése,
- folyamatos tájékoztatás.

#### *A partnerek elvárásai:*

- megkeresés a 4M részéről és a szolgáltatás ismertetése,
- a lehetőségek maximális kiaknázása mindkét oldalon,
- a szolgáltatások közötti átfedések kiküszöbölése,
- együttműködés a szolgáltatás promóciójában mindkét oldalon,
- a bevált módszerek kicserélése,
- közös események vagy képzés szervezése a partnerekkel, állásbörzék a szolgáltatás hatékonyságának javítása céljából,
- az ígért szolgáltatás pontos időre történő teljesítése a megfelelő módon, megfelelés az ügyfelek elvárásainak,
- különleges problémák feltárása és speciális megoldások keresése.

#### *A munkáltatók elvárásai:*

- a szolgáltatás tömör és világos ismertetése, professzionális és tárgyyszerű szemlélet,
- megfelelő emberek közvetítése, megfelelő embert a megfelelő munkahelyre,
- tartalék munkavállaló biztosítása az elhelyezett dolgozó pótlására,
- hatékony kapcsolattartás
- 24 órás elérhetőség,
- tájékoztatás a lehetőségekről, a jogszabályokról, az elérhető támogatásokról stb.,
- segítség a munkavállalókat érintő kényes kérdések kezelésében, támogatás a munkáltató részére feladatai teljesítésében,
- megfelelő esetben a 4M mint mentori szolgálat működése,
- segítség a munkavállalók közlekedésének megoldásában,
- összekötő szerep a munkáltató és a foglalkoztatási szolgálat között,
- a pozitív példák (sikertörténetek) terjesztése más munkáltatókhoz,
- a munkáltató mint a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásában jó gyakorlatot követő szervezet promocióálása,
- azonnali reakció a megüresedett munkahelyekre, vagy ha azonnal nem áll rendelkezésre, akkor az időintervallum megjelölése, amelyen belül lesz megfelelő munkaerő.

#### *A munkanélküli emberek elvárásai:*

- egyénre szabott szolgáltatás,
- tisztelet és udvarias bánásmód,
- odafigyelés, meghallgatás,
- megfelelő időráfordítása a problémáikkal való foglalkozásra, nem felszínes bánásmód,
- egyenlő elbánás a nem megváltozott munkaképességű emberekkel,
- pontos és megbízható tájékoztatás a továbblépéssel kapcsolatban,
- szakszerű kiszolgálás (szakértelem),
- titoktartás, diszkréció,
- a célok közös meghatározása, értékelése és módosítása,
- munkahely,
- előjegyzés egy héten belüli találkozásra.

## 2.4. A felhasznált űrlapok

Ezek a következők:

1. Nyilvántartási adatlap I.
2. Nyilvántartási adatlap II.
3. Akcióterv
4. Kísérő- visszajelzőlap
5. Előjegyzési lap
6. A munkáltató adatai
7. Közvetítőlap
8. Utógondozási napló
9. Az ügyfélkapcsolatok statisztikája
10. Az ügyfélfolyamat statisztikája
11. Havi beszámoló
12. A munkáltatói kapcsolatok statisztikája
13. Munkáltatói kapcsolatfelvételi nyomtatvány
14. A partnerkapcsolatok statisztikája
15. Partnerinformáció
16. Munkaköri leírás, személyi tanácsadó
17. Munkaköri leírás, projektkoordinátor

NYILVÁNTARTÁSI ADATLAP I.

Sorszám	Dátum
Személyi tanácsadó	
Név	
Leánykori név	
Születési hely, idő	
Lakcím	
Telefonszám	
Anyja neve	
Családi állapot	
Családi körülmények	
Vele élő gyermekek száma	
A gyermekek kora	
Iskolai végzettség, képesítések	
Szakmai tapasztalat, ismeretek	
Az OOSZI-vizsgálat eredménye (%)	
Rokkantsági nyugdíjban, szociális járadékban részesül-e?	
Az elhelyezkedést akadályozó tényezők	
Munkaügyi központnál regisztrált-e?	
Hol értesült a szolgáltatásról?	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informálisan</li> <li>• Hirdetésből</li> <li>• Munkaügyi központban</li> <li>• Más módon</li> </ul>	
Hozzájárulok, hogy a fenti adatokat elhelyezkedésem elősegítése céljából felhasználják.	

.....  
az ügyfél aláírása

NYILVÁNTARTÁSI ADATLAP II.

Sorszám	Dátum
Személyi tanácsadó	
Név	
Gyógyászati segédeszközök és egyéb személyi szolgáltatás szükségessége	
Motiváltság az elhelyezkedésre	
Hol szeretne elhelyezkedni?	
Készségek, képességek (az ügyfél véleménye alapján)	

.....  
az ügyfél aláírása

## AKCIÓTERV

Sorszám	Dátum
Személyi tanácsadó	
Név	
Meglévő képességek, készségek	
A megcélzott állás	
Szükségletek a megcélzott állás betöltéséhez	
Kulcsteendők	
Személyi tanácsadó	Ügyfél
1.	
2.	
3.	
A követőinterjú időpontja	

.....  
a személyi tanácsadó

.....  
az ügyfél

## ELSŐ KÖVETŐINTERJÚ

### Első követőinterjú

A legfontosabb lépések teljesítése 1.

2.

3.

### Kulcsteendők az első követőinterjú után

Személyi tanácsadó

Ügyfél

1.

2.

3.

### A követőinterjú időpontja

### Második követőinterjú

A legfontosabb lépések teljesítése 1.

2.

3.

### Kulcsteendők a második követőinterjú után

Személyi tanácsadó

Ügyfél

1.

2.

3.

### A követőinterjú időpontja

.....  
a személyi tanácsadó

.....  
az ügyfél

KÍSÉRŐ-, VISSZAJELZŐLAP

A személyi tanácsadó: .....

Az ügyfél neve: .....

Adatai: .....

A megkeresendő szervezet neve és címe: .....

.....  
.....  
.....  
.....

A megkeresés oka, célja: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Dátum: .....

.....

a személyi tanácsadó

A beküldés eredménye, visszajelzés: .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Dátum: .....

.....

a partnerszervezet képviselője



ELŐJEGYZÉSI LAP

Az ügyfél neve: .....

Az ügyfél adatai: .....

A személyi tanácsadó: .....

A tervezett találkozás időpontja, helye, célja: .....

.....

.....

.....

.....

Dátum: .....

.....

a személyi tanácsadó

# AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK STATISZTIKÁJA

ÉV,

HÓ,

NAP

Sorszám	Az ügyfél neve	Lakcíme	Szül. helye, ideje	A kapcsolatfelvétel dátuma	A fogyatékoság jellege	Az ellátás jellege



HAVI BESZÁMOLÓ 2002. DECEMBER

Összes	Kor			Iskolai végzettség			Fogyatékoság			Nem	
	30 alatt	30-45	45 felett	8 ált.-ig	Középfokú	Felsőfokú	50%	57%	100%	Férfi	Nő
Nyilvántartásba vett ügyfelek											
Elkészült akciótervek száma											
Képzésbe közvetített ügyfelek száma											
Munkahelyre közvetített ügyfelek száma											
Regisztráltak száma											
Elhelyezett ügyfelek száma											
Igénybe vett szolgáltatások	Tájékoztatás támogatásokról			Tájékoztatás támogatásokról			Tájékoztatás támogatásokról			Egyéb	
Ügyintézés száma											
Új munkáltatói megkeresések száma											
Munk. kapcsolattartások száma											
A programból kiesett ügyfelek száma											





## A PARTNERKAPCSOLATOK STATISZTIKÁJA

ÉV, HÓ, NAP

Sor- szám	A partnerszervezet neve	Irányító szám	Helység, utca	Együtt- működik	Tárgyaktások folyamatban	Elutasító

## PARTNERINFORMÁCIÓ

A partnerszervezet és a kapcsolattartó személy neve	Telefon	A kapcsolatfelvétel módja				A kapcsolatfelvétel oka, célja
		Fax	E-mail	Levél	Személyesen	



## MUNKAKÖRI LEÍRÁS

..... személyi tanácsadó

*Jogállása, szervezete:*

- Beosztása, munkaköre: személyi tanácsadó
- Jogállása: A Nagykanizsa és Környéke Foglalkoztatási, Szociális és Közművelődési Közhasznú Társasággal áll munkaviszonyban, a munkaviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének kérdése a társaság hatásköre.

Alapbére és egyéb juttatásai tekintetében a kht. ügyvezetője dönt.

Feladatát és hatáskörét a kht. ügyvezetője határozza meg.

*Feladata és hatásköre*

1. Kapcsolatot teremt és ápol a működési területén a célcsoporthoz tartozó személyekkel, munkáltatókkal és külső segítőszervezetekkel.
2. Felméri a működési területén a célcsoport egyéni képességeit, szükségleteit, foglalkoztatási nehézségeit.
3. Egyéni rehabilitációs akciótervet készít és valósít meg a célcsoporttal.
4. Naprakész információkkal tájékoztatja működési területén a célcsoportot, a munkáltatókat, a külső segítőszervezeteket.
5. Megismeri és megismerteti a munkájához szükséges, hatályos jogszabályokat .
6. Rendszeres kapcsolatot tart a munkáltatókkal, megismerteti velük a lehetséges támogatókat, pályázati lehetőségeket. Bevonja őket a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásába, meggyőzi őket.
7. Segíti a foglalkoztatásba bevont személyek problémáinak megoldását.
8. A programba bevont megváltozott munkaképességű személyekre vonatkozóan névre szóló nyilvántartást vezet és kezel.
9. Betartja a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásokat.
10. Munkájáról a megadott formában, a határidőket betartva a programkoordinátornak tartozik beszámolni.
11. Kéthetes munkatervet készít, amelyet köteles a programkoordinátorral egyeztetni, őt az esetleges változásokról időben értesíteni.

*A munkavégzés helye:*

Jogosultsága, kötelessége: A Munka Törvénykönyve előírásain alapul.

Zalaegerszeg, 2002. 11. 31.

.....  
a munkáltató

A munkaköri leírás egy példányát átvettem, az abban foglaltakat tudomásul vettem.

Zalaegerszeg, 2002. 11. 31.

.....  
a munkavállaló

## MUNKAKÖRI LEÍRÁS

..... projektkoordinátor

*Jogállása, szervezete:*

- Beosztása, munkaköre: projektkoordinátor
- Jogállása: A Nagykanizsa és Környéke Foglalkoztatási, Szociális és Közművelődési Közhasznú Társasággal áll munkaviszonyban, a munkaviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének kérdése a társaság hatásköre.

Alapbére és egyéb juttatásai tekintetében a kht. ügyvezetője dönt.

Feladatát és hatáskörét a kht. ügyvezetője határozza meg.

*Feladata és hatásköre*

1. Segíti a személyi tanácsadók munkájának megszervezését, szakmai munkájukat támogatja.
2. Megszervezi és fenntartja a hálózati működést a programban részt vevő két szervezet négy személyi tanácsadója között.
3. Rendszeres – két-háromhetenkénti – munkamegbeszélést szervez a személyi tanácsadóknak.
4. A marketing- és az akcióterv kialakításában együttműködik a személyi tanácsadókkal.
5. Felügyeli, ellenőrzi és karbantartja a szolgáltatás minőségét.
6. Munkatapasztalatokat szerez az ügyfelekkel kapcsolatos szolgáltatás terén.
7. Betartja és betartatja a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásokat.
8. Kapcsolatot tart a finanszírozó és a tanácsadó szervezetekkel.
9. Képviseli a programot helyi szinten, a munkáltatók, a munkaügyi kirendeltség és a partnerszervezetek vonatkozásában.
10. Szerződésben meghatározott formában statisztikát, jelentést készít a Zala Megyei Munkaügyi Központnak.
11. Javaslatot fogalmaz meg tapasztalatok alapján a program országos adaptációjának elősegítésére.

*A munkavégzés helye:*

Jogosultsága, kötelessége: A Munka Törvénykönyvének előírásain alapul.

Zalaegerszeg, 2002. 11. 31.

.....  
a munkáltató

A munkaköri leírás egy példányát átvettem, az abban foglaltakat tudomásul vettem.  
Zalaegerszeg, 2002. 11. 31.

.....  
a munkavállaló

## 3. Foglalkozás az ügyfelekkel

### 3.1. Bevezető

Sok ügyfél erős bizonytalanságot érez a 4M szolgáltatás megkeresésekor. Ennek számos oka van:

- Félnek, hogy nem kapnak állást, vagy nem tudják megtartani.
- Félnek, hogy elvesztik az állami juttatásokat és anyagilag rosszabbul járnak.
- Félnek, hogy kinevetik őket a barátaik és a rokonaik.
- Nem bíznak a saját szakmai gyakorlatukban.
- Néhányan tisztában vannak a képességeik, illetve végzettségük hiányosságaival.
- Éppen ezért nagyon fontos, hogy a 4M szolgáltatás megkeresése könnyű és kellemes élmény legyen:
- A telefont hamar vegyék fel, udvarias és biztató hangnemben beszéljenek.
- A megbeszélte találkozókra minimális ideig kelljen várni.
- Az első interjút kellemes nyilvános helyszínen vagy akár az ügyfél otthonában is meg lehet szervezni (de lásd a későbbi, személyes biztonságról szóló fejezetet!).
- Az interjúra bizalmas, kényelmes és könnyen elérhető környezetben kerüljön sor, olyan körülmények között, amik biztosítják, hogy nem kell félbeszakítani.

### 3.2. Az interjú

Önnek, mint tanácsadónak többek között tudnia kell, hogyan folytasson interjút az ügyfelekkel, miként mérje fel helyzetüket és szükségleteiket, és hogyan állapodjon meg velük a további lépéseket illetően.

Az ön ügyfélcsoportjának esetében figyelembe kell vennie bizonyos, fogyatékosággal kapcsolatos tényezőket és információkat, mert azok hatással lehetnek az ügyféllel egyeztetett további teendőkre.

A kézikönyvnek ez a része az interjú folyamatát tárgyalja és azokat a szempontokat, amelyeket a fogyatékos személlyel folytatott beszélgetés során figyelembe kell vennie.

Ezt követően útmutatást kap arról, hogyan alkalmazza az új információkat az ügyfél hatékony segítségét illető döntések és az akcióterv kialakítása során.

#### *A jó felmérőinterjú előnyei*

- Az ügyfél olyan célokkal rendelkezik, amelyekkel teljes mértékben azonosul.
- Az ügyfél ösztönzést kap a pozitív gondolkodásra.
- Kideríthető, hogyan vélekedik az ügyfél saját képességeiről.
- A szerepek körvonalazottak: tudni lehet, ki mit tesz és mikor.
- Az ügyfél önállóvá válik.

#### *A gyenge interjú eredménye viszont:*

- Kevés információ áll rendelkezésre.
- Túl nagy hangsúlyt kap a fogyatékoság.
- Túl gyors megoldások születnek.
- Találgatások születnek.
- Az előíró (preskriptív) stílus háttérbe szorítja az ügyfél felelősségét.

#### *A jó felmérőinterjú ismérvei*

- Egyénre szabott, nem pedig kötött folyamat.
- Csak akkor követi az ügyfél átirányítása további tanácsadásra és felmérésre, amikor arra valóban szükség van.
- Eredménye közösen elfogadott akcióterv, amelybe követőinterjújuk is beépülnek.
- Megfelelő formátumú anyagokat használ (nagybetűs szöveg, hangszalag, könnyen érthető nyelvezet stb.).
- A munkára történő felkészítés a lehető leggyorsabb és legegyszerűbb módon történik.
- A foglalkoztatásra és a foglalkozási tényezőkre helyezi a hangsúlyt.
- Az eredményül kapott cél és az ahhoz vezető lépések világosak és reálisak.

## 1. Felkészülés az interjúra

- Tekintse át korábbi jegyzeteit!
- Győződjön meg róla, hogy végrehajtotta-e azokat a teendőket, amelyekben megállapodtak valamely korábbi akcióterv során!

Vegye figyelembe az alábbiakat:

- környezet,
- diszkréció,
- biztonság (az öné és ügyfeléé),
- akadálymentesítési kérdések,
- az ügyfél fogadásának körülményei,
- kommunikációs kérdések:
  - az ügyfél által előnyben részesített mód,
  - anyagok, szórólapok (hangszalag, Braille-, nagybetűs nyomtatás),
  - jeltolmács (idő kell a megszervezéséhez),
  - szájról olvasás.

### **Ne feledje!**

A felkészülés hiánya biztos kudarc!

## 2. Bemutatkozás

*Hogy mutatná be önmagát és tevékenységét?*

- Feszültségoldás, bizalmas kapcsolat kialakítása.
- Jól érzi magukat az ügyfelei?
- Miért keresik fel önt?
- Magyarázza el az alábbiakat:
  - az interjú célja,
  - az interjú tartalma,
  - jegyzetelés,
  - időtartam,
  - titoktartás.

## 3. Megállapodás az elérni kívánt állásban

- Jelenleg miből áll ügyfele napi tevékenysége?
- Jelölje ki azokat az újságban hirdetett állásokat, amelyekről ügyfele úgy véli, hogy alkalmas rájuk!
- Kérdezze meg ügyfelét, milyen állásokra jelentkezett eddig?
- Nagy vonalakban határozza meg az érdeklődési területeket: irodai, kiskereskedelmi, manuális stb. munka!
- Tegyen fel összehasonlító kérdéseket – ez már érinti a folyamat következő részét, az értékelést.

Ha nem lehetséges a tág érdeklődési területek meghatározása, akkor bontsa le az ügyfél preferenciáit az alábbiak szerint, például: benti, kinti tevékenység; csoportmunka, egyéni munka; ügyfelekkel, ügyfelektől távol végzendő munka; tiszta, piszkos környezet; laza, kötött; strukturált, strukturálatlan munkavégzés; nappali, éjszakai, hétvégi, vegyes műszak.

Vegye figyelembe az átvihető készségeket, hobbiakat és érdeklődési köröket is!

Sokszor nehéz meghatározni a célt, mert az ügyfél azt mondja: „Nem tudom, mit akarok, azért vagyok itt, hogy ön megmondja”.

Ne kezdjen el olyan munkákat sorolni, amelyekről ön úgy gondolja, hogy az ügyfél el tudná végezni! Az ügyfelet készítse gondolkodásra! Inkább találkozzanak újra egy későbbi időpontban, ha az ügyfél nem tud rögtön választ adni. Néhány ügyfél nehezen nyílik meg idegenek előtt az első találkozáskor. A bizalmas kapcsolat kialakítása időbe telik.

## Ne feledje!

A célul kitűzött állást együtt határozzák meg.

### 4. A körülmények feltárása

A feltárás eredményei képezik az értékelés alapját. Ez a két tevékenység szorosan összekapcsolódik, és a megcélzott álláshoz kötődik.

- Tárja fel, ügyfele:
  - mit csinált eddig,
  - mire képes,
  - mit akar csinálni,
  - mi iránt érdeklődik.
- A fentiek megállapításához használjon interjútechnikákat:
  - kérdezési technikák,
  - értő figyelem.

Milyen területeket kell feltárnia a fogyatékossgal élő ügyfelek esetében?

- a fogyatékossg és hatásai,
- társas korlátok,
- prognózis és kezelés (orvos),
- gyógyszerek és hatásaik,
- személyes tulajdonságok, például: motiváltság, pontosság,
- korábbi, jelenlegi munkakörülmények,
- képességek és lehetőségek,
- iskolázottság, képesítések és készségek,
- személyes körülmények.

Amikor a fogyatékossg hatásait vizsgálja, akkor fontos részletesen megismernie, hogy ügyfele mire képes és mire nem képes.

Mik korlátozzák az alábbi tevékenységeket:

- emelés,
- cipelés,
- járás,
- állás,
- emlékezet, koncentráció,
- utasítások követése,
- hajolás,
- nyújtózás,
- ülés,
- csavarás,
- döntéshozás,
- problémamegoldás,
- reagálás a változásra, stresszre.

Kapcsolja össze ezeket a tényezőket a mindennapi élettel: cipelés bevásárlás közben, gyaloglás a buszhoz, gépkocsivezetés, házimunka, munkaórák száma, műszakban végzett munka, étkezések, társas interakció és környezet stb.

Ezeket a tényezőket mennyiségileg is határozza meg:

Milyen gyakran?

Meddig? (Időben)

Milyen messze? Milyen távolságban?

Milyen nehéz?

Hányszor?

Milyen helyzetekben?

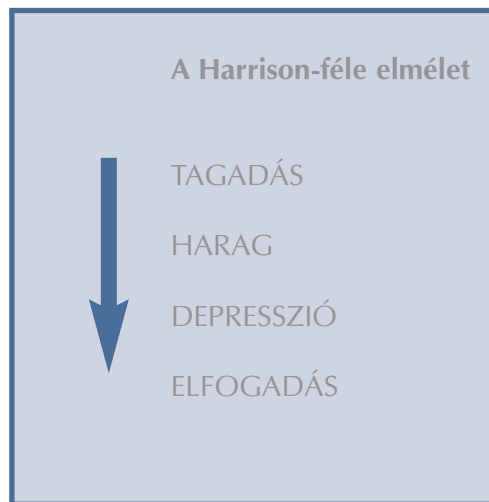
A feltárás pontosságának és az eredmények megértésének ellenőrzése, valamint annak érdekében, hogy további kiegészítésekre, pontosításokra legyen mód, ne feledjen rendszeresen összegezni!

#### *Az ügyfél lelkiállapota*

Találkozásukkor az ügyfél lelkiállapotát is figyelembe kell vennie.

Az egyén életében minden változást egy sor érzelem kíséri. A változás integrálásához idő kell, csak azután haladhat tovább az ügyfél.

Számos ezzel foglalkozó elmélet létezik, az egyik ilyen a Harrison-féle elmélet:



Mennyire kész az ügyfél az adott helyzet elfogadására és pozitív álláskereső tevékenységre? Más kérdést kell megoldani előbb (esetleg egy másik szervezetnek)?

### 5. Értékelés

Az értékelés során megállapítja, vajon a megcélzott állás megfelelő-e és/vagy reális-e? Ha nem, térjen vissza a feltáráshoz, és tűzzön ki megfelelőbb célt!

Egyéb tényezők, amelyeket figyelembe kell vennie az ügyfélcsoport szempontjából a célul kitűzött állás értékelése során:

- a potenciális állás hatása a fogyatékosagra, az egészségi állapotra, például: munkaórák, étkezések, mobilitás, akadálymentesség stb.
- bizonyos állapotokat kiváltó kedvezőtlen környezeti okok, például: stresszel összefüggő mentális egészségi probléma, hő-, fényhatás okozta epilepszia stb.
- részletes munkakörelemzés annak felmérésére, hogy az ügyfél képes-e, alkalmas-e az állásra.

Egyéb orvosi jelentések vagy más forrásokból származó felmérések segíthetik a kiértékelést.

Fontos, hogy a kérdésekkel rávilágítson, mely esetekben irreális az ügyfél által megcélzott állás:

- Győződjön meg róla, vajon az ügyfél tisztában van-e a munkakörrel (mindennapi teendők, képesítések, munkaórák)?
- Szembesítés: milyen hatással lesz a munka a fogyatékosagra?
- Vajon elvégezhető-e a munka, figyelembe véve a kedvezőtlen hatás mértékét, amit a fogyatékosokra gyakorolhat?

Az értékelés egyéb, fogyatékosághoz nem kapcsolódó kérdést, potenciális akadályt is érinthet, például:

- anyagi problémák, a munka hatása az ellátásra, munka melletti ellátások, közeli hozzátartozó, barát elvesztése, kapcsolatok megromlása, közlekedés, gyermekfelügyelet.

Határozza meg, hogyan lehetne őket megoldani!

Milyen segítségre van szükség?

Ki segíthet?

Reális célkitűzés esetén továbbléphet, és megtervezheti a cél eléréséhez szükséges lépéseket.

## 6. Tervezés

Ebben a részben megtervezi a célként kitűzött állás eléréséhez szükséges lépéseket. Ennek során kiderül, milyen lehetséges módon segítheti, támogathatja az ügyfelet az állás megszerzésében.

Az ügyfél és a tanácsadó közösen kell, hogy számba vegyék ezeket a lehetőségeket.

A közösen elfogadott teendők (KMERI)

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• KONKRÉT</li><li>• MÉRHETŐ</li><li>• EGYEZTETETT</li><li>• REÁLIS</li><li>• DŐBEN BEHATÁROLT</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• SPECIFIC</li><li>• MEASURABLE</li><li>• ACHIEVABLE</li><li>• REALISTIC</li><li>• TIME BOUND</li></ul> |
|---|---|

### MIELŐTT MEGÁLLAPODNÁNAK A TERVBEN...

#### Ellenőrzőlista

Az ügyfél jelenlegi helyzete, körülményei

- Felkészült-e az ügyfél a munkavállalásra? Azonnal kiközvetíthető?
- Visszatérhet-e az ügyfél az előző foglalkozásához, ha további támogatást, képzést kap?
- Ha az ügyfél nem áll készen a munkavállalásra, akkor milyen nehézségeket kell leküzdeni?
  - Ismeret-, készség-, tapasztalatbeli hiányosságról van-e szó?
  - Ügyfelének nincs elég önbizalma, önértékelése, megfelelő motivációja, társas készségek hiányával, viselkedési problémákkal küzd?
  - Mennyire képes együttélni az ügyfél a fogyatékoságával?

Az ügyfél jövőbeni helyzete

- Milyen állást célt meg az ügyfél? Ha az interjú során megállapodtak egy ideiglenes célban, hogyan határozzák meg a végleges célkitűzést?
- Milyen kérdéseket kell feltennie (és kinek a részére) a megcélzott állás meghatározása, értékelése érdekében?
- Szüksége van-e ügyfelének további támogatásra munkaviszony létesítéséhez? Elérhető-e ez a támogatás?

A lehetőségek meghatározása

- Jelenleg mi akadályozza ügyfelét az elhelyezkedésben?
- Milyen teendői vannak ügyfelének célja elérése érdekében?
- Hogyan küzdhetők le a feltárt akadályok? Milyen sorrendben kell elhárítani azokat és miért?
- Milyen szükségletei vannak az ügyfelnek az elhelyezkedés szempontjából, és melyek a legmegfelelőbb eszközök e szükségletek kielégítésére, figyelembe véve az egyén fogyatékoságát, preferenciáit és beállítódását?

### 3.2.1. ÁTIRÁNYÍTÁS SZAKVIZSGÁLATRA

Vannak alkalmak, amikor indokolt részletesebb szakvizsgálatra irányítani az ügyfelet. Ez segíti, hogy ön az ügyféllel akcióttervet egyeztessen. A további felmérések hasznosak lehetnek, de bölcsen kell velük élni, és csak akkor, amikor járulékos értékük van. A szakvizsgálatoknak

- a foglalkoztatási és a foglalkozási kérdésekre kell irányulniuk,
- segíteniük kell a világos és reális célok kitűzését és a hozzájuk vezető lépések egyeztetését.

A szakvizsgálat alapján olyan jelentéseknek kell készülniük, amelyek

- világosak,
- pozitívak,
- értékes információkat nyújtanak az ügyfél alkalmasságáról és konkrét munkafeladatok végzésére való képességéről,
- kiegészítő információkat nyújtanak az interjú alapján kapott információk mellé a kiegyensúlyozott kép kialakításához.

Esetenként pszichometriai vagy munkatesztek is rendelkezésre állnak a szakvizsgálat során. Ezek is hasznosak lehetnek, ti. objektívabb információkat közölnek, mint a pusztán az interjú során nyert információk, mivel

- a teszteredmények megbízhatók és érvényesek,
- a tesztben nyújtott teljesítmény összehasonlítható a különféle normacsoportokkal,
- nem befolyásolja őket személyes vélemény,
- csökkentik a képzés, a munkaviszony sikertelenségének esélyét,
- kvalitatív információkat nyújtanak arról, hogy miként viselkednek az egyének munkahelyi szituációkban (például képesek-e az instrukciókat követni, van-e állóképességük, tudnak-e koncentrálni stb.),
- betekintést engednek konkrét feladatokba,
- segítenek kialakítani, megerősíteni a munkával kapcsolatos célt (célokat),
- tükrözik a termelékenység pillanatnyi állapotát,
- információt adnak a fogyatékoság hatásairól, kompenzációs stratégiák kidolgozásához, például fejsérülés vagy mentális egészségi probléma esetén, ami felhasználható a munkakör áttervezéséhez.

De... nem minden esetben segítenek!

A munkaalkalmassági teszteknek korlátai:

- nem pótolják az interjút,
- időigényesek,
- „pillanatfelvételt” közölnek a képességekről, ezt össze kell vetni az orvosi, a végzettségről és a szociális helyzetről szóló jelentésekkel,
- a foglalkozások tesztelhető aspektusaira korlátozódnak,
- nem kínálnak megoldást a szociális és az anyagi problémákra,
- nem problémamegoldó csodaszerek, nincs varázserejük, mindössze az általános segítőfolyamat egy állomását jelentik.

### 3.2.2. AZ ALKALMASSÁG FELMÉRÉSE

Ösztönözze az ügyfeleket a lehetséges szolgáltatások maximális igénybevételére. Ezek lehetnek újsághirdetések vagy a kirendeltségen kitéűzött álláshirdetések. Az ügyfelek ezután segítséget kérhetnek öntől annak eldöntésében, vajon az álláslehetőség alkalmas-e számukra vagy sem, és kérhetik közreműködését a jelentkezés elkészítéséhez.

A felkínált állás alkalmasságának felmérése kétirányú folyamat. A tanácsadó megvizsgálja, vajon az ügyfél alkalmas-e az állásra, és az ügyfél is felméri, vajon az álláslehetőség megfelel-e számára vagy sem.

Ne mulassza el felolvasni az üres állás részleteit az ügyfélnek! Ez főleg az olvasási nehézségekkel küzdő ügyfelek esetében fontos.

Ez módot ad önnek elmagyarázni a munkáltató követelményeit és tisztázni az esetleges félreértéseket.

Használjon kiegészítendő kérdéseket, hogy kiderítse, vajon az ügyfél megfelel-e a munkáltató kritériumainak! Soha ne feltételezze ügyfeléről, hogy rendelkezik a szükséges készségekkel, képesítésekkel vagy tapasztalattal!

Csak akkor készítse fel ügyfelét a közvetítésre, ha meggyőződött alkalmasságáról, az állás iránt tanúsított érdeklődéséről!



## A közvetítés

Amikor ügyfelét állásba közvetíti, akkor a szükséges lépéseket a munkáltató által igényelt közvetítési feltételek határozzák meg.

*A közvetítés történhet:*

- telefonon,
- jelentkezési úrlapon,
- önéletrajz benyújtásával, és úgy, hogy
- az ügyfelet közvetlenül a munkáltatóhoz küldik.

### *Közvetítés telefonon*

A telefonos közvetítés előtt:

- Ellenőrizze, ismeri-e a munkáltató elvárásainak részleteit (az állás betöltésének követelményeit)!
- Készüljön fel a telefonbeszélgetésre; hogyan mutatja be önmagát és ügyfelét? Először ügyfele tapasztalatait, képesítéseit említse, ne nevét, nemét vagy bármely fogyatékoságát. Önnek el kell adnia ügyfelét a leendő munkáltatónak.
- Tudja, mikor ér rá az ügyfele az interjúra!
- Győződjön meg róla, ügyfele ismeri-e az interjú helyszínét, az odajutás módját!
- Győződjön meg róla, tudja-e ügyfele, hogy ott kit kell keresnie!

### *Jelentkezési lap, önéletrajz*

Amikor ügyfelének az úrlappal történő jelentkezés folyamatában segít, akkor az alábbiakra ügyeljen:

- A megfelelő jelentkezési lapot kapja meg! A munkáltatónak lehet saját úrlapja, vagy, ha ez segít, önnek is lehet saját „szabványos” jelentkezési lapja, amely számos helyzetre alkalmas.
- Az ügyfél ismerje a kitöltött jelentkezési lappal kapcsolatos teendőket.
- Rögzítse ezeket az információkat egy bemutatkozó levélben, amelyet az ügyfél átad vagy elküld a munkáltató számára, és ossza ki azt a jelentkezési lappal!
- Ellenőrizze, hogy ügyfelei ki tudják-e tölteni az úrlapot, nem kérnek-e segítséget!

### *Az ügyfelet közvetlenül a munkáltatóhoz küldi*

Amikor az ügyfelet közvetlenül a munkáltatóhoz küldi:

- Adjon neki bemutatkozó levelet!
- Győződjön meg róla, vajon az ügyfél ismeri-e a helyszínt és az odajutás módját!
- Győződjön meg róla, tudja-e ügyfele, hogy ott kit kell keresnie!

### *Az ügyfél interjúra megy*

Az interjú előtt:

- Ügyeljen, hogy tudja, ügyfelei mikor állnak rendelkezésre az interjúra!
- Ellenőrizze, ügyfelei ismerik-e az interjú dátumát, időpontját!
- Ismerik-e a helyszínt és az odajutás módját!
- Tudják-e kit keressenek?
- Tudják-e, hogy kell-e vinniük valamit magukkal, például: vezetői engedélyt, bizonyítványokat?
- Magyarázza el nekik, mi a megfelelő öltözet az interjún!
- Kérdezze meg tőlük, vajon nincs-e valamilyen speciális kívánságuk vagy igényük, például: segítség a helyszín megközelítésében!
- Javasolja nekik, hogy ha nem tudnak részt venni az interjún, akkor tájékoztassák önt és a munkáltatót.

### *Aggályok kezelése*

A legtöbb ügyfél számára az állásra történő jelentkezés idegileg kimerítő esemény.

Az ügyfelek az alábbi tényezőkkel kapcsolatban lehetnek nyugtalanok:

- megbízható szállítás,
- tömegközlekedési lehetőségek,
- a helyek megtalálása,
- megfelelő öltözet,

- a jelentkezési űrlap kitöltése,
- az önéletrajz hiánya,
- a munkáltató előítéletei,
- fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, és
- véleményük kifejezésre juttatása.

Gyakran segít a megoldásban, ha az ügyfélnek lehetősége van ezeknek az aggodalmaknak az elmondására, megbeszélésére. Tanácsadóként módjában állhat megadni mindazt a bátorítást és gyakorlati segítséget, amire az ügyfélnek szüksége van a sikerben való bizalma erősítéséhez.

A következőket teheti:

- Részletes információkat nyújt a tömegközlekedésről.
- Térképet ad.
- Általános tanácsot adhat, vagy felkeresheti a munkáltatót az öltözködési követelményekkel kapcsolatban.
- Felkínálhatja segítségét az űrlap kitöltéséhez.
- Felkínálhatja segítségét az önéletrajz megírásában, elkészítésében.
- Tanácsot adhat a meggyőződések, a vélemények feltárásával kapcsolatban.

### 3.2.3. A FELMÉRŐINTERJÚ – ÖSSZEFOGLALÁS

#### 1. szakasz: *Előkészületek az ügyféllel*

- Teremtsen oldott légkört az ügyfél részére!
- Mutakozzon be, és beszéljen a szerepéről az ügyfélnek!
- Állapítsa meg az ügyfél szükségleteit (ha korábban az ügyfelet önhöz irányító ügyintéző nem tette meg, például kommunikációs támogatás)!
- Alakítson ki bizalmas kapcsolatot!
- Ismertesse az interjú célját és a beszélgetés témáit!
- Egyeztesse az interjú menetét!

#### 2. szakasz: *A célok kitűzése*

- Kérdezze meg, milyen munkahelyet szeretne az ügyfél!
- Ha az ügyfél nem tudja konkrétan megnevezni, segítsen neki tág területeket beazonosítani, például irodai munka, szabadban végezhető tevékenység, közösségi munka stb. Ezt úgy érheti el, hogy segít az ügyfélnek az általa kedvelt, nem kedvelt dolgokra, érdeklődési területeire stb. összpontosítani.
- Ne feledje, hogy ebben a szakaszban a további megbeszélés kiinduló pontját határozzák meg, a végcél később még változhat.

#### 3. szakasz: *A körülmények feltárása*

- Tárja fel és értékelje az ügyféllel a kívánt munkahelyet az alább felsorolt területek megvitatásával! Határozza meg az ügyfél szükségleteit és korlátait, és gondolja át, hogyan küzdhetők le ezek a korlátok!
- Korábbi munkaviszony, iskolai végzettség, eddigi, idevágó munkahelyek, megszerzett idevágó készségek, tapasztalatok, beállítódás, hajlamok, képesítések.
- Körülmények
  - családi,
  - anyagi,
  - utazási,
  - meglévő képességek,
  - a fogyatékoság kialakulása,
  - prognózis,
  - korlátozó kihatások,
  - kezelés és hatásai.

- A meglévő képességek összevetése az alábbi tevékenységekkel:
  - munkavégzés (korábbi és jelenlegi),
  - szabadidős tevékenységek,
  - családi teendők,
  - társas élet,
  - oktatás.
- Ha a kiválasztott lehetőség esetleg irreálisnak tűnik, akkor térjenek vissza a célok kitűzéséhez. Próbálják fenntartani az eredeti cél feltételeit, illetve az iránta való érdeklődést, miközben az alternatívákat egyeztetik.

#### 4. szakasz: Tervezés

- Összegezze a diagnosztikai információkat!
- Adjon tanácsokat az állással kapcsolatban, valamint információkat (a programokról és a szolgáltatásokról)!
- Határozzák meg és egyeztessék a megcélzott munkahely eléréséhez szükséges lépéseket!
- Rögzítsék a teendőket (ki, mit, mikor stb.)!

#### 5. szakasz: (Követés)

- Tisztázzák a munkaügyi központ vagy az ügyfél későbbi teendőit!
- Állapodjanak meg a követőinterjú időpontjában! Fontos, hogy a fejleményekről az ügyfél folyamatosan tájékozódjon.
- Győződjön meg róla, hogy az ügyfél mindent pontosan megértett-e!

### 3.3. Esetmegbeszélés

4M tanácsadóként nagyon sokféle kérdéssel, akadállyal, nehézséggel és problémával kerül szembe az ügyfelek segítése, munkába helyezése során. Nincs két egyforma ügyfél, és bár a sikeres elhelyezések nyomán idővel nagyobb önbizalomra és szaktudásra tesz szert, soha nem lesz olyan állapot, amikor az addigi esetek alapján már minden adódó helyzetet kezelni tud.

Tapasztalni fogja azonban, hogy sok esetben nincs elég idő új módszerek kidolgozására.

Segítséget jelent, ha a tapasztalatait megbeszéli másokkal. Így más szemszögből is véleményt kaphat az egyes esetekről, illetve a lehetséges megoldásokról. Tanulhat más tanácsadók, szakemberek sikereiből. Néha az is segít, ha megtudja, mi az, ami nekik nem vált be! Ugyanígy ön is átadhatja a tapasztalatait, és így segíthet a többieknek.

A rendszeres esetmegbeszélés – amikor a szakemberek összegyűlnek és megvitatják a tapasztalataikat – bevált módszer. Szánjon rendszeresen időt arra, hogy az egymás közelében dolgozó tanácsadók találkozhassanak és megbeszélhessék az eseteiket. Célszerű lehet más partnerszervezetek szakembereit is bevonni – akár rendszeresen, akár ha az esetek indokolják (ha a külső segítség hasznosnak tűnik).

Az esetmegbeszélés formája nem kötelezően a kerekasztal – telefonon is tarthatnak konferenciabeszélgetést.

A megfelelően levezetett esetmegbeszélések az idővel is nagyon hatékonyan gazdálkodnak. A résztvevők ilyenkor nagyra értékelik a lehetőséget, hozzászólnak és ott maradnak. A rosszul levezetett megbeszélések hiteltelenek, kifulladásra, és így elvesz a lehetőség is a tanácsadói hálózat készségeinek, tudásának fejlesztésére.

Az alábbiakban útmutatót szeretnénk adni az esetmegbeszélések mederben tartásához:

#### Eredményes esetmegbeszélés

- Úgy állítsák össze az esettanulmányt, hogy az csak a releváns tudnivalókat tartalmazza: háttérleírás (előzmények), törekvések, vizsgálati eredmények, próbamunkák, a cselekvési terv haladása.

- *Állapodjanak meg egy egységes megbeszélési formában* (azonos időpontban tartsák, hogy ne lehessen eltéveszteni, illetve ne ütközzön más programokkal)!  
állapodjanak meg az esetek sorrendjében és a napirendben,  
esetek bemutatása,  
tisztázandó kérdések,  
javaslatok a csoporttagok gyakorlata alapján,  
a lehetséges cselekvési irányok összefoglalása,  
megállapodás a követés szükségességéről.
- *Állapodjanak meg abban, hogy milyen jegyzőkönyv készüljön* (és hogy ki vezesse a jegyzőkönyvet)!
- *Nevezzenek ki egy elnököt!*  
Rotációs alapon változhat – így mindenki gyakorlatot szerezhethet.
- *Határozzák meg az egyeztetési időhatárt, és tartsák be őket!*  
Kezdenek pontosan, és úgy is fejezzék be!
- *Mindenkit vonjanak be!*  
Minden résztvevő szóljon hozzá valamilyen formában.  
Minden hozzászólást tekintsenek egyformán értékesnek – figyelembe véve az eltérő tudásszinteket és gyakorlatot.
- *Mindenki vállaljon közös felelősséget az esetmegbeszélés sikeréért!*  
Mit vár el a megbeszéléstől?  
Mi lehet mások elvárása a megbeszéléssel kapcsolatban?  
Mivel tud hozzájárulni az esetmegbeszélés sikeréhez?
- *Tartsák tiszteletben mások hozzászólásait!*  
Hallgassák aktív odafigyeléssel, (figyeljék a testbeszédet).
- *Kerüljék a negatív hozzászólásokat!*
- *Az elnök gyakran foglalja össze az elhangzottakat, és végezetül köszönje meg mindenkinek a munkát!*

### 3.4. Bánásmód az ügyfélkörrel

Az, ahogy ön az önre háruló munkaterhet kézben tartja, kezeli, az alábbiakra van hatással:

*Ügyfélszolgálat* – Az ügyfeleknek kínált szolgáltatás minőségi színvonala attól függ, mennyi időt tud rájuk szánni ahhoz, hogy szükségleteiket és azok kielégítési módját megállapítsa.

*Az eredmények elérése* – Ha túl sok embert, vagy nem megfelelő ügyfeleket vesz fel ügyfélkörébe, vagy ha túl hosszú ideig tart embereket az ügyfélkörben, akkor nem marad elég ideje arra, hogy elérje a kívánt eredményeket – a munkahelyeket!

*A szolgáltatás marketingje* – Időt kell fordítania arra is, hogy jó és produktív kapcsolatokat építsen ki a potenciális munkáltatókkal, utógondozást biztosítson a sikeres munkaközvetítéseket követően, valamint építse kapcsolatrendszerét a klienseket küldő és támogató partnerekkel.

#### **Ne feledje!**

Az egyetlen dolog, ami biztosan nem elegendő, az az ön IDEJE!

Az ügyfelek száma potenciálisan végtelen, az elhelyezésükhöz szükséges lehetséges eszközök száma szintén.

Fontos, hogy idejével kiegyensúlyozottan és a prioritások szerint gazdálkodjon annak érdekében, hogy a kívánt eredményeket elérje.

Vegye figyelembe az alábbiakat:

- Az ügyfélkörébe utalás és felvétel kritériumai.
- Az ügyfélkörébe utalás rendszere – mekkora átfutási idővel történik, milyen információkat biztosít.
- Az ügyfélkör nagysága – reálisan hány ügyféllel tud foglalkozni érdemben egy adott időpontban.

- Az ügyfélkörben tartás időtartama – mennyi idő után mondja azt az ügyfélnek, hogy nem tud tovább segíteni neki.
- Az ügyfélkör csoportosítása – „újonnan” önhöz utaltak, akik információkra várnak, mielőtt akciót lehet velük egyeztetni, képzésben vagy a felmérés más formáiban részesülők, az álláskeresés során aktív támogatást kapó személyek.
- Az ügyfelek önállóságra bátorítása – az egyeztetett akciótörvből egyértelműnek kell lennie, hogy ön mit vár az ügyféltől.

Ön segíthet abban, hogy megelőzze, önállóságra váltsa a kliens függőségét. Sok múlik az akciótörv már a kezdeti szakaszban történő egyeztetésén és annak biztosításán, hogy mind ön, mind az ügyfél tisztában legyen a szerepével és a feladatával, azaz hogy szerződés jöjjön létre önök között.

*Sokkal könnyebb olyan személynek segíteni, aki emellett önmagán is segít!*

Néhány módja annak, hogyan lehet valakit önállóságra bátorítani:

- Határozza meg a segítség paramétereit már a legelején!
- Bátorítsa az ügyfelet, hogy használja ki a képzési lehetőségeket!
- Ha nem tud neki segíteni, vegye ki az ügyfélkörből!
- Javasoljon megoldásokat, de a végső döntést bízza az ügyfélre!
- Adjon feladatokat az ügyfélnek, például az ügyfél szerezzen információkat, vegye fel a kapcsolatot valakivel, keressen fel helyeket!
- Adjon az ügyfélnek választási lehetőséget: ha nem él vele, ön nem tud tovább segíteni neki!

### **Ne feledje!**

A hatékonyan kezelt ügyfélkör aktív ügyfélkört jelent.

A ki- és a bekerülők száma fontosabb, mint az ügyfélkör nagysága.

*Tartsa szemmel az önhöz érkező átirányított embereket!*

Munkamódszerének tervezése és felülvizsgálata során az alábbi kérdéseket kell feltennie magának:

- Melyek azok a helyi célcsoportok, amelyeket ösztönöznie kell az ügyfélköréhez való csatlakozásra?
- Melyek azok a források, ahonnan ezeket a csoportokat önhöz irányítják?
- Ismertette-e már ezekkel a partnerekkel, hogy milyen szempontok és módszer szerint küldjenek embereket önhöz?
- Milyen a minősége az önhöz irányított eseteknek?
- Ad-e visszajelzést arról, hogy mi történik az önhöz irányított esetekkel?
- Rendszeresen tájékoztatja-e az átirányító partnereket szolgáltatásai sikerességéről és a legújabb fejlesztésekről?

*A problémák egy részét elkerülheti, illetve korrigálhatja, ha a megfelelő eseteket irányítják önhöz azáltal, hogy ön:*

- Egyértelmű útmutatást ad arról, hogy milyen kliensek irányíthatók át az ön által végzett szolgáltatás igénybevételére
- Előadást tart az ügyfeleket önhöz irányító kollégái és partnerei részére, és tudatosítja bennük az ön szerepét valamint azt, hogy milyen típusú embereknek tud segíteni. Legyen proaktív!
- Rendszeres visszajelzést ad az önhöz irányított személyekről.

### **Ne feledje!**

Ügyeljen, hogy átirányító forrásai ne „apadjanak el”, ezért azok számára, aiktől átirányított emberek várhatók, emelje ki az őket érintő előnyöket is.

## Kiléptetési stratégiák

Még a legjobb tanácsadó is megéli, hogy minden erőfeszítése ellenére sem tud segíteni egyes klienseknek abban, hogy ésszerű időn belül elhelyezkedjenek. Ezekkel az emberekkel meg kell állapodnia az ügyfélkörből való kiléptetésről. Ha a tanácsadó megengedi, hogy benn maradjanak, azzal fenntartja a hamis várakozásokat, és másoknak sem tud segíteni. Ez nem könnyű döntés, de az alábbiak a segítségére lehetnek:

- Már az akcióterv készítésekor állapodjon meg az ügyféllel, hogy egy ponton felülvizsgálják, érdemes-e az ügyfélkörben maradnia.
- Állapodjanak meg valamilyen aktív elfoglaltságban, amelyben az ügyfél részt vehet, például önkéntes munkavégzés, képzés, hobbik.
- Fontos, hogy az ügyfél jó szájjal lépjen ki. Ez az úgynevezett „nyitott ajtó” politikájával érhető el, azaz az ügyfél keresse fel újra önt, ha változás állt be a körülményeiben, vagy ha úgy érzi, ön talán másképp is tudna segíteni.

Nincs egyetlen helyes megoldás. Sok múlik az egyéni körülményeken és azon, hogy a folyamat egyes szakaszaiban miben állapodott meg az ügyféllel. Ez azt biztosítja, hogy amikor szóba kerül az ügyfélkörből való kikerülés, az nem éri sokként az ügyfelet.

### Ne feledje!

A kiábrándult vagy elégedetlen ügyfél nagyon negatív képet fog terjeszteni a szolgáltatásról, ezért fontos, hogy előremutató megoldásokat találjanak!

## 3.5. Ügyfélszolgálat

Fontos az ügyfelekkel való pozitív kapcsolat kialakítása, elvégre nélkülük nem lenne ránk szükség!

### Kik az ügyfeleink?

- munkáltatók,
- álláskeresők,
- más átirányító, támogató szervezetekben dolgozó kollégáink,
- a minisztérium, vagy egyéb olyan szervezet, amely finanszírozza az általunk végzett szolgáltatást.

## Kérdések

Képzeld magát ügyfelei helyébe...

- Ha ön munkáltató lenne, mit várna a tanácsadótól?
- Ha fogyatékossgal élő ember lenne és állást keresne, akkor mit várna a tanácsadótól?
- Ha valamelyik másik helyi szervezetnél dolgozna, mi lenne az elvárása?
- Milyen eredményeket kell produkálnia a szerződése értelmében?

Válaszaiban az alábbi szavak és kifejezések fognak szerepelni:

- segítség és tanácsadás,
- udvariasság és tisztelet,
- odafigyelés,
- diszkréció,
- őszinte érdeklődés,
- megközelíthető,
- pontos,
- könnyen elérhető,

- idő,
- megoldások,
- további információk, szórólapok,
- ismeretek a fogyatékosokról,
- az ügyfél önállóságra bátorítása,
- a tanácsadó tudja, mit csinál,
- a tanácsadó tudja, kivel kell kapcsolatba lépni,
- álláshelyekre közvetítés.

A fentiek közül számos kifejezés az ön viselkedésére utal. Az alapszabály az, hogy úgy bánjon az ügyfeleivel, ahogy ön is elvárja szakemberektől, hogy önnel bánjanak.

Ne feledkezzen meg az állandóan visszatérő problémáról: az időről! Az ön problémája az, hogy miként teremtsen egyensúlyt az ügyfelek különféle elvárásai között, ti. a munka minden egyes aspektusa kihatással van a többire.

Az ön feladata az, hogy megpróbálja megteremteni ezt az egyensúlyt, mégpedig úgy, hogy eleget tegyen mind a minisztérium mennyiségi követelményeinek, mind a helyi ügyfelek minőségi elvárásainak.

*Mik a tünetei annak, ha az ügyfélszolgálat nem az elvárásoknak megfelelő?*

Válaszaiban az alábbiak szerepelnek:

#### **Az ügyfelek részéről:**

- reklamációk – civil szervezetek, vezetők,
- nem reklamálók – máshova mennek, és viszik a rossz hírt a szolgáltatásról,
- problémák a szerződésteljesítéssel kapcsolatban.

#### **Az ön és szervezete részéről:**

- nem éri el a kitűzött célokat és célszámokat,
- kihatások a munkájára,
- kihatások az erőforrásokra,
- rossz reklám,
- rossz munkahelyi légkör.

Az időkihasználás problémáit az ügyfélkör kezeléséről szóló fejezetben tárgyaljuk. Ha rosszul osztja be az idejét, az kihatással lesz az ön által végzett szolgáltatás minőségére.

Hangsúlyozzuk, mennyire fontos, hogy ügyfeleivel állapodjon meg, ki mit fog elvégezni. Ha állás-kereső ügyfelei teljesen önre vannak utalva, az felemészti az idejét, ezért hasznos, ha a függőségtől az önállóság felé tereli őket.

Milyen normákat szab az ügyfélszolgálati munka számára, hogy:

- mind ön, mind az ügyfelei tudják, mint várhatnak öntől, és hogy
- ön tudja, mikor teljesülnek a normák és mikor nem?

Kitől kaphat még segítséget az ügyfélszolgálat során?

- Más átirányító szervezetektől – annak biztosításával, hogy az ügyfélnek ne legyenek irreális várakozásai.
- Bárkitől, aki segíthet az átirányítások számának kézben tartásában, az időpont-egyeztetésekben, a világos üzenetek, az ön szabályainak és kritériumainak közvetítésében.
- Az ügyfelektől, akik önállóan keresnek állást, amikor a tanácsadó nem áll rendelkezésre, tudják, hogyan vegyék fel önnel a kapcsolatot, és tisztában vannak az ön segítségének határaival.

Néhány egyéb szempont a helyiségekkel kapcsolatban, ahol ügyfeleit fogadja:

- rámpa kerekesszékek számára,
- lépcsők lehetőség szerinti kerülése,
- szórólapok, nyomtatott anyagok rendelkezésre állása nagybetűs, Braille-formátumban,
- diszkrét interjúlehetőségek,
- felesleges teendők, átirányítások kerülése,
- indukciós hurok,

- gépiró telefonkészülék,
- a tanácsadó elhelyezkedése, alternatív íróasztal,
- tömegközlekedési eszközök közelsége,
- megfelelő esetben jeltolmácsok jelenléte.



## 4. Marketing

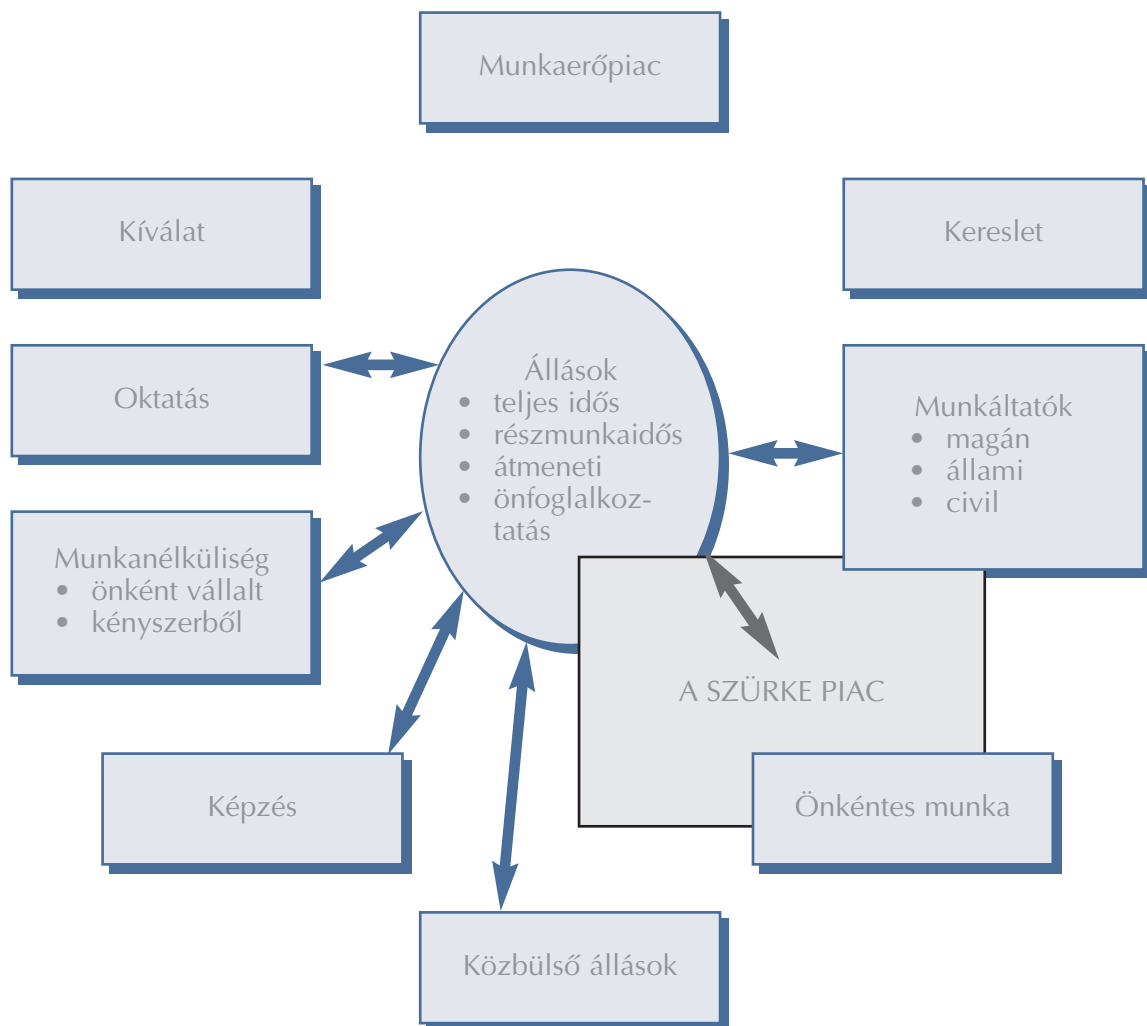
### 4.1. Ismerje meg körzetét: a helyi munkaerőpiacot!

Alaposan meg kell ismernie a helyi munkaerőpiacot és a helyi lehetőségeket. Többek között:

- a munkáltatókat és hogy milyen munkaerőt foglalkoztatnak,
- az iparágakat és a szakmákat,
- az ügyfeleket és igényeiket,
- a hiányszakmákat,
- a képzési lehetőségeket,
- a bejárési lehetőségeket,
- egyéb helyi és országos „segítő” szervezeteket,
- a segítő szakembereket,
- az aktuális tendenciákat,
- a tervezett változásokat,
- a helyi igényeket és problémákat.

Ezt nem lehet egyik napról a másikra elsajátítani.

*A munkaerőpiac bonyolult és gyorsan változik – soha nem lehet végleg kiismerni.*



A szolgáltatás népszerűsítéséhez készítsen marketingtervet, előtte azonban ismerje meg a helyi munkaerőpiac legfontosabb jellemzőit! Az alábbiakban felsorolunk néhány ezzel kapcsolatos kérdést:

### *A kínálati oldal*

- Mekkora a célcsoportom?
- Mekkora az összlakosság?
- Ebből hányan megváltozott munkaképességű emberek (egészségügyi okból vagy fogyatékoság miatt)?
- Milyen jellegű a fogyatékoságuk?
- Mekkora a munkanélküliség a területemen?
- Mennyi az összes munkanélküli ember?
- Mi a kor, időtartam és nem szerinti megoszlásuk?
- Vannak magasabb munkanélküliségi mutatójú csoportok?
- Milyen szaktudással rendelkezik a célcsoportom?
- Milyen szaktudás hiányzik?
- Milyen más szervezetek állnak már kapcsolatban a célcsoportom ügyfeivel?
- Az összes munkanélküli kor, időtartam és nem szerint.
- Vannak magasabb munkanélküliségi mutatókkal rendelkező csoportok?
- Milyen szaktudással rendelkezik a célcsoportom?
- Milyen szaktudás hiányzik?
- Milyen más szervezetek állnak már kapcsolatban a célcsoportom ügyfeivel?

### *Milyen a munkaerőpiac „keresleti” oldala?*

- Melyek a környékre jellemző iparágak?
- Bővülnek, hanyatlanak, stagnálnak, átalakulnak?
- Hány ember dolgozik?
- Melyek a fő munkaadók (ne feledje: a munkaadók 20%-a alkalmazza a dolgozók 80%-át)?
- Melyek az új, a bővülő munkahelyek?
- Milyen felvételi nehézségeik vannak?
- Melyek azok a munkahelyek, ahol közismerten szívesen alkalmazzák a megváltozott munkaképességű embereket?

A munkaerőpiacon hátrányos helyzetű ügyfelekkel dolgozó tanácsadóknak alaposan ismerniük kell a helyi munkaerőpiac működését és a várható foglalkoztatási tendenciákat. Sok információ máris elérhető, például:

- a munkáltatók szakmai szervezeteinek felmérései és beszámolóí (Ipari és Kereskedelmi Kamara stb.),
- a foglalkoztatási szolgálatnál tárolt vagy publikált információk,
- a szakszervezetek vagy az álláskereső szövetségek által készített felmérések,
- a megyei munkaügyi központokban tárolt információk,
- helyi sajtóhirdetések és cikkek a helyi munkáltatókról,
- az ügyfelek,
- barátok,
- személyes megfigyelés.

Milyen támogató szolgáltatások léteznek?

- képzési intézmények,
- helyek száma,
- a képzés típusa,
- helyszíne,
- tanácsadó szolgáltatások,
- egészségügyi ellátás.

## Kapcsolatok

Ahhoz, hogy segíteni tudjon az ügyfeleknek, önnek számos szervezettel és csoporttal kell kapcsolatot kiépítenie és fenntartania. Ezek a kapcsolatok

- fontos információkat adnak a közösség szükségleteiről,
- önhöz irányítják az ügyfeleket,
- információforrások, valamint
- partnerek lehetnek.

Az alábbiakban felsoroltuk, hogy milyen kapcsolatokat kell kiépítenie. A lista nem teljes körű, nézzen körül a helyi szervezetek között, hogy teljes képet kapjon a „körzetéről”.

Hogyan illeszkedik a tanácsadói hálózat az összképbe?

A tanácsadók a többi szervezettel partnerségben működnek, és a hátrányos helyzetű emberek segítségével érdekeltek. Ennek részeként ön támogatást, szaktanácsokat és információkat tud adni a különféle csoportoknak. A tanácsadók például

- Alaposan ismerik a helybelieket érintő aktuális gyakorlati kérdéseket és problémákat.
- Kapcsolataik vannak a regenerációval és a helyi foglalkoztatási kérdésekkel foglalkozó szervezetekkel.
- Gyakorlatuk van a fogyatékossgal élő embereket segítő helyi projektek lebonyolításában.
- Pozitív kapcsolatokat alakítanak ki a munkanélküli emberekkel, a fogyatékossgal élő személyekkel.
- Marketingmunkával népszerűsítik a helyi kezdeményezéseket.
- Kapcsolatot tartanak a közösség különféle csoportjaival és az egyéb szervezetekkel, hogy népszerűsítsék a szolgáltatásokat.

## 4.2. A marketingeszközök kiválasztása

A munkaerőpiac elemzéséből ön eldöntheti, milyen prioritások szerint fogja promócionálni a 4M szolgáltatást:

- a munkanélküli kliensek vonzása a szolgáltatás igénybevételére,
- a munkáltatók ösztönzése munkalehetőségek teremtésére,
- partnerhálózat építése a kliensek programba irányítása és/vagy támogatás érdekében.

A gyakorlatban a fenti tevékenységek mindegyikéből naponta végez majd valamennyit, de a tervezett tevékenységek megoszlása közötti egyensúly változni fog. Számos módszer áll rendelkezésére:

- szórólapok,
- plakátok,
- újságcikkek,
- újsághirdetések,
- tévé-, rádióinterjúk,
- látogatás a partnerszervezeteknél,
- munkáltatók megkeresése telefonon,
- munkáltatók személyes felkeresése,
- prezentációk,
- levelek küldése,
- részvétel kiállításokon,
- konferencia szervezése.

Hogy mit vesz be a tervébe, az attól függ, milyen mondandót akar közölni, kinek kell azt meghallania, valamint mennyi pénz, mennyi idő áll rendelkezésére.

Ön tudni fogja, hogy körzetében melyik célcsoporthoz mely módszerek a legmegfelelőbbek.

Döntse el, hogy milyen eszközöket alkalmaz, és tevékenységeit szervezze meg egy negyedéves marketingtervben, amely az alábbi részleteket tartalmazza:

- Mit akar elérni?
- Milyen módszert fog alkalmazni?

- Ki lesz ennek a felelőse?
- Mi a feladat teljesítésének határideje?

Ne legyenek túlzott ambíciói! Ne feledje, hogy az ideje korlátozott! Feltétlenül értékelje marketingtevékenységének hatását annak érdekében, hogy megállapíthassa, melyek voltak a leghatékonyabb módszerek.

Az alábbiakban néhány útmutatással szolgálunk, hogy megkönnyítsük a marketingtechnikák megválasztását.

### **Ne feledje!**

A 4M szolgáltatás reklámozásában az ön leghathatósabb partnere az elégedett vevő!

### **4.3. A megváltozott munkaképességű dolgozók alkalmazásának előnyei a munkaadók számára**

Az alábbiakban felsoroltunk néhány előnyt a megváltozott munkaképességű dolgozók foglalkoztatásával kapcsolatban:

- Szélesebb körből választhatja ki az új munkatársakat.
- Hűséges, elkötelezett, pontos dolgozói lesznek.
- A megváltozott munkaképességű dolgozók általában hosszabb ideig maradnak egy munkahelyen, elkötelezett munkát végeznek, pontosan dolgoznak és keveset hiányoznak. Felmérések szerint kevesebb betegszabadságot vesznek igénybe, mint nem fogyatékos társaik. Elsősorban társadalmi és kulturális akadályokból adódik az, hogy aránytalanul több a fogyatékossgal élő munkanélküli személy. A megváltozott munkaképességű dolgozók csaknem 66%-a nem igényel különleges munkaidő-beosztást, a többiek általában rugalmas munkaidőben dolgoznak.
- A fogyatékossgal élő emberek kiszolgálásában versenyelőnyt jelentenek a megváltozott munkaképességű dolgozók: segítségükkel jobb szolgáltatást kínálhat a fogyatékossgal élő ügyfeleknek. Egyre több a fogyatékos fogyasztó. Fogyatékossgal élő emberek alkalmazásával színvonalasabban szolgálhatja ki a fogyatékos ügyfeleket, és a munkatársak is nagyobb önbizalommal foglalkoznak majd fogyatékos ügyfelekkel. Valószínű, hogy több lenne a fogyatékos turista, ha több szolgáltatás és létesítmény állna a fogyatékossgal élő emberek rendelkezésére.
- Javul a munkahelyi morál és csökken a fluktuáció. Ha megváltozott munkaképességű dolgozókat alkalmaz, akkor a munkatársak többre becsülik a munkahelyüket, és tovább maradnak a vállalatnál.

### **4.4. Általános kifogások**

*„Örülök, hogy ezt szóba hozta...”*

Gyakran találkozik majd olyanokkal, akik valamilyen okból nem akarnak együtt dolgozni önnel és nem akarják támogatni a 4M szolgáltatás céljait. Nyílt vagy burkolt kijelentéseket tesznek arról, miért nem működnek együtt önnel.

A kifogások azért hasznosak, mert belőlük ön megtudhatja, másoknak milyen fenntartásaik vannak a szolgáltatással kapcsolatban. Az esetek zömében ezek a fenntartások félreértésen, téves információkon, vagy egyszerű előítéleten alapulnak.

A kifogások kezelésének van néhány egyszerű szabálya. Ezek segítségével ön képes lesz kezelni a potenciális munkáltatókat, a potenciális partnereket, vagy a megváltozott munkaképességű kliensek részéről jelentkező ellenállást.

Nem árt, ha időnként emlékezetébe idézi ezeket a szabályokat, és alkalmazza őket azokra a kifogásokra, amelyek várhatóan jelentkeznek majd a fenti személyek részéről.

**Mindig fogadja örömmel a kifogásokat!** Lehetőséget adnak arra, hogy ön még többet elmondhasson a szolgáltatásról, amit végez.

**Figyeljen oda!** Tudjon meg minden részletet a kifogás mértékéről!

**Tisztázza a kifogást!** „Tehát arról van szó, hogy...”

Ezután állapítsa meg, milyen jellegű a kifogás:

<b>Megalapozatlan</b> – Valószínűleg ismerethiányból vagy félreértésből ered.	Legyen tapintatos! Kímélje az illető önértetét! Győződjön meg róla, hogy megértették! Adjon magyarázatot! Kérjen elnézést, hogy korábban nem pontosította a dolgokat!
<b>Megalapozott</b> – Valós oka van.	Ismerje el a problémát! Valós előnyök felsorolásával mutasson rá, hogy a nehézség kevesebb, mint az előnyök!
<b>Időhúzás</b> – Porhintés, halogató taktika, mögötte kifogás állhat.	Használjon feltáró kérdéseket, hogy kiderítse, mi az igazi kifogás!

- Ne vitázzon!
- Ne tekintse a kifogást a személye elleni támadásnak!
- Ne szakítsa félbe a másik felet!
- Vegye komolyan a kifogást!
- Ne siesse el a válaszadást!

Az alábbi táblázat 6 igen elterjedt kifogást (ellenvetést) sorol fel, és besorolja ezeket aszerint, hogy megalapozatlanok (**M**), valósak (**V**), vagy félreértésen (**F**) alapulnak-e. A táblázat a lehetséges válaszokat is tartalmazza.

A kifogás	típusa	Lehetséges válaszok
<b>Munkáltatók részéről</b>		
Túl sok a velejáró papírmunka, túl időigényes.	V	Minden munkavállalóval jár adminisztráció, nem csak a megváltozott munkaképességűekkel. A támogatás segít fedezni a papírmunkát és az akadálymentesítés költségeinek egy részét. Ha a munkáltató felvonná az illetőt, az megtérülne a munkáltatónak. Vegye figyelembe a pályázó személyes tulajdonságait. Az a célunk, hogy a megfelelő embert a megfelelő munkahelyre helyezzük, hogy a megváltozott munkaképesség ne legyen többé probléma.
Nehezen illeszkedik be, és előítéletek vannak velük szemben.	M	Tudja meg, milyen konkrét tapasztalata van a munkáltatónak. Tapasztalataink azt mutatják, hogy amint elhelyezkedik, a megváltozott munkaképességű munkavállaló megbízhatóbb és elkötelezettebb munkaerő, mint a munkavállalók általában. A munkaviszony kezdeti szakaszában mind a munkáltatónak, mind a munkavállalónak segítséget tudunk nyújtani, valamint információkat is az adott fogyatékoság lehetséges velejáróival kapcsolatban.

Ezek a beteg emberek túl gyakran mennek táppénzre.	M	A kutatások kimutatták, hogy a fogyatékos emberek összességében kevesebbet vannak távol betegség miatt, mint az épek tekintett emberek.
--	---	---

#### Ügyfelek részéről

Miért adjam fel a biztos jövedelemforrásom egy bizonytalan állásért?	F vagy V	Sok esetben a járadék akkor is megmarad, ha valaki munkát vállal. Abban szeretnék segíteni, hogy ön (az ügyfél) alkalmas legyen a munkakörre, ehhez a munkaviszony kezdeti időszakában támogatást fogunk önnek nyújtani a beilleszkedésben. Az, aki egyszer elhelyezkedett, könnyebben talál alternatív munkahelyet.
Az egészséges emberek sem tudnak elhelyezkedni, miért épp nekem sikerülne?	M	Mindig lesznek betöltendő munkahelyek, és mindig lesznek munkanélküli emberek. A tanácsadó személyes támogatással segíthet az ügyfélnek elhelyezkedni. Sok munkanélküli csak akkor helyezkedik el, ha erre rákényszerül. Motivált embernek jobb az elhelyezkedési esélyei, függetlenül attól, hogy megváltozott munkaképességű-e vagy sem, és mi azért vagyunk, hogy segítsünk biztosítani ezt az előnyt.
De miként fogok bejárni a munkahelyre, és ott hogy tudok majd közlekedni, járkálni?	M	Az a célunk, hogy olyan munkahelyet keressünk, amelyet könnyen meg tud közelíteni. Néha adódik olyan állás, amelynél otthon kell dolgozni. Meg tudjuk oldani a bejárását a munkahelyre, ezt tudjuk finanszírozni. Gondoskodunk róla, hogy csakis olyan munkakörnyezetbe kerüljön, amely megfelel önnek – szorosan együttműködünk a munkáltatóval, hogy ezt kialakítsuk. A Megyei Munkaügyi Központ tud erre finanszírozást biztosítani.

#### 4.5. Bevált módszerek a munkáltatók részére

Az alábbi gyakorlati útmutató a munkáltatók részére készült azzal a céllal, hogy ki tudják elégíteni a megváltozott munkaképességű munkavállalók általános szükségleteit, valamint hogy a munkaerő-toborzás és a munkaerő-felvétel során kiküszöböljék a velük szembeni diszkriminációt.

##### Általános szempontok

A megváltozott munkaképességű embereknek ugyanolyan egyéniségük van, mint mindenki másnak. Ne legyenek előítéletei képességeik és szükségleteik tekintetében! Ne feledje, hogy egyes fogyatékoságok rejtve maradnak, például az epilepszia vagy a mentális nehézségek.

- Beszélgessen el minden egyes megváltozott munkaképességű személlyel arról, hogy ön miként tudna segítségére lenni, és hogy milyen tényleges hatásai lehetnek a fogyatékoságának.
- Gondolja át, szüksége van-e szakember segítségére az illető szükségleteinek felméréséhez és annak megállapításához, hogy milyen munkahelyi változtatások hajthatók végre a segítséghez.
- Konzultáljon a többi alkalmazottal, mert előfordulhat, hogy bizonyos változtatások nem érik el a kívánt hatást, ha nem kommunikálják őket szélesebb körben, és ha a többi dolgozó nem működik együtt. Kérje a megváltozott munkanélküli munkavállaló jóváhagyását, mielőtt bármilyen őt illető kérdésről konzultál a többi dolgozóval.
- Körültekintően gondolja át és konkretizálja a munkaköri követelményeket! Felesleges vagy lényegtelen követelmények munkaköri leírásba való beépítése diszkriminációt eredményezhet. A mindenre kiterjedő korlátozásokra különösen oda kell figyelni.
- Indokoljon meg minden egészségügyi követelményt! A fogyatékoság nem feltétlenül érinti az illető egészségét. Gondolja át, hogy az orvosi vizsgálatok valóban szükségesek-e.

- Előre készüljön fel az interjúkra! Kérdezzen rá előre, hogy a munkavállalónak van-e valamilyen speciális igénye, hogy megfelelő előkészületeket tehessen az esetleges akadálymentesítésre. Ha egy megváltozott munkaképességű személy érkezik interjúra, és ön nem értesül előre a fogyatékoságáról, akkor is szükség lehet a környezet módosítására. Hogy pontosan mi a teendő, az a körülmények függvénye, de kényelmetlenséget okozhat, ha nem készül fel előzetesen.
- Csak akkor érdeklődjön a fogyatékoság felől, ha annak jelentősége van! Koncentráljon a munkavállaló munkaképességére – a szükséges akadálymentesítést követően. Ha viszont a fogyatékoságáról kérdezi, akkor indokolatlanul ne részesítse kedvezőtlenebb elbánásban, mint másokat.
- Legyen korrekt! A teljesítményt és a magatartást illetően ne követeljen többet egy megváltozott munkaképességű munkavállalótól, mint bárki mástól.
- Tekintse át a toborzási, az előmeneteli és a karrierépítési feltételeket! Ne követeljen meg olyan képesítést, amit a szóban forgó állás nem indokol!
- Segítse elő az esélyegyenlőséget. Ha a vállalatnál működik szabályzat az egyenlő esélyek biztosítására, vagy tervezi ilyen szabályzat bevezetését, akkor vegye figyelembe a fogyatékosággal kapcsolatos kérdéseket is! Ilyen szabályzat megléte és hatásosságának nyomon követése segít elkerülni a törvénytelen diszkriminációt.

### *Kommunikáció*

- Közvetlenül a fogyatékos személyhez szóljon, ha az kísérővel érkezik, ne a kísérőhöz! Ez siket munkavállalóra is vonatkozik, akit jeltolmács kísér.
- Amikor siket személlyel kommunikál, kérdezze meg, olvas-e szájról. Ha szükséges, írja le a kérdést. Ha a válasz igen, ügyeljen, hogy közvetlenül az illetőhöz fordulva, világosan és természetesen fejezze ki magát, és a kezével sose takarja el az arcát.
- Amikor először találkozik vak személlyel, mutatkozzon be neki! Szóljon, amikor helyet változtat, hogy az illető ne a semmibe beszéljen.
- Ha beszédhibás személlyel kommunikál, koncentráljon arra, amit az illető mond, legyen türelmes, és ne igyekezzen találgatni, hogy mit akar közölni beszélgetőtársa. Ha nem érti, ne tegyen úgy, mintha értené!
- Legyen türelmes! Ha valaki nehezen érti önt – talán, mert az illetőnek tanulási nehézségei vannak –, akkor legyen türelmes, és legyen kész akár többször is elmagyarázni a mondandóját. Koncentráljon rá, hogy egyszerű szavakkal fejezze ki magát!
- Amikor kerekesszéket használó személlyel beszél, ügyeljen, hogy szemé egy vonalban legyen az illetővel! Esetleg próbáljon leülni. Ne támaszkodjon a kerekesszékre – az használója személyes terének részét képezi.
- Ne tegyen fel személyes kérdéseket az illető fogyatékoságára vonatkozóan, mint például „Ön így született?” A munkáltató azonban felteheti azt a kérdést, hogy „Az ön fogyatékosága befolyásolja-e ennek a munkának az elvégzését?”
- Ne bámuljon! Ha valaki „másképp” néz ki, arra koncentráljon, amit az illető mond, ne a külsejére!
- Ha felnőttel beszél, kezelje őt felnőttként!
- Ajánljon fel segítséget, ha valakiről úgy tűnik, hogy szüksége van rá, de a segítség előtt várja meg, hogy felajánlását az illető elfogadja.
- Amikor vak személyt vezet, ne lökdösse vagy ráncigálja az illetőt! Kérdezze meg, szeretné-e, hogy ön megfogja a karját. Ha lépcsőn kell közlekedni, mondja meg, hogy fölfelé vagy lefelé kell-e menni.
- Ne feledje, hogy a vakvezetőkutya, a siketek „halló” kutyája és más segítőkutya munkavégző állatok, nem pedig hobbiállatok! Ne etesse, ne simogassa őket, és ne vonja el a figyelmüket, amikor dolgoznak!

Képzeld magát a fogyatékos ember helyébe! A fent leírtak zöme nem más, mint egyszerű jó modor.

## Nyelvhasználat

Az általunk használt szavak és kifejezések némelyike sérti a megváltozott munkaképességű embereket, mivel azt sugallják, hogy a fogyatékosággal élő ember másoktól függ, vagy magatehetetlen. Más szavak szitokszónak számítanak, például a „kripli” vagy a „debil”, vagy a fogyatékos emberek gúnyolására használják őket. Az alábbiakban felhívjuk a figyelmet néhány gyakran használt, de kerülendő kifejezésre és alternatíváikra.

Ne használja	Használja
csökkent munkaképességű	megváltozott munkaképességű
valamitől szenvedő, valamivel sújtott, megnyomorodott ember;	
valaminek az áldozata	fogyatékosággal élő ember
siketnéma	nem beszélő siket
epilepsziás	epilepsziával élő ember
béna, lebénult	cerebral paresissel élő ember
szellemileg visszamaradott	tanulási nehézséggel élő ember
tolószékes, tolószékhez kötött	kerekesszéket használó ember

## 4.6. A közvetítés folyamata

Ha telefonon vagy személyesen kell felkeresnie a munkáltatót, akkor segítségére lehet egy bevált módszer alapján kialakított struktúra.

### Kutatás, felkészülés

- a munkáltató profilja
- a munkakörök jellege, munkakörülmények
- fejlesztések, terjeszkedés
- fogyatékosággal élő emberek korábbi alkalmazása
- a megüresedett állások jellege

### Bemutakozás

- Hogyan történik?
- Hasznos előre megfogalmazni a mondandót.
- Hogyan fogja elmagyarázni a szerepét?

### A munkáltató szükségleteinek kiderítése

- Kérdésekkel győződjön meg róla, hogy pontosan érti a munkáltató szükségleteit!
- Ezeket vesse össze ügyfele tapasztalataival és képességeivel!
- Nézzon utána a munkaköri leírásoknak, próbáljon további információkat szerezni a munkáltató esetleges kifogásainak kiküszöbölése céljából, amelyek például a munkakörnyezet és az ügyfél fogyatékosága, vagy a munkáltató által keresett személy jellemzőinek tekintetében fogalmazódhatnak meg!
- Ezek alapján próbálja a munkakörbe illeszteni ügyfelét, és készüljön fel a kifogásokra!
- Találja fel magát!
- Saját maga győződjön meg róla, hogy az ügyfél alkalmas az állásra!



### *A munkáltató meggyőzése az ügyfél képességeiről*

- Sorakoztasson fel bizonyítékokat ügyfele mellett!
- Korábbi munkaviszony
- Felmérések
- Rehabilitáció vagy képzés
- Hobbik vagy érdeklődési körök

### *A fogyatékoság ismertetése a munkáltató részére*

- Tehát hogyan is beszéljen a fogyatékoságról?
- Ne feledje, ha nem beszél róla, akkor mi dolga a munkáltatónál?
- Legyen pozitív!
- Összpontosítson arra, amire az ügyfél képes!

#### **Ne feledje,**

az ügyfélnek legalább felszínesen megfelelőnek kell lennie, különben ön miért keresi fel a munkáltatót? A tét az ön szavahihetősége!

### *A kifogások és aggályok kezelése*

Óhatatlanul kifogásokba és aggályokba fog ütközni. Amikor a munkáltató hangot ad kifogásának, vagy a viselkedése azt sugallja, hogy kifogása van, akkor ön derítse ki, mi ennek az oka. A kifogások kezelésével külön részben foglalkozunk.

### *További erősségek felsorakoztatása*

- Tartsa magánál az „adu ászt” (azaz az ügyfél további erősségeit)!
- Ha biztos abban, hogy az ügyfél alkalmas az állás betöltésére, de a munkáltató nincs erről meggyőződve, akkor ajánlhatja az ügyfél kipróbálását.
- A fogyatékosággal kapcsolatos kifogások kezelésekor döntő fontosságú, hogy ön tisztában legyen a szóban forgó fogyatékosággal, valamint azokkal a fogásokkal, amelyek segítségével érvelni tud, amikor arról van szó, hogy a munkavégzés vagy a munkahely potenciális kihatással lehet az ügyfél képességeire, egészségi állapotára.
- Feltétlenül készüljön fel!

### *A munkáltató elköteleződésének elérése*

- Érjen el megállapodást a pályázó megismerésére, felvételi interjúra, kipróbálására, vagy alkalmazására!
- Ha erre ígéretet kap, hagyja annyiban, ne kísértse tovább a szerencséjét!

Beszélje meg az interjúval, pályázati lappal stb. kapcsolatos teendőket, és zárja itt le az ügyet!  
DE...

Tegyük fel, valamilyen oknál fogva önnek nem sikerült felvételi interjút kieszközölnie ügyfele részére.

Mit tenne ekkor? Az egyik lehetőség feladni és bedobni a törülközőt, de ez nem segítené elő a maximális eredmény elérését.

Érdemes megpróbálni megmenteni a helyzetet azzal, hogy alternatív módokon igyekszik jobban megismerni a munkáltatót.

## Példák

- Kérjen lehetőséget, hogy általános látogatás keretében megtekinthesse, milyen tevékenységet végez a munkáltató, hogy megértse a szempontjait!
- Keressen lehetőséget a munkáltató későbbi felkeresésére, ha úgy érzi, hogy van alkalmasabb ügyfele, még ha az állást addig betöltik is!
- Kérjen hozzájárulást, hogy a munkáltató szerepeljen a címlistáján!

### A közvetítés folyamata

- akutatás és felkészülés,
- bemutatkozás,
- a munkáltató szükségleteinek felmérése,
- meggyőzés az ügyfél erősségeiről,
- a fogyatékoság ismertetése,
- további erősségek említése,
- kifogások, aggályok kezelése,
- az elköteleződés elérése,
- lezárás.

## 4.7. Érdekképviselet

Ha ön fokozottan igyekszik ügyfeleinek munkahelyet találni, akkor előfordulhat, hogy képviselnie kell érdekeiket. Ennek sikere az alábbiak függvénye:

- pozitív szemlélet,
- az erősségek megállapítása
- felkészültség.

Amikor felveszi a kapcsolatot a munkáltatóval, minden szükséges részletet tudnia kell, amelyről úgy gondolja, hogy abban a helyzetben várhatóan szüksége lesz rá. Az alábbiakban áttekintjük, miként közvetítheti munkahelyre ügyfelét oly módon, hogy más pályázókkal szemben előnye legyen.

### Ne feledje!

Mindenkivel versenyben áll, és a feladat a munkáltató tetszését annyira elnyerni, hogy az interjú garantálja az ügyfél „továbbjutását”.

Az ügyfél azért fordul önhöz, hogy igénybe vegye az ön szakértelmét.

Vegyünk egy példát! Önnek tudomása van egy megüresedett állásról, amelyet a vállalat nyomtatványán lehet megpályázni. Milyen lehetőséget jelent ez az ön mint az ügyfél érdekképviselője számára?

A pályázati nyomtatvány beküldése mellett telefonálhat is. Ez lehetőséget teremt, hogy:

- több információhoz jusson,
- népszerűsítse az ön által végzett szolgáltatásokat, vagy a nyomtatvány mellé csatolhat kísérőlevelet, amelyben
- elmagyarázza, milyen speciális segítség áll rendelkezésre,
- kifejti a véleményét a pályázati nyomtatványról, és elmagyarázza, mi az, amire az nem tér ki,
- kihangsúlyozza a pályázó készségeit és tulajdonságait, valamint a meghirdetett állásra való alkalmasságát.

Ha a telefonhívást levél követi, az még hatásosabb.

Esetleg arra is nyílnak lehetősége, hogy ügyfelét személyesen is bemutassa.

## A bevált módszerek

- A pályázati nyomtatványnak kísérőlevéllel adjon nyomatékot, majd később telefonhívással is!
- Alakítson ki jó kapcsolatot!
- Legyen őszinte!
- Arra koncentráljon, amire az ügyfél képes!
- Az ügyfél tulajdonságait pozitívan „tálalja”!
- Ajánlja fel a rendelkezésre álló szolgáltatásokat!
- Ajánljon fel segítséget az interjúhoz vagy a munkahelyi beilleszkedéshez!

## 4.8. A telefon hatékony használata

<b>Figyelem</b>	Keltse fel a figyelmet egy világos, jól megtervezett nyitómondatral – ki ön, hogyan segítheti a telefonhívás a hívott felet. Valamilyen előnyük biztos származik a hívásból! Adjon elegendő információt az érdeklődés felkeltéséhez.
<b>Érdeklődés</b>	Tartsa ébren az érdeklődést olyan kérdésekkel, amelyek bővebb választ kívánnak az egyszerű „igen”-nél vagy „nem”-nél!
<b>Készítetés</b>	Olyan kérdést tegyen fel, amely pozitív válaszra készítet: „Mikor vesz fel munkaerőt?” „Szeretne többet megtudni arról, hogyan segíthetünk a munkaerő-toborzásban?”
<b>Cselekvés</b>	„Tudnánk találkozni jövő kedden 9 órakor?” „Tudná fogadni holnap Kovács urat egy beszélgetésre?” „Mi lenne, ha felhívnám két hét múlva?”

TERVEZZE MEG A HÍVÁST!  
LEGYEN RÖVID!  
LEGYEN LÉNYEGRETÖRŐ!

## 4.9. Kapcsolatépítés

### Felkészülés

- Az emberek nem ismerik önt és a képességeit, amíg el nem mondja nekik, ki ön, és mit tud.
- Ismerje meg az adottságait, és legyen tudatában, hogy joga van egyenlő partnerként beszélni róluk.
- Bízassa magát a hivatalos és a nem hivatalos kapcsolatépítésre!
- Gondolja át, mit „adhat”, és mit „kaphat” a kapcsolatépítés során: „Mit tudok adni nekik?”
- Gondolkodjon el azon is, hogy önmaga népszerűsítésén túl mit érhet még el a kapcsolatépítés segítségével: például barátokra találhat, segítséget kaphat, rengeteg érdekes információt ismerhet meg.

### Az irodában és a szakterületén

- olvassa el a körleveleket, az utasításokat és az egyéb érdekes szakirodalmat,
- vegyen részt az állományi értekezleteken, képzéseken, munkacsoport-megbeszéléseken,
- tartson rendszeres kapcsolatot a Foglalkoztatási Hivatallal,
- olvassa a helyi újságot!

### *Legyen kevésbé elszigetelt!*

- állítson össze heti programot, és azt mutassa meg másoknak, hogy tudják, éppen hol van, és mit csinál,
- menjen el az irodai értekezletekre,
- maradjon rendszeres kapcsolatban a többi tanácsadóval: telefonon, e-mailen, nem hivatalos találkozások segítségével!

### *Folyamatosan tájékoztassa a többieket!*

- rendszeresen mondja el legújabb híreit az állományi értekezleteken, képzéseken,
- ajánlja fel, hogy bemutassa a szervezet tevékenységét a társszervezetek munkatársainak,
- tartson rendszeresen kapcsolatot a főnökeivel,
- tegye közzé a sikertörténeteit,
- ajánlja fel az önnel kapcsolatban állóknak, hogy bemutassa nekik, mit kínál az ügyfeleknek.

### *Eszmecsere*

- megbeszélések az állományi értekezleteken,
- találkozzon mindkét terület tanácsadóival,
- teremtsen kapcsolatot más szakemberekkel is!

#### **Ne feledje!**

Az eszmecsere és az információadás megtérül! Előfordulhat, hogy ön nem tud segíteni egy ügyfélnek, de ismer valakit, aki segíthet neki!

## **4.10. Előadói készségek**

### *Bevezetés*

Lesznek olyan alkalmak, amikor ki kell állnia, és közönség előtt előadást kell tartania a 4M-ről. Az előadás célja lehet a szolgáltatás eladása – vagyis a munkaadók meggyőzése arról, hogy építsék be a szolgáltatást a munkaerő-felvételi stratégiájukba –, vagy a partnerszervezetek tájékoztatása az újabb eredményekről.

Bármi legyen is a cél, a legnagyobb hatást jól előkészített és profi módon megtartott előadással érheti el. Ez nem könnyű, de segít, ha betart néhány egyszerű elvet.

### *Színvonalas előadás*

Senki sem születik jó előadónak, hiszen az előadói készségek nem örökletesek. A sikeres előadás titka a felkészülés. Egy régi trénerbölcösség szerint:

„HA NEM KÉSZÜLSZ FEL A SIKERHEZ, KÉSZÜLJ FEL A KUDARCRA!”

Sokan félreértik az előadás lényegét. Azt hiszik, ha a megadott időben és az elképzelt szavakkal elmondják a magukét, az már elég. Nem gondolnak arra, hogy a színtelen, monoton előadás untatja a hallgatóságot. Mintha mindegy lenne, hogy a közönség nem figyel, nem érdeklődik, és így nem veszi a legfontosabb üzeneteket. Az ilyen előadó nagyon szegényes bizonyítványt állít ki a szervezetéről, és nem valószínű, hogy át tudja adni a mondanivalóját.

Minden nyilvános előadáshoz kellene előadói készségek – a szabályok állandóak, de az előadás jellegétől függően kell őket alkalmazni.

A gyakorlatban megvalósított technikák emelik az előadás színvonalát, és önbizalmat adnak.

## GYAKORLAT TESZI A MESTERT

Ha lehetősége adódik nyilvánosság előtt előadást tartani, éljen vele! Minél többet használja a készségeket, annál jobban beépülnek a személyiségébe, és annál hamarabb tanulja meg természetesen alkalmazni őket.

Vegye komolyan a nyilvános előadást! Nem a hallgatóság felelős azért, hogy figyel-e önre vagy sem; az ön feladata, hogy információban gazdag, érdekes előadást készítsen, és azt lelkesen, színesen előadja. Egy témán gondolkodva tegye fel magának a következőkérdéseket:

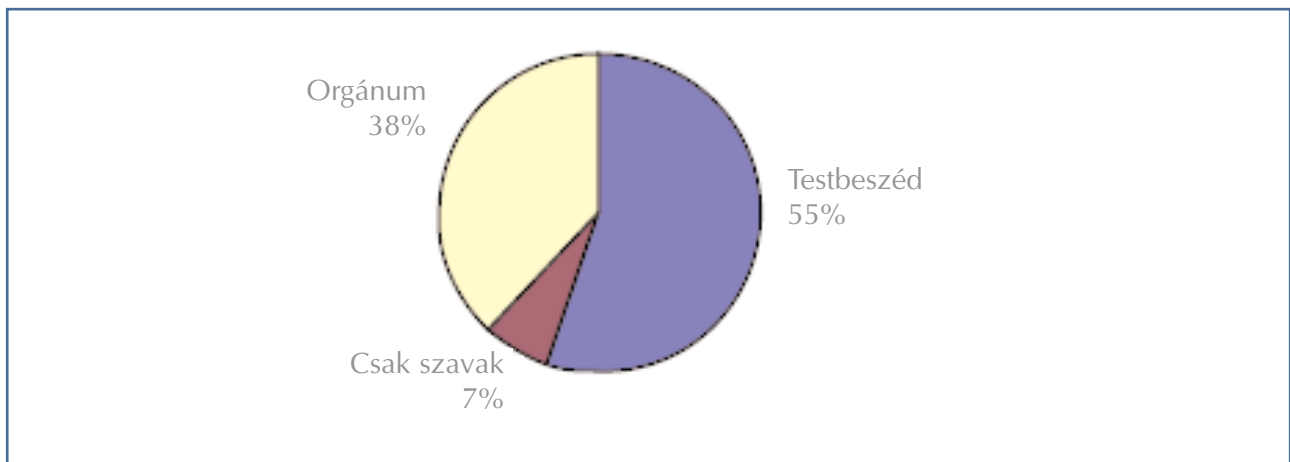
- Mivel tehetem érdekessé ezt az előadást? Miként érhetem el, hogy a hallgatóság élvezettel hallgassa?
- Miként érhetem el, hogy a hallgatóság megértse és megjegyezze a fő üzeneteimet?

Mindig lelkesen vezesse elő a témát – ha unottnak látszik, unottan beszél, akkor a közönség is unatkozni fog.

## AMILYEN AZ ADJONISTEN, OLYAN LESZ A FOGADJISTEN

### *Kommunikációs készségek*

Az előadás során üzeneteinket az alábbi módokon közöljük:



A szavak mindössze 7%-kal járulnak hozzá az előadás hatásához, tehát írott szöveg felolvasása biztos kudarchoz vezet. Ugyancsak kudarcra ítélt módszer az írott előadás bemagolása és felmondása. Igyekezzen minél spontánabban, minél természetesebben előadni. Fontosak a szavak, de többet nyom a latban, miként mondja el őket.

Hozza ki a lehető legtöbbet az orgánumból! Igyekezzen minél többször tempót váltani. A lényeges részeknél lassítson, azután gyorsítson ismét.

Kommunikációs képességeink több mint fele nem verbális. Fontos arra is gondolni, hogy néz ki és mit fejez ki a testbeszédével. Igyekezzen a lehető legegényesebben kinézni. Határozott, helyénvaló gesztusokkal erősítse meg az üzenetet.

A testbeszéde ne sugallja azt, hogy ideges!

- Használja pozitívan a testét!
- A lényegyet gesztusokkal is emelje ki!
- Ne tartson semmit a kezében!
- Ügyeljen a keze és a lába mozgására!

### *Az előadás elkészítése*

#### *1. szakasz – Célkitűzés*

Világosan határozza meg a beszéd célját:

Mit szeretne elérni ezzel az előadással?

A kitűzött cél lebegjen tisztán a szeme előtt – így célratörőbb, lelkesebb lesz az előadás.

#### *2. szakasz – Ismerje meg a hallgatóságot*

- Hányan lesznek?
- Milyen foglalkozásúak?
- Mit tudnak eddig a témáról?
- Milyen (esetleges) előítéleteket kell leküzdenem?
- Lesznek-e konkrét kérdések, ha igen, mire számíthatok?

#### *3. szakasz – Előzetes terv*

A részletek megírása előtt készítsen vázlatot! (Ez olyan, mint kirakós játéknál a kép – sokkal gyorsabban helyükre teszi a darabokat, ha először megnézi a dobozon lévő nagy képet).

#### *4. szakasz – Az anyag megtervezése*

Ez önön múlik. Lehet, hogy az egész előadást le szeretné írni, de lehet, hogy inkább jegyzeteket, vázlatpontokat használ. Csak olyan anyagot használjon, ami a kitűzött cél eléréséhez szükséges.

Az anyagokat sorolja be az alábbi kategóriákba:

FELTÉTLENÜL KELL

JÓ HA VAN

TÖLTÉLÉK

Az időtől függően először a tölteléket, aztán a „jó ha van” kategóriát hagyja el. Nem időpocsékolás, ha utána néz ezeknek a témáknak; jól jöhet a tájékozottság, ha belekérdeznek a részletekbe.

Az előadás anyagának összeállításakor az alábbi munkafázisokban dolgozzon:

- ötletbörze,
- besorolás (feltétlenül kell, jó ha van, töltelék),
- vegye figyelembe az időkeretet és a napszakot,
- határozza meg a stratégiát.

#### *5. szakasz – Szervezés*

Rendszerezze az anyagot! Ossa az anyagot három részre:

bevezetés,

tárgyalás,

befejezés.

*A bevezetőben:*

- Alapozza meg a hitelét – mutakozzon be és mondjon magáról néhány dolgot!
- Mondja el, miért érdemes önt meghallgatni!
- Ismertesse a tematikát és a témák sorrendjét!
- Mondja el, hogyan szeretné a kérdéseket – menet közben bármikor vagy inkább az egyes témák, pontok végén?
- Mondja el a hallgatóságnak, hogy érdemes-e jegyzetelni vagy az előadást írásban meg fogják kapni!

### *Az előadás megtartása*

Az előadás fő része

- jelezze az egyes pontok kezdetét,
- mondja el röviden, miről fog beszélni,
- releváns dolgokról beszéljen,
- van-e kérdésük,
- jelezze a pont végét és a következő kezdetét!

### *Összefoglalás*

„Mielőtt összegezném az elmondottakat, van-e kérdésük?”

Az összefoglalást megfelelően kell strukturálni: az utolsó benyomás legalább annyira számít, mint az első.

A jó összefoglalás:

- emlékezteti a hallgatóságot, miért is jöttek el az előadásra,
- pontosan megfogalmazza az egyes pontokat
- összegez.

Most pedig ÜLJÖN LE!

### *6. szakasz – Gyakorlás*

Senkinek se sikerül elsőre

Gyakorolja addig, amíg nem elégedett az eredménnyel. Gyakorlás közben egyes megfogalmazások után hangzanak – mondja másképp. A hangos gyakorlás során ellenőrizheti a kifejtés logikáját. Van úgy, hogy ami papíron logikusnak tűnik, elmondva már nem az. A gyakorlás önbizalmat ad.

### *Nyelvhasználat*

Hatalmas a különbség az írott és a beszélt nyelvi megfogalmazások között. Írásban fontos a nyelvtani helyesség, a stílus többnyire hagyományos. A beszélt nyelv kevésbé hagyománytisztelő, tehát az előadás során fogalmazzon természetesen.

Rendszeresen ellenőrizze, hogy a hallgatóság érti-e, amit mond. Adjon rendszeresen kis összefoglalókat – hiszen az emberek nem mindig értenek meg mindent elsőre.

„Mielőtt továbblépnék, szeretném összefoglalni az eddigieket.”

### *Példák*

Mondjon minél több példát! Használjon esettanulmányokat (adatvédelmi okokból változtassa meg a neveket, vagy kérdezze meg az érintetteket, hogy elmondhatja-e névvel a történetüket), történeteket és anekdotákat – akár saját tapasztalatból, akár mások alapján. Az emberek az élénk képi információkra emlékeznek legjobban.

### *Szemkontaktus*

Beszéljen a hallgatósághoz, tehát mindenkihez a közönségben. Mindenki érezze úgy, mintha kifejezetteen hozzá beszélne.

Ne nézzen túl hosszán egy emberre, számára ez egy idő múlva nagyon kellemetlen lesz.

### *Szünet*

Adjon gondolkodási lehetőséget a közönségnek. A csend igen hatékony kommunikációs eszköz. Adjon elég időt az üzenet befogadására.

### *Mosoly*

Ha ön nem néz ki úgy, mint aki élvezzi az előadást, akkor a közönség sem fogja. Nem kell hivataloskodni előadás közben.

### *Vizuális anyagok*

Az ábrák legyenek vastagbetűsek! Használjon kevesebb szöveges ábrát: helyettük alkalmazzon képeket, grafikákat, diagramokat – színesben! Törekedjen az azonnali hatásra!

Ne használjon túl sok vizuális segédeszközt, csak ha szükséges vagy ha előnyt jelent.  
A hallgatósághoz beszéljen, ne az ábráihoz!  
Az előadás végén ossza ki az előadás anyagát – ha előre kiosztja, akkor arra fognak figyelni, és nem az előadásra.

#### *Kérdések*

Vonja be a közönséget az előadásba. A kérdésfeltevés a vitaindítás bevált módja. Kezdetnek könnyűt kérdezzen, ha megtört a csönd, a közönség szívesebben hozzászól.

#### *Humor*

Humorral sokszor könnyebb a lényegét elmondani. A vicc azonban legyen témába vágó. Az előadások közönsége szinte mindenben nevet! A nevetés vidámbbá, kedvezőbbé teszi a hangulatot.

#### *Lámpaláz*

Minden előadó lámpalázos kezdés előtt, ez a szervezet természetes reakciója a veszélyhelyzetre. Néha a szorongás jót tesz az előadásnak, az adrenalin kissé éberebbé teszi az embert. Javítsa az esélyeit:

Készüljön fel rendesen! Gyakoroljon eleget!

Lássa be, hogy a közönségben is csak emberek ülnek! Nyugtassa meg a testét: relaxáljon! Irányítsa a légzését! Legyen kéznél egy pohár víz!

A trükk, hogy akkor is magabiztosnak tűnjön, amikor nem az!

#### *Kérdések a hallgatóságtól*

A kérdés bók, azt jelenti, hogy a hallgatóság figyelte és érdeklődik.

A legtöbb előadó tart attól, hogy a közönség olyat kérdez, amire nem tud válaszolni.

Ha ez előfordul, a következő módszerekkel kezelheti a helyzetet:

BEISMERI, HOGY NEM TUDJA.

KÉRDEZZE MEG, HÁTHA TUDJA A KÖZÖNSÉGBŐL VALAKI!

MONDJA AZT, HOGY UTÁNANÉZ, ÉS KÉSŐBB MEGKERESI ŐKET A VÁLASSZAL.

A kérdések fogadásakor:

Válasz előtt várja meg a kérdés végét! Használja a „verbális simogatás” módszerét (például köszönöm a kérdést)! Szükség esetén ismétlje meg a kérdést vagy fogalmazza át! Gondolkodjon el rajta! A választ az egész hallgatóságnak mondja! Kérdezze meg a kérdezőt, hogy elégedett-e a válasszal!

#### *Ruházat*

Öltözzön úgy, mint a közönség! Így önre figyelnek majd, nem a kinézetével foglalkoznak.

#### *A helyiség elrendezése*

Ön a show sztárja! Úgy rendezze be a termet, hogy ön legyen a színpad közepén! A berendezések második helyen következzenek. Az írásvetítőt, a táblát helyezze a szélekre, ön maradjon közepén! Kerülje az önt és a közönséget elválasztó akadályokat! Nézze meg jó előre a termet – megfelel-e az igényeinek?

#### *Összefoglalás*

Nincs olyan gyorstalpaló tanfolyam, ami kiváló előadót faragna önből. Minden tipp és technika, amit fentebb adtunk, valamiképp javít előadása színvonalán, s a hatásuk kumulatív.

Ne legyen túl szigorú önmagához, ha elsőre nem sikerül minden tökéletesen. Vannak könnyebb és nehezebb technikák, adjon magának elég időt az előadás tökéletesítésére. Ha hibát talál magában, merítsen belőle erőt, és legközelebb javítsa ki. Végül a helyes módszer szokássá válik. Mostantól kritikusabb szemmel nézi majd a többi előadót. Miután az előadás helyes és helytelen módszereit megismerte, sokat tanulhat mások jó és rossz szokásainak megfigyelésével. Ha valami követendő lát vagy hall, jegyezze fel, és építse be előadástechnikájába.

Szónoki képességeit csak gyakorlással javíthatja. Jelentkezzen és beszéljen! Használjon ki minden lehetőséget, ha nyilvánosság előtt előadhat! Mindenkinék mondja meg, hogy szívesen beszél és ráér! Minél gyakrabban csinálja, annál könnyebb és érdekesebb lesz.



## 5. Tudnivalók a megváltozott munkaképességről

### 5.1. Az angliai gyakorlat a fogyatékossgal élő emberek foglalkoztatásában

#### BEVEZETÉS

Bárki lehet fogyatékos ember. A fogyatékossg lehet genetikai rendellenesség, de lehet betegség vagy baleset eredménye is. A legtöbb társadalom mind a mai napig negatívan tekint a fizikai és a mentális másságra, és e felfogás eredményeként sokszor korlátozzák vagy kirekesztik a fogyatékos személyeket az élet bizonyos területeiről, így abból, hogy éljenek az oktatási, a képzési és a foglalkoztatási lehetőségekkel, illetve részt vegyenek ilyenekben. Ez a fajta kirekesztés az emberi tehetség elpazarlása. Sok fogyatékos személynek vannak olyan ismeretei és tapasztalatai, amelyeket szeretne úgy felhasználni, hogy megéljen belőlük, és amelyek egyszersmind hasznosak az őket alkalmazó vállalatok számára is. Az Európai Unió világosan látja, hogy a fogyatékos személyek diszkriminációt szenvednek, és megköveteli, hogy a tagállamok olyan törvényeket fogadjanak el, amelyek elősegítik a fogyatékos személyek pozitív társadalmi integrációját. A foglalkoztatás és az ehhez kapcsolódó ügyek jelentik a kérdéses törvények által lefedett egyik területet. Az alábbi tanulmány röviden ismerteti azt a törvényt, amelyet az Egyesült Királyság vezetett be a fogyatékos személyek elleni diszkrimináció leküzdésére a foglalkoztatás területén. Néhány példával is szolgál arra vonatkozóan, hogy milyen módosítások segítségével sikerült elérni bizonyos fogyatékos személyek sikeres munkahelyi részvételét.

### 5.2. A nagy-britanniai törvény – A fogyatékos személyek diszkriminációja elleni törvény (Disability Discrimination Act) (1995)

1995-ben vezették be a fogyatékos személyek diszkriminációja elleni törvényt az Egyesült Királyságban. Röviden összefoglalva, a törvény egy sor rendelkezést hozott a fogyatékos személyek elleni diszkrimináció betiltására a következő területeken:

- foglalkoztatás;
- javakhoz, létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés;
- föld illetve ingatlan vétele illetve bérlete;
- hozzáférés az oktatáshoz és hozzáférés a tömegközlekedési eszközökhöz.

A szóban forgó törvény végrehajtására ütemtervet állapítottak meg, vagyis fokozatosan lépett életbe. Ezen kívül olyan módosításokra is sor került, amelyek csökkentették a kirekesztés eseteit, és növelték a szervezetek – többek között a vállalkozások – felelősségét a fogyatékossgal élő személyek elleni diszkrimináció csökkentésében.

A fogyatékossgal élő személyek diszkriminációja elleni törvény (1995) a következőképpen definiálja a fogyatékossgot:

„Olyan fizikai vagy mentális károsodás, amely lényeges vagy tartós negatív hatást gyakorol egy személy azon képességére, hogy mindennapi tevékenységeket végezzen.”

2004-re mérettől függetlenül minden egyes munkáltatóra és szinte minden foglalkozási területre vonatkozik ez a törvény.

A törvény fő tárgykörei értelmében tilos a munkáltatónak a nem fogyatékos személyeknél kevésbé kedvező elbánásban részesíteni a fogyatékos személyeket a toborzási és a válogatási folyamatok, az állásban tartási megoldások, a munkatársak áthelyezése és előléptetése, a képzési és a fejlesztési lehetőségek, valamint a fegyelmi és az elbocsátási folyamat során.

A munkáltatók kötelesek együtt dolgozni a fogyatékos személlyel olyan úgynevezett „ésszerű akadálymentesítés” megvalósításán, ami lehetővé teszi az illető részvételét a foglalkoztatás megszerzésének és megtartásának minden egyes vonatkozásában. Valójában a kérdéses átalakítások általában

nem különösebben költségesek. A leggyakoribb módosítások a hasonló állásban lévők feladatainak átcsoportosítását jelentik, vagy rövid extra szünetek beiktatását, rugalmas megoldások engedélyezését, vagy az információszolgáltatás módjának megváltoztatását. Ha összetettebb módosításra lenne szükség, vagy ha a munkáltató vagy a fogyatékos személy tanácsra szorulna, akkor a Munka- és Nyugdíjügyi Minisztérium működtet egy akadálymentesítési programot (Access to Work), amelyet a kormány finanszíroz. Ez a keret igen rugalmas, és úgy van kialakítva, hogy igen sokféle támogatást lehessen finanszírozni belőle annak érdekében, hogy fogyatékossgal élő személy hatékonyan tudjon dolgozni egy-egy vállalatnál. Alkalmazható bármely teljes vagy részmunkaidős állásra, állandó vagy időszakos alkalmazásra és bármely fogyatékos személyre, akár munkanélküli, akár önfoglalkoztató, akár alkalmazott. A kérdéses fogyatékossgnak vagy egészségügyi problémának a vállalt munka típusát kell érintenie, és feltehetőleg 12 hónapig vagy annál hosszabb ideig kell fennállnia. Jelenleg ha valaki munkanélküli, mert nem tud munkába járni, éppen elhelyezkedett, vagy önfoglalkoztatásba kezdett, akkor az akadálymentesítési program minden jóváhagyott költséget megtérít. Ha valaki 6 hete vagy hosszabb ideje áll alkalmazásban, akkor az akadálymentesítési program az első 300 font után a jóváhagyott költségek maximum 80%-át fedezheti. Ha az összes költség 3 év alatt meghaladja a 10 000 fontot, akkor a program fedezi a 10 000 font és a tényleges költségek közötti jóváhagyott költségek 100%-át.

A finanszírozott támogatástípusok között megtalálhatók a következők:

- Támogatás olyan speciális eszközök megvásárlásához, amelyek minimálisra csökkentik a személy fogyatékossgát. Ilyen lehet például speciális billentyűzet valakinek, aki csak az egyik kezét tudja használni, nagyító valakinek, aki látáskárosodásban szenved, hanggal aktiválható szoftver valakinek, aki nem képes hagyományos számítógépet használni, vagy bármely olyan átalakítás, amelynek segítségével valaki képes lesz használni egy gépet. A támogatás vonatkozhat a helyiség megváltoztatására is, úgy, hogy a fogyatékos személy el tudja végezni a munkáját.
- Az akadálymentesítési programból igényelhető támogatás egy olyan támogató munkás megfizetésére bizonyos, megállapodás szerinti óraszámban, aki segíti a fogyatékossgal élő személyt a megállapodás szerinti feladatok elvégzésében – például egy siket személy kommunikátoraként.
- Utazási költségek támogatása abban az esetben, ha valaki nem képes használni a tömegközlekedési eszközöket – például egy kerekesszéket használó személy –, igényelheti a taxihaszná-lattal járó többletköltségek fedezését abban az esetben, ha a tömegközlekedési eszközök használata nem kivitelezhető alternatíva.

A keret célja nem azoknak a költségeknek a fedezése, amelyek a munkáltató oldalán normális esetben is adódnak a személyi állomány tagjai esetében, hanem az olyan további berendezések finanszírozása, amelyek kifejezetten ahhoz szükségesek, hogy fogyatékos személy el tudja végezni a munkáját.

A Munka- és Nyugdíjügyi Minisztérium finanszíroz egy próbaidős munkavégzést segítőprogramot (Job Introduction Scheme) is. Ez különösen akkor nagy segítség, ha valaki vagy először jelentkezik munkára, vagy új állást keres, miután fogyatékos lett. A program lehetővé teszi, hogy a munkáltató és a fogyatékossgal élő személy megállapodjon egy néhány hétig tartó próbaidőszakban. Ennek az időszaknak a folyamán a minisztérium mozgókála szerint hozzájárul az újonnan felvett személy fizetéséhez. Vannak bizonyos biztosítékok annak érdekében, hogy a fogyatékos személyeket meg lehessen védeni a lelkiismeretlen munkáltatóktól. A próbaidő a legtöbb esetben mindkét fél számára kielégítő, de ha a fogyatékos személy nem tudja elvégezni a munkát, akkor visszatérhet az állami segélyhez, anélkül, hogy ez bármiféle hátrányt jelentene számára.

Az alábbi példák azt mutatják, miként segít az akadálymentesítési program abban, hogy egy-egy fogyatékos személy állásba kerüljön vagy megtartsa az állását. Amint az alábbi szemléltető példák mutatják, a programmal arra törekszenek, hogy csökkentsék a fogyatékossg kihatását a megpályázott állásban végzendő munkára.

### Shaun

Shaun nem hall és nem tud beszélni, jelbeszéddel kommunikál. Shaun 16 éves korában hagyta abba a tanulást, az ennek megfelelő végzettséggel. Talál egy álláshirdetést – gépezelőt keresnek egy textilgyárban –, és pályaválasztási tisztviselője segítségével jelentkezik rá. Shaunt behívják egy beszélgetésre, a pályaválasztási tanácsadó pedig kapcsolatba lép a helyi munkaügyi kirendeltségen működő fogyatékos-szolgálati csoporttal, és megszervezi, hogy Shaunt kommunikátor kísérelje el az interjúra. A munkáltatónak nem kell fizetnie ezért.

Shaun jó benyomást tesz a munkáltatóra az interjú alkalmával, és felkínálják neki az állást. Kezdetben az akadálymentesítési program segítségével megbíznak egy támogató munkást, hogy szerepeljen kommunikátorként Shaun és munkatársai között. A környezet, amelyben Shaun dolgozik, zajos, és a munkatársai hamar rájönnek, milyen előnnyel jár, ha jelezni tudnak egymásnak. Ahogy múlik az idő, Shaun munkatársai átveszik a kommunikátor szerepét. A munkáltató nagyon meg van elégedve Shaun munkájával, és pozitívan áll hozzá ahhoz, hogy esetleg más halláskárosodott személyeket is alkalmazzon.

### Carl

Carl tudós. Tíz éve dolgozik egy gyógyszergyártó vállalatnál. Carl komoly autóbalesetet szenved, amely maradandó gerinckárosodást eredményez. Hat hónap után részmunkaidőben visszatér a munkahelyére. Nehéznek bizonyul számára az, hogy a munkahelyén üljön, illetve mindaz a nyújtózás és hajlógatás, ami a munkája elvégzéséhez szükséges. Carl kórházi tanácsadója tud a fogyatékos-szolgálati csoporttal, és tájékoztatja erről Carlt. Carl kapcsolatba lép a fogyatékos-szolgálati csoporttal, egy tanácsadó pedig felkeresi őt és a munkáltatóját. Szaktanácsadást kérnek, és az a megállapodás születik, hogy Carlnek olyan speciálisan átalakított székre van szüksége, amely megtámasztja a hátát, és olyan átalakított munkahelyre, amely minimálisra csökkenti azt a mozgást, amelyet Carl kényelmetlennek érez. Ezen kívül Carl munkaterületén korlátot helyeznek el, aminek segítségével könnyebben tudja használni azokat a gépeket, amelyek nem az ő munkáállomására vannak telepítve. A munkáltató megállapodik a fogyatékos-szolgálati csoporttal hozzájárulásuk mértékéről, és elvégzik a munkát. Carl vissza tud térni teljes munkaidős állásába.

### Diana

Diana gyermekkorától cukorbeteg. Gyógyszert szed cukorbetegsége szabályozására. Diana ügyféltanácsadói állást kap egy helyi szállítási cégnél. Dianának az a dolga, hogy segítsen azoknak az ügyfeleknek, akik telefonon lépnek kapcsolatba a céggel vagy felkeresik a tudakozót. Három másik ügyféltanácsadó dolgozik Diana csapatában. Dianának rendszeresen kell étkeznie, és a nap folyamán mindvégig meg kell kapnia a gyógyszerét. Megállapodik a munkáltatójával, hogy e célból szükség esetén rövid szüneteket tarthat, és hogy egyértelműen felcímkézett gyógyszerét tárolhatja a munkatársak hűtőszekrényében. A munkáltató megengedi Dianának azt is, hogy használja az elsősegélyszobát, ahol egyedül lehet.

Diana nyíltan beszélt munkatársainak a fogyatékos-szolgálatról. Először úgy gondolták, hogy rengeteg szünetre lesz szüksége, és ez többletmunkát jelent majd számukra, de idővel rájöttek, hogy Dianának csak nagyritkán van szüksége extra szünetre, és örömmel vették át a munkát arra a pár percre, amikor nem volt a tudakozóban.

## **Julia**

Julia nem tud járni, kerekesszéket használ. Julia főiskolát végzett, hogy megismerkedjen a billentyűvel vezérelt gépek használatával, és sikeresen jelentkezett egy helyi szálloda recepciós állására. Fő teendője a vendégek be- és kijelentkezésének intézése, a vendégek tájékoztatása és egyszerű szolgáltatások számukra, telefonüzenetek átvétele és egyszerű levelezési feladatok. Juliát főiskolai konzulense tájékoztatta az állást kereső fogyatékos személyek rendelkezésére álló segítségről, és Julia kapcsolatba lép a fogyatékoszolgálati csoporttal. Alkalmazása első hetében tanácsadó látogatja meg Juliát és új munkáltatóját. A szállodának már van akadálymentesített mellékhelyisége, és Juliának nincs szüksége a munkahely átalakítására sem. A kulcstartó polcok azonban túl magasan vannak, s a személyzeti részlegbe és az akadálymentesített mellékhelyiségbe vezető lengőajtó kilincse is magasan van. Mivel a kérdéses változtatások költsége igen csekély, a munkáltató azonnal elvégezteti az átalakításokat. Megállapodás születik néhány szórólaptartó állvány áthelyezéséről is, hogy Julia szabadabban mozoghasson a porta területén. Julia a fogyatékosága miatt nem tud tömegközlekedési eszközt használni, és kérvényezi a taxihasználattal járó többlet utazási költségek támogatását. Julia azt a tanácsot kapja, hogy szerezzen be három árajánlatot, amelyek közül a legalacsonyabb lesz az általa igényelhető összeg kiszámításának alapja. Ebből levonják a busz viteldíjának költségét, és a fennmaradó összeget kifizetik Juliának.

## **Lesley**

Lesley nem lát. Miután diplomát szerzett, jelentkezik az önkormányzat egyik állására, amelyet meg is kap.

Az egyetemi pályaválasztási tanácsadó tájékoztatta az állást kereső fogyatékos személyek rendelkezésére álló támogatásról.

Aznap, amikor felajánlják neki az állást, Lesley kapcsolatba lép a fogyatékoszolgálati csoporttal, hogy tanácsot kérjen. Lesley találkozót beszél meg egy tanácsadóval és új munkáltatójával, még mielőtt megkezdéné a munkát. Lesley új munkáltatójának vannak már bizonyos tapasztalatai fogyatékos személyek alkalmazásával kapcsolatban. A foglalkoztatási tanácsadó átbeszéli Lesley-vel és munkáltatójával Lesley feladatait, és szaktanácsadást szervez annak érdekében, hogy azok a szoftvercsomagok, amiket azért vesznek meg, hogy segítsenek Lesley-nek munkája elvégzésében, kompatibilisek legyenek a vállalat számítógépes rendszereivel. Lesley-nek az a feladata, hogy dokumentációkat olvasson, illetve készítsen, valamint belső és külső találkozókra, konferenciákra vegyen részt. Lesley speciális képernyőolvasó szoftvert kap, amely az információt beszédre és Braille-írásra alakítja, egy Braille-kivetítőt, ami működik a számítógépével, egy lapbeolvasót, aminek segítségével képes nyomtatott anyagot olvasni, és öt órányi időre támogató munkást vehet igénybe a kézzel írt anyagokkal kapcsolatos teendőkhöz. A Lesley számára szükséges eszközök többletköltségét az akadálymentesítési program fizette. Lesley munkáltatója biztosította a számítógépet, mivel a számítógép beletartozik abba a berendezésbe, amire bárkinek szüksége lett volna Lesley munkakörében. Lesley kérvényezheti az utazással járó többletköltségek támogatását is, abban az esetben, ha ezek fogyatékosága miatt adódnak.



## **Bryan**

*Bryan tanulási nehézségekkel küzd, ami azt jelenti, hogy nehezebbé esik összetett információk elolvasása és megértése.*

*Összehozták egy helyi karitatív szervezettel, amely arra specializálódott, hogy megfelelő foglalkoztatási lehetőséget találjon tanulási nehézségekkel élő személyeknek.*

*Bryant egy helyi lakásfelújító üzletben helyezték el, amely már korábban is vett át embereket a karitatív szervezettől. A szervezet és a vállalat egyetért abban, hogy Bryan képes elvégezni egy teljes napi munkát, feltéve, hogy a feladatait világosan ismertetik előtte, és egyszerre mindig csak egy tennivalója van. Az áruház színekkel látja el az egyes területeket, hogy a munkatársak biztonságosan eligazodjanak benne, s ez egyben az ügyfeleknek is segítség. Továbbá a tanulási nehézségekkel élő munkavállalókkal szerzett korábbi tapasztalatai alapján a cég videó-tréninget is biztosít rövid és egyszerű videófilmek segítségével, és felügyelőket jelöl ki az emberek mellé, akik mentorként tevékenykednek. Mivel a vállalat a helyi karitatív szervezettel együttműködve már kialakította a megfelelő stratégiákat annak érdekében, hogy tanulási nehézségekkel élő személyek tudjanak dolgozni náluk, ezért nincs szükség további külső támogatásra ahhoz, hogy Bryan hatékonyan végezze a munkáját.*

## **A FOGYATÉKOSSÁG ELŐFORDULÁSA NAGY BRITANNIÁBAN**

A becslések szerint Nagy Britanniában az emberek 10–14%-ának van valamilyen fogyatékosága. Az ország erőteljes ipari tevékenységgel jellemzett területein általában több a fogyatékos személy.

Az Oktatási és Foglalkoztatási Minisztérium által a fogyatékos személyek elleni diszkriminációt tiltó törvény bevezetését megelőzően gyűjtött információk szerint az alábbi fogyatékoságtípusok a leggyakoribbak:

A mozgásszervi problémák képezik a fogyatékoságok 47%-át, utánuk a keringési és légzőszervi rendellenességek fordulnak elő leggyakrabban. Természetesen ezek a fajta fogyatékoságok az életkorral együtt növekednek. A munkáltatók éppen ezért legtöbbször olyankor szembesülnek a fogyatékosággal, amikor munkaerő-állományuk egyik tapasztalt tagja válik fogyatékosá. Az illető személy munkájának módosításával vagy esetleg továbbképzéssel elérhető mindkét fél számára hasznos megoldás: a vállalat nem veszíti el a dolgozó által szerzett tapasztalatot, a dolgozó pedig nem veszíti el a megélhetését.

## **KONKLÚZIÓ**

Ha álláshelyeket biztosítunk a fogyatékos személyeknek, az jótékony hatással van az üzletre. Azok a fogyatékos személyek, akik dolgozni szeretnének, jó eséllyel erős motivációval rendelkeznek, és mivel gyakori, hogy extra akadályokat kellett legyőzniük a fogyatékoságuk miatt, ezért más a hozzáállásuk a problémamegoldáshoz és az ötletek kidolgozásához, ami hasznos lehet a szervezetnek. Ha a szervezet álláslehetőséget kínál fogyatékos személyeknek, azzal azt a világos üzenetet közvetíti az ügyfeleknek, hogy korrekt munkáltató, érdemük alapján alkalmazza az embereket, továbbá hogy a vállalat haladó szemléletű és rugalmas.

Az ügyfelek akkor érzik jól magukat, ha érzik, hogy értékeli őket, így valószínűleg újra igénybe veszik a vállalat szolgáltatásait. Az emberek hajlamosabbak jól érezni magukat akkor, ha van valami köztük azokhoz a személyekhez, akik foglalkoznak velük. Vagyis a fogyatékos munkatársak felvétele növelheti a bizalmat, és segíthet pozitív kapcsolatot kiépíteni az ügyfelekkel, képessé téve a szervezetet arra, hogy újszerű módszerekkel tegye szolgáltatásait elérhetővé a fogyatékosággal élő ügyfelek számára is.

### 5.3. Tudnivalók a fogyatékosokkal kapcsolatban

(Készítette a Nagy-britanniai Foglalkoztatási Hivatal, nagy-britanniai tapasztalatok alapján)

#### BEVEZETÉS

A fogyatékosokkal kapcsolatos tényszerű tájékoztatással az a probléma, hogy nem veszi figyelembe a fogyatékosokkal élő személyt, illetve azt, ahogy az illető a fogyatékoságot kezeli. A cisztás fibrózis klinikai leírása alapján például azt gondolhatnánk, hogy aki ezzel a fogyatékosággal él, semmiképpen nem tudna megtartani egy állást. Ezzel szemben sokan vannak, akik e fogyatékoság mellett dolgoznak, és nagyon jól boldogulnak.

Az alábbi leírások betekintést adnak olyan fogyatékosokba, amelyekkel munkája során találkozhat, valamint foglalkoznak e fogyatékoságok munkaképességre gyakorolt hatásaival. Célunk az, hogy néhány olyan alapinformációval lássuk el önt, amely segíti, hogy az elhelyezkedést célzó interjúk során klienseinek a megfelelő kérdéseket tegye fel. Ezeknek az információknak a felhasználása során az alábbiakat kell szem előtt tartania:

- A legtöbb fogyatékoság súlyos fokú lehet, ezért ne bocsátkozzon feltételezésekbe a hatásukat illetően!
- A megfelelő szemlélet és a bevált módszerek együttesen óriási segítséget jelentenek, függetlenül a fogyatékoságtól és annak súlyosságától.
- Az ügyfél fogyatékoságának munkaképességre gyakorolt hatását illetően a legmegbízhatóbb információforrás maga az ügyfél.
- A munkáltatókat az érdekli, mire képes a munkavállaló, nem pedig az, hogy milyen fogyatékosággal él az illető.

#### 5.3.1. AZ ÍZÜLETI GYULLADÁS (ARTHRITIS)

Mi az arthritis?

Az arthritis gyakori betegség, amely az ízületeket és a csontokat érinti. Súlyossága személyenként eltérő lehet, és az időjárástól függően naponta változhat.

Két fő típusa van:

- a) az osteoarthritis,
- b) a reumás arthritis.

##### a) A csont-ízületi gyulladás (osteoarthritis)

Elsősorban a középkorú embereket, valamint inkább a nőket, mint a férfiakat érinti. Alapvetően az ízületek elkopásáról van szó, aminek következménye

- fájdalom,
- mozgáskorlátozottság,
- dagadt ízületek,
- deformitás,
- funkciócsökkenés.

Kialakulásának okai között az alábbi tényezők szerepelhetnek:

- törés,
- más trauma vagy sérülés,
- elhízás,
- genetikai tényezők,
- veleszületett rendellenességek, például elhanyagolt testtartási problémák,
- csontkárosodást okozó gyermekbetegségek.

A testben található legtöbb ízületet érintheti, a leggyakrabban azonban a

- térdben,
- a csípőben,
- a hüvelykujj és a nagylábujj tövénél,

- az ujjvégi ízületekben,
- a kéz egyéb ízületeiben jelenkezhet.

Hogyan diagnosztizálható az osteoarthritis?

A háziorvos előzetes, a beteg előéletét is feltáró vizsgálatát követően többnyire röntgenvizsgálat támasztja alá a tünetet.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Ez attól függ, ügyfele mely testrészében jelentkezik a betegség, de általában az alábbi szempontokat szükséges figyelembe venni:

- a lépcsőhasználat gyakorisága,
- az ülőidőszakok hossza,
- az álló időszakok hossza,
- a kézzel történő tartós szorítás,
- a kis méretű szerszámok használata,
- gépelés,
- nehéz tárgyak emelése,
- hajolás vagy guggolás,
- szélsőséges hőmérsékleti viszonyok.

Az egyéb szempontok között szerepel, hogy az ügyfél részesül-e fizioterápiában, illetve vár-e fizioterápiás kezelésre vagy műtétre.

#### *b) A reumás arthritis*

Az arthritis e formája a pubertáskortól fogva érinti az embereket. 50 éves kor előtt az emberek mintegy kétharmadánál alakul ki, akiknek többsége nő.

A betegség az egész testre kihathat, és amikor aktív, akkor beteg rendkívül rosszul érzi magát. Érinthet mindössze néhány ízületet, de akár teljes egészében ágyhoz köthet valakit.

Mik a tünetek?

Ezek eltérőek lehetnek, a leggyakoribbak között azonban az alábbiak szerepelnek:

- fájdalom,
- merevség,
- mozgáskorlátozottság és funkciócsökkenés,
- gyulladt, dagadt ízületek,
- rossz közérzet,
- sok ízület érintettsége gyakran szimmetrikus,
- először a lábon és a kézen jelentkezik,
- főleg a kézen és a lábon kialakuló deformitás.

A reumás arthritis olyan betegség, amihez más problémák is társulhatnak. Ezek közül a legáltalánosabbak

- a bőrfekélyek,
- az idegbeicipódések,
- a mellkasi problémák,
- a látási problémák,
- a veseelégtelenség,
- a kóros fogyás.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Az osteoarthritis mellett a várható problémák az alábbiak:

- a monoton (repetitív) munkavégzés súlyosbíthatja a betegséget,
- a kézen kialakult deformitás tovább korlátozhatja a lehetséges állások körét,
- a gyógyyszeres kezeléstől a kliens rosszul érezheti magát, vagy kórházba kell utalni.

Az ízületi gyulladás formájától függetlenül a munkáltatót várhatóan a munkahelyi jelenlét, a munkateljesítmény és a tevékenységek köre fogja érdekelni.

### 5.3.2. AZ ASZTMA

Mi az asztma?

Az asztma a leggyakoribb tüdőbetegség, a felnőtt lakosság mintegy 5%-át érinti. Jellemzője a légutak fokozott érzékenysége a levegőben lévő irritáló anyagokra.

Asztmás rohamkor a légutak beszűkülnek, ami légzési nehézséget okoz. Ez bekövetkezhet valamilyen anyag, például por vagy pollen, hirtelen végzett megerőltető testmozgás, vagy bizonyos esetekben stressz hatására.

A foglalkozással járó asztma olyan anyagra adott reakcióként fejlődik ki, aminek a munkavállaló a munkahelyen van kitéve. Ezeket az anyagokat respirációs szenzitizereknek (légúti allergiakeltő anyagoknak) nevezzük, ilyen például többek között a liszt és a fűrészporsz.

Ha az allergia kialakult, akkor még alacsony koncentrációjú anyag is elegendő lehet ahhoz, hogy asztmás reakció lépjen fel. A súlyos tüdőkárosodás veszélye miatt feltétlenül kerülendő a tartós érintkezés az ilyen anyagokkal.

Az asztma gyógyszerrel, általában inhalátorral kezelhető.

Az egyéb légúti problémák közé tartozik még:

- A krónikus hörghurut (bronchitis) és a tüdőtágulás (emphysema) – tüneteik hasonlóak az asztmához, de kevésbé kezelhetők inhalátorral.
- A cisztás fibrózis. Ritka betegség, aminél a légúti tünetekhez egyéb betegségtényezők is társulnak. A betegség veleszületett, napi antibiotikumos és fizioterápiás kezelést igényel. A cisztás fibrózissal élők különösen hajlamosak mellkasi fertőzésekre, és nem képesek megerőltető fizikai munkát végezni.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Légúti problémákkal élő ügyfelei az esetek többségében tudják, hogy milyen helyzetek kerülendők, ezek között várhatóan az alábbiak szerepelnek:

- poros és gőzökkel telített levegő,
- szélsőséges hőmérsékleti és pára viszonyok,
- bizonyos időjárási viszonyok között végzett szabadtéri munka,
- zárt helyen történő munkavégzés,
- műszakváltások.

Fel kell mérni a fizikai munka követelményeit, például az emeléssel, a cipeléssel és a mászkálással járó feladatokat, valamint minden ismert irritáló anyagot, illetve a konkrét allergiákat. Mivel minden légúti allergia átmeneti munkaképesség-csökkenéssel jár, ezért a környezeti tényezők mellett a munkáltatókat várhatóan a munkahelyi jelenlét és az egyenletes munkateljesítmény aggasztja. A kliens munkahelyre történő közvetítése előtt nem árt stratégiát készíteni az ilyen aggályok miatti kifogások kezelésére.

### 5.3.3. AGYI EREDETŰ MOZGÁSZAVAR (CEREBRAL PARESIS, CP)

Mi a cerebral paresis?

Gyakran nem egy, hanem több fogyatékossgal jár együtt. Ez az állapot az agy születés előtti, születéskor, vagy a születés környékén történt sérülésének következménye. Születés után is bekövetkezhet, agyi fertőzés vagy trauma hatására.

A CP nem betegség, ezért nem ragályos és nem is örökletes. Nem progresszív (súlyosbodó) állapot, ezért hatásainak kezelése az élet korai stádiumában elkezdődhet és végigkíséri az egyén életét. Ezek a hatások az idő során a javuló egészségügyi ellátás, oktatási módszerek és technológia révén mára általában mérséklődtek.

A CP-s emberek intelligenciája és képességei nagy mértékben eltérhetnek. Ezek az emberek az alábbiak közül egy vagy több tünetet mutathatnak:

- szpasztikus, azaz feszes görcsbe rándult izmok, ez akadályozza a személyt bizonyos mozgások végzésében, és a dexteritás (a kez ügyesség) elvesztését eredményezi,
- sérült mobilitás,



- a mozgáskoordináció hiánya,
- tanulási nehézségek,
- beszéd-, kommunikációs nehézség,
- érzékszervi, azaz látás-, hallás- vagy tapintási problémák.

Az alábbi tünetek szintén jelentkezhetnek:

- epilepszia,
- egyensúlyi problémák,
- remegés,
- koncentrálási nehézségek,
- kimerültség,
- nyelési problémák, emiatt a kliensnek nyálcsorgása lehet.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

A funkcionális teljesítményre gyakorolt jelentős hatások miatt ön valószínűleg nem sok CP-s emberrel találkozik. Ahogy a társadalom a gyógykezelés, az oktatás, a technika és a gondolkodásmód terén fejlődik, ez a helyzet megváltozik, de jelenleg a CP-vel élő és dolgozni akaró emberek többsége nap-pali ellátást biztosító intézményekben és speciális munkahelyeken van.

A munkáltatókkal való tárgyalás során önnek folyamatosan kell hangsúlyoznia, hogyan érinti ügyfelét a CP. Erre azért van szükség, mert a CP-vel számos funkcionális hatás társulhat. Az egyes embereknek egészen eltérő halmozott problémáik lehetnek, amik többé vagy kevésbé érinthetik őket, mint másokat.

A munkáltatók számára fontos hangsúlyozni, hogy az értelmi képességek nem feltétlenül sérülnek. Felbecsülhetetlen információk nyerhetők tehát a munkahely és a munkafeladatok felméréséből.

A speciális munkahely kialakítására, az akadálymentesítésre szintén szükség lehet, amihez támogatás vehető igénybe. Az illető személy fogyatékoságából eredő teljesítménycsökkenés kompenzálására egyéb támogatási lehetőségek is elérhetők.

#### 5.3.4. A CUKORBETEGSÉG (DIABÉTESZ)

Mi a diabétesz?

Teljes nevén diabetes mellitusként ismert. Olyan betegségről van szó, amely gátolja a tápanyagok, főleg a cukrok megfelelő felszívódását. Okozója a hasnyálmirigy elégtelen, a szervezet szükségleteit nem kielégítő inzulintermelése.

A betegség nem gyógyítható, azonban gondos étrenddel, gyógyszerrel, vagy a kettő kombinációjával jól kézben tartható.

Általában két típusát különböztetjük meg.

##### *Az inzulinfüggő diabetes*

Bármilyen korban kialakulhat, a legtöbb gyerek és fiatalabb felnőtt, akiknél megállapították a diagnózist, a betegségnek ezzel a formájával él együtt.

A betegség feletti kontroll az inzulin injekciós bevitelével, valamint az ezt kiegészítő megfelelő étrenddel valósítható meg. Ennek az a célja, hogy a beteg a vércukorértéket a megfelelő határok között tartsa. A házi orvos vagy egy diabéteszklinika felügyeletével a legtöbb felnőtt saját maga adja be az inzulininjekciót és kíséri figyelemmel a vércukorszintjét.

A kontroll hiánya miatt a vércukor szintje lecsökken és úgynevezett hypoglycaemiás sokk léphet fel. Amikor ez bekövetkezik, a beteg összezavarodik, és ha nem részesül azonnali ellátásban, akkor eszméletét veszítheti és kórházba kell szállítani.

A legtöbb cukorbeteg időben felismeri a sokk kezdetét, és szőlőcukortartalmú édességet tart magánál, amivel átmenetileg helyreállítja a vércukoregyensúlyt.

##### *Nem inzulinfüggő diabetes*

Ez főként a 30 évnél idősebb embereket érinti, és vagy csak étrenddel, vagy az étrend és szájon át szedhető gyógyszer együttes alkalmazásával kezelhető.

Mi okozza a diabéteszt?

A kérdés valójában az kellene legyen, hogy mi gátolja a hasnyálmirigy inzulintermelését?

Bár az orvosok általában egyetértenek abban, hogy genetikai okai lehetnek, a valódi ok ismeretlen.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

A hypoglycaemiás sokkról már volt szó a fentiekben. Ennek a kockázata az, ami a kliens elképzeléseinek bizonyos határt kell hogy szabjon a megcélzott foglalkozási területek tekintetében. Az instabil vagy újonnan diagnosztizált állapotok szempontjából alkalmatlan lehet a műszakváltással járó munka, és minden olyan munkahely, ahol a normális munkaidőtől eltérően, vagy magasban kell dolgozni.

Az étrendi megkötöttségek és a rendszeres étkezési szünetek fontosak a cukorbetegnek számára. Az inzulinfüggők nem vezethetnek szolgálati gépkocsit és tehergépkocsit, ezért nyilván nem javasolt, hogy ön hivatásos sofőri munkára ajánlja őket. Normál jogosítvánnyal rendelkezhetnek, ha állapotukat kézben tartják.

A megfelelő célállás feltérképezése során önnek tehát az alábbi szempontokat kell figyelembe vennie:

- a betegség közben tartása (orvos vagy a kliens által),
- az állapot nyomonkövetésének feltételei,
- váltott műszakok, vagy normál munkaidőn túli munkaórák,
- étkezési szünetek,
- jelenlegi vagy jövőbeni gépjárművezetés.

A munkáltatók elsődleges aggálya várhatóan azzal lesz kapcsolatos, hogy a kliens képes-e kontrollálni állapotát, valamint hogy milyen munkavédelmi és munkaegészségügyi kihatásai lehetnek az alkalmazásának.

### 5.3.5. A DISZLEXIA

Mi a diszlexia?

A diszlexia kifejezéssel az olvasásban és a helyesírásban váratlanul jelentkező teljesítményromlást jelölik. A kifejezésbe gyakran beleértik a számolási nehézségeket is, bár ez utóbbi diszkalkuliaként ismert.

Ön további kifejezésekkel is találkozhat, például:

- szóvakság – ez mára kiveszett a használatból,
- specifikus tanulási nehézség – ezt többnyire az önkormányzatnál dolgozó pszichológusok használják, mivel érzelmileg semlegesebb kifejezésnek tartják, mint a diszlexiát.

A diszlexiás emberek írási, olvasási nehézségekkel küszködhetnek, amik a kisebb helyesírási hibáktól és a lassú felfogástól a teljes analfabetizmusig terjedhetnek. Ezen kívül rossz lehet a rövid távú memóriájuk, problémáik lehetnek a betűk sorrendjével, minták felismerésével és tevékenységek megszervezésével. A legtöbb felnőtt diszlexiás ember látszólag tud olvasni, de nem tudja felfogni egy bekezdés teljes értelmét, főleg feszültség közepette.

Íráskor sok diszlexiás ember nyomtatott nagybetűket használ, és ha kisbetűs írásra kényszerül, fordítva írhatja a d és a b betűt, valamint tükörírással ír.

A diszlexiásokra jellemző számos zavar az általános tanulási nehézségekkel élő embereknél is jelentkezik. Tovább bonyolítja a helyzetet, hogy sok tanulási nehézséggel küszködő ember ezzel magyarázza a karrierje során jelentkező problémáit, és inkább a diszlexia diagnózisát részesíti előnyben, semmint a tanulási nehézségét vagy az értelmi fogyatékoságát.

Az újabb kutatások becslései szerint a lakosság mintegy 4–10%-a diszlexiás, ezek 40%-a pedig speciális segítségre szorul. Az állapot társadalmi pozíciótól, fajtól és kultúrától független, de négyszer nagyobb valószínűséggel fordul elő férfiak esetében, valamint családi vonásnak tűnik.

Hogyan diagnosztizálható vagy állapítható meg a diszlexia?

Általában megfelelően képzett oktatás- vagy munkapszichológus által végzett specifikus teszt-sorozatot követően. Ha a tesztre akkor került sor, amikor ügyfele iskolába járt, akkor elhangozhat, hogy ő „szakvéleményes”. Ez annyit jelent, hogy a megfelelő tesztek alapján az illető igazoltan disz-

lexiás. Ilyen igazolás egyébként más tanulási nehézségekről is kiadható, ezért nem árt konkrétan rákérdezni a diszlexiára.

Ha valamilyen okból meg kell erősíteni a diagnózist, vagy ha több információra van szüksége a következményeire, akkor elsőként forduljon a helyi munkapszichológushoz.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Nincsenek konkrétan kerülendő állások a diszlexiások számára, azonban bizonyos munkahelyek vagy munkafeladatok nehézséget jelenthetnek. Mivel nem valószínű, hogy ugyanannál a kliensnél a diszlexiával járó összes nehézség egyszerre jelentkezik, az ön teendője, hogy kideríti, milyen konkrét korlátozottságok befolyásolhatják kliense állásválasztását.

Amikor a munkáltatóval diszlexiás ügyfélről tárgyal, készüljön fel az írott instrukciók és a figyelmeztető feliratok felfogásával kapcsolatos aggályokra.

### 5.3.6. AZ EPILEPSZIA

Mi az epilepszia?

Az epilepszia visszatérő görcsös rohamokra vagy tudatzavarra való hajlam, ezeket az epizódokat rohamoknak nevezzük. Az epilepsziás rohamok széles skálán változó tünetekkel járnak, az enyhe, külső szemlélő által alig észlelhető érzetektől a súlyos rángógörcsökig. A rohamok sokszor egy bizonyos időpontban vagy bizonyos rendszerességgel, viszonylag pontosan kiszámíthatóan következnek be. Sokan figyelmeztető jeleket (úgynevezett „aurát”) éreznek a roham előtt, így még megfelelő helyre ülhetnek vagy fekkhetnek le, mielőtt rájuk törne. Egyénenként változik, hogy egy-egy roham után ki mennyi idő alatt jön helyre, de szinte minden roham magától múlik el, és az illető spontán magához tér. Ehhez sokszor elég a csendes, kíméletes megnyugtatás.

A gyógyszeres kezelés fejlődésének köszönhetően ma már a megfelelő készítménnyel és adagolással az epilepszia legtöbb válfaja kézben tartható, jóllehet egyénenként változó mértékben.

Mi okozza az epilepsziát?

Az epilepsziás rohamok az agyműködés elektromos zavarai következtében törnek ki. Nem ismert, hogy mi váltja ki ezeket a zavarokat, de a következők eredményeképpen alakulhatnak ki:

- fejsérülés,
- fertőző betegség, láz,
- agyvérzés,
- biokémiai rendellenességek.

A figyelmeztető jelek felismerése mellett az epilepsziával élő emberek azt is tudják, hogy mi növeli a roham valószínűségét. Kiváltó tényezők:

- a rendszeres gyógyszeresedés elmulasztása,
- a stressz,
- a szorongás,
- az unalom és a tétlenség,
- az alkohol,
- a nagy meleg,
- a kialvatlanság,
- a rendszertelen étkezés,
- a villogó, villódzó fények.

Az utóbbival kapcsolatban elterjedt félreértés, hogy az epilepsziás emberek nem dolgozhatnak számítógépes monitor előtt. Valójában az epilepsziás emberek kevesebb mint 5%-a esetében válhatnak ki rohamot a villogó, villódzó fények. Legtöbbszörükre semmilyen hatást nem gyakorol a monitor, a televízió, vagy a megfelelően beállított világítótest.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Az egyik legnagyobb munkaerő-piaci akadály a munkáltatók előítélete. Mivel egyes munkáltatók nincsenek tisztában az epilepszia sajátosságaival, ezért olyan munkakörben sem hajlandók alkalmazni az ügyfeleket, amire tökéletesen alkalmasak.

A munkáltató néhány előrelátó intézkedéssel a munkakörök többségét epilepsziás emberek számára is alkalmassá teheti. A lényeg, hogy a rohamok ne veszélyeztessék sem a dolgozó, sem a munkatársak testi épségét.

Egyes foglalkozások esetén jogszabály tiltja az alkalmazást, például az alábbi munkakörökben:

- hivatásos sofőr, gépkezelő: mozdonyvezető, buszvezető, darukezelő,
- pilóta,
- tehergépjármű-vezető,
- állványozó és ipari alpinista,
- tűzoltó.

Egyesekre a kezelés ellenére is sűrűn és kiszámíthatatlanul jön rá a roham. Az ő esetükben indokolt néhány korlátozás. Az ilyen epilepsziás ember kerülje az alábbi tevékenységeket:

- vezetés,
- létrán vagy magasban végzett munka,
- mozgó géppel végzett munka,
- nyitott tűzhely közelében végzett munka,
- elkerítetlen vízfelület közelében végzett munka.

Az epilepsziás emberek számára akkor engedhető meg a vezetés, ha teljesítik a jogszabályban előírt követelményeket. Érdemes tudni, mik ezek.

Ahhoz, hogy eredményesen védje az epilepsziások érdekeit, önnek is teljesen tisztában kell lennie csökkent munkaképességük jellegével illetve azzal, hogy ez mennyiben érinti a megcélzott állást. A fenti információkból kitűnik, hogy a munkáltató elsődleges aggodalma a munkavédelem és a munkaegészségügy, a munkaköri beilleszkedés (a munkatársak felelőssége, feladata roham esetén) és a biztosítás (általában ez nem okoz gondot, ha az epilepsziás dolgozót nem foglalkoztatják tudatosan számára balesetveszélyes munkakörben).

Hasznos kidolgozni néhány stratégiát a fentiek kezelésére, így amikor epilepsziás munkavállaló elhelyezése érdekében keresi meg a munkáltatót, kész érvekkel cáfolhatja a kifogásait, illetve nyugtathatja meg.

Ne feledjük:

- az epilepszia nem betegség,
- az epilepsziának különböző fajtái vannak, például éjjeli epilepszia,
- különbözőek a rohamok is, a skála a görcsmentes rohamtól egészen a rángógörcsig terjed. Lehet, hogy az ügyfél csak a jelenséget tudja leírni, de nem tudja szakszerűen megfogalmazni.
- vannak kiszámítható és kiszámíthatatlan rohamok. Egyesek a figyelmeztető jelekből megérik a rohamot.
- a legtöbb eset gyógyszereléssel jól kézben tartható,
- ritka a fényérzékeny (villogó fények által kiváltott) epilepszia.

### 5.3.7. HALLÁSKÁROSODÁSOK

Mi a halláskárosodás?

Ez a kifejezés annak a részlegestől a súlyos siketségig terjedő hallástartománynak a leírására szolgál, amelyben a hallásvesztés elég nagy ahhoz, hogy hátrányosan befolyásolja a személy képességét a szokványos mindennapi tevékenységek ellátására.

*Siketség* – Ez a kifejezést annak az állapotnak a leírására szolgál, amikor a személy alig vagy egyáltalán nem rendelkezik hasznos hallással. Képessége a hallókkal való kommunikációra függhet attól, hogy mikor siketült meg. Ha ez a beszéd elsajátítása előtt történt (nyelvtanulás előtti siketség), akkor nyelvértése esetleg erősen vizuális jellegű, vagyis csak ajakról olvasással tudja megfejtetni azokat a jeleket, amelyek nem világosak számára. Előfordulhat, hogy az ilyen személy nem érti olyan jól a beszédet, mint az, aki azután siketült meg, hogy már megtanult beszélni (nyelvtanulás utáni siketség).

**Nagyothallás** – Ez a kifejezés annak az állapotnak a leírására szolgál, amikor a személy rendelkezik némi hasznos hallással, és attól függően, hogy ez milyen mértékű, jobban érti a beszélt nyelvet. A nagyothallóként jellemzett személyek egy része esetleg csak az olyan magas frekvenciájú hangokat hallja meg, mint az *sz*, vagy az olyan alacsony frekvenciájúakat, mint a *b*.

Mi okozza a halláskárosodást?

Lehet öröklött vagy szerzett. A legtöbb ember életében előfordul valamilyen hallási nehézség, akár születésétől fogva, akár balesetből vagy betegségből adódóan. Lehet, hogy saját maga okozza, azzal, hogy hangos zenét hallgat, vagy nem visel fülvédőt munka közben. Lehet egyszerűen az öregedési folyamat velejárója is.

Egyéb, siketséggel kapcsolatos rendellenességek:

- Fülzúgás (Tinnitus) – Gyakran fülcsengésnek nevezik, bár a tinnitusban szenvedők által hallott zajok sokfélék lehetnek. Értékelése során általában az a jelentősebb tényező, hogy mennyire zavarja a hallást, de káros pszichológiai hatásai is lehetnek. A tinnitusban szenvedők gyakran panaszkodnak álmatlanságra, ami munkaképtelenséget okozhat, vagy ronthatja a munkateljesítést.
- Meniere-betegség – Szédülés- és fülzúgás-rohamok, súlyosbodó idegi siketséggel, ami időnként hányingert okoz. Mivel az egyensúlyérzetet a fülben levő folyadékok szabályozzák, ezért ez a funkció is érintve lehet.

Hogyan készítsen interjút súlyosan siket személlyel?

A siketség annyiban más mint a többi fogyatékoság, hogy rászorítja az embert arra, hogy más kommunikációs módszereket is fontolóra vegyen. Ha tudja, hogy súlyosan siket ügyfele érkezik, jeltolmács segítségét is igénybe veheti, de nem minden siket ember alkalmazza a jelbeszédet, és váratlanul is beállíthat valaki.

A legfontosabb, hogy ne feledje: mindenképpen próbáljon kommunikálni! Alkalmazza az olyan bevált gyakorlati fogásokat, mint az, hogy jól megvilágított helyre ül, és lassan beszél, az ajkak eltorzítása nélkül. Ne bonyolítsa túl a dolgokat! Ha az ügyfél nem érti meg a kérdést, ismétlje meg vagy fogalmazza át. Gesztikuláljon, és ha ez nem segít, próbálkozzon meg az írással.

Eleinte talán ijesztőnek találja majd, hogy nem tudja természetesen kifejezni magát, és ez frusztrálhatja. Valószínűleg pontosan ezt érzik a siket emberek is, nap mint nap. Mivel a siketség elszigetelheti az embereket, és elvághatja őket a társadalomtól, a legtöbb siket ügyfél nagyra fogja értékelni az ön erőfeszítéseit.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Amint az várható is, minden egyes esetet egyénileg kell kezelni, mivel sok tényezőt kell figyelembe venni. Például:

- milyen fokú a hallásvesztés,
- a kommunikáció módja,
- kihat-e az egyensúlyérzetre,
- valószínűsíthető-e az állapot romlása,
- milyen helyzetekben tapasztalt nehézségeket az ügyfél korábban,
- hogyan boldogulna a további értékeléssel és az olyan tesztekkel, mint a szóbeli érvelés akkor, ha a beszéd nem az ügyfél anyanyelvén folyna?

Ha siket ügyfelekről tárgyal a munkáltatókkal, őket feltehetően a kommunikáció, a munkahelyi beilleszkedés, valamint a munkavédelem és az egészségügy területei érdeklik majd leginkább. E pontok közül sok megválaszolható egyszerűen úgy, hogy elmondja, miként boldogult az ügyfél a munkáltatókkal korábban. Ha erre nincs lehetőség, akkor el kell gondolkodni azon, hogy milyen stratégiával lehet leszerelni a várhatóan elhangzó kifogásokat.

Számos munkavállalói aggályt eloszlattak már a speciális foglalkoztatási segédeszközök. Például:

### *Biztonság*

- rezgő, illetve kis- vagy nagyfrekvenciás riasztókészülékek,
- villogófényes riasztókészülékek.

### *Kommunikáció*

- Minicom – szöveges telefon, aminek segítségével a siket személy üzenetet tud begépelni a telefonvonalon.
- A beépített induktív kapcsolószerkezettel és hangerőszabályozókkal felszerelt telefonok széles skálája.
- Hordozható audió- indukciós kapcsolószerkezetek sora, amikkel erősíthetők a rendes telefonkészülékek.

## 5.3.8. SZÍVPROBLÉMÁK

Melyek a fő szívproblémák?

A munkavállaló populáció körében tapasztalt leggyakoribb szívbetegség a szívrohammal és a mellkasi fájdalommal (angina) kapcsolatos. A becslések szerint a 40 és 59 év közötti férfiak körülbelül negyedét érinti.

A szívproblémák kezelése és főként az egészségnevelés (étrend és testmozgás) terén elért haladás azt jelenti, hogy ma már sokkal többen számíthatnak arra, hogy betegségüket követően visszamehettek dolgozni.

Szívrohamok és mellkasi fájdalmak – orvosi körökben szívkoszorúér-megbetegedésként vagy ischaemiás szívegbetegségeként ismert, oka a szívet ellátó artériák szűkülete, elzáródása.

Ha valaki kisebb első szívrohamon vagy szívizominfarktuson esik át, ebből jól felépülhet anélkül, hogy további gyengítő hatásokat tapasztalna. Mások, akik nagyobb kiterjedésű szívserülést szenvedtek el, maradandó szimptomákat észlelhetnek.

E szimptomák jellemző módon a fizikai erőfeszítéssel függnek össze. Ilyen például:

- a légszomj,
- korai fáradtságérzet,
- szorító érzés a mellkasban vagy a torokban,
- a bal karba kisugárzó központi fájdalom.

*Magas vérnyomás*, orvosi kifejezéssel hipertónia néven ismert. A legtöbb esetben, ha jól ellenőrzött, akkor alig vagy egyáltalán nem jár járulékos szimptomákkal, és kevés állás minősül nem megfelelőnek.

*Ellenőrizetlen magas vérnyomás*. Sokféle állásban elfogadhatatlan, ha fennáll az eszméletvesztés kockázata és az ennek megfelelő kockázat az illetőre, illetve másokra nézve.

*Egyéb keringési és érbetegségek*. Akinek rossz a keringése, általában kerülje az olyan munkát, amit hideg környezetben kell végezni, illetve ahol nagy a vágásos vagy a zúzódásos sérülések kockázata.

A visszértágulások embereknek időnként sétálniuk kell egy kicsit, és kerülniük kell a hosszadalmas állást vagy ülést.

Aki a „fehér ujj” betegségként is ismert Raynauds-szindrómával él, annak valószínűleg nehézséget jelent bármilyen rezgőszerszám alkalmazása. Előfordulhat az is, hogy olyan érzékenyek az ujjbegyeik, hogy a gépelés vagy az állandó billentyűnyomogatás más formái is fájdalmat okoznak számukra.

Mik a szívproblémák fő okai?

Változatosak, de hozzájárulhatnak a következő tényezők:

- öröklött vagy veleszületett megbetegedések,
- magas zsír- illetve koleszterin- és alacsony rosttartalmú étrend,
- dohányzás és alkoholfogyasztás,
- nagyfokú stressz,
- folyamatos, a test teherbírását meghaladó igénybevétel.

Meglehetősen gyakori, hogy a szívproblémák kezelését követően jelentősen megváltozik az életvitel. A megcélzandó állásra vonatkozó megbeszélések során ezt is figyelembe kell venni!

Milyen egyéb kérdéseket kell feltárni foglalkoztatás esetén?

A szívroham gyakran erős stresszt okoz mind az egyén mind családjá számára. Az erre adott pszichológiai reakció és alkalmazkodás kulcsfontosságú tényező a belőle eredő fogyatékoság fokának meghatározásakor.

Általában kerülni kell a következő munkafeltételeket:

- stresszel járó munka,
- nagyobb súlyok mozgatásával vagy sok hajolással járó munka,
- vészhelyzetekre adott reakciót követelő munka,
- túlfűtött, párás környezetben végzett munka.

Némely, gőzök formájában gyakran jelen levő vegyi anyag ártalmas lehet az anginás embereknek, különösen, ha a munkát zárt helyen kell végezni.

Fel kell tenni bizonyos kérdéseket a vezetésre való alkalmassággal kapcsolatban is. Ha ügyfele korábban ilyen munkakörben dolgozott, valószínűleg valamiféle alternatívát szeretne.

Minden fogyatékos személynek, de a szívrohamon átesetteknek különösképpen nagy segítség, ha ön gondoskodik arról, hogy minden interakció pozitív kicsengésű legyen.

Ez segít önnek is és nekik is abban, hogy kezelni tudják a teljesítménnyel, a jelenléttel, az egészségügyi és a biztonsági kérdésekkel kapcsolatos esetleges vagy tényleges munkáltatói aggályokat.

### 5.3.9. INTELLEKTUÁLIS FOGYATÉKOSSÁG

Mi az intellektuális fogyatékoság?

A kifejezés általában az olyan, az átlagosnál lényegesen alacsonyabb értelmi tevékenységre vonatkozik, amely az alkalmazkodó viselkedés hiányosságaival jár együtt.

Az értelmi tevékenység a személy azon képességére vonatkozik, hogy megtanulja a problémamegoldás és az információfeldolgozás általános elveit. Az alkalmazkodó viselkedés a személy azon képességére vonatkozik, hogy a személyes függetlenséggel és a társadalmi felelősségtudattal kapcsolatos viselkedési normákat kialakítsa.

Az ilyen definíciók használatával az a probléma, hogy az intellektuális fogyatékosággal élő ügyfeleket csak a hiányzó képességeik szerint látatják, nem pedig egyéni erősségeik és gyengeségeik szerint.

Mik az intellektuális fogyatékoság fő okai?

Az intellektuális fogyatékoság eseteinek úgy a negyede valamilyen agykárosodásnak tulajdonítható. Ide tartoznak a következők:

- genetikai megbetegedések,
- az anya egyes fertőzései vagy betegségei, például rubeola vagy a szexuális úton terjedő betegségek,
- agykárosodást eredményező születési kockázatok,
- bizonyos, születés utáni fertőzések és megbetegedések, például az encephalitis (agyvelőgyulladás) vagy a meningitis (agyhártyagyulladás),
- csecsemő- illetve gyermekkori balesetek,
- környezeti kockázati tényezők és szennyezőanyagok, például ólom vagy higany.

Az esetek többségében nem könnyű megállapítani az okot.

Milyen hatásokkal jár ez a gyakorlatban?

Ez függ attól, hogy milyen súlyos az intellektuális fogyatékoság, és mennyire volt hatékony a család, az oktatási és állami szolgálatok korábbi támogatása.

Általában elmondható, hogy az intellektuális fogyatékosággal élő személy lassan tanul meg új feladatokat és módszereket. Előfordul, hogy korlátozott komplexitású információt tud csak befogadni, vagy nehézségeket okoz számára a problémamegoldás. Előfordulhat, hogy rövidebb ideig tud csak összpontosítani, és rosszabb az emlékezőképessége, s az új és kihívást jelentő helyzetek szorongást



keltenek benne. Súlyosabb intellektuális fogyatékossgal élő ügyfél esetleg gyenge vagy nem megfelelő kommunikációs képességekkel rendelkezik. Ez gyakran vezethet „nehéznek” vagy „kihívónak” címkézett viselkedéshez.

A feltételes mód gyakori használata az intellektuális fogyatékossgal élő ügyfél fellépése kapcsán általános jelenség. Előfordul, hogy az illető személy e jellemzők mindegyikét mutatja, előfordul, hogy egyet sem. Ráadásul különböző fokozatok is lehetségesek.

Az enyhétől a közepesig terjedő intellektuális fogyatékossgal élő személyek általában jól boldogulnak a munkavállalással, és megbízható, lelkiismeretes dolgozók. Sőt, azok esetében, akik jó verbális készségeket fejlesztenek ki, fennáll a veszélye annak, hogy alábecsülik azt, hogy milyen mértékben szükséges elmagyarázni nekik a feladatokat.

Olyan munkáltatóra van szükség, aki megérti, hogy intellektuális fogyatékossgal esetén a személynek hosszabb időre van szüksége az új ismeretek elsajátítására és új szociális kapcsolatok kialakítására. Előfordulhat, hogy nehézséget okoz a betűk illetve a számok felismerése is, bár legtöbbször képesek felismerni az olyan szavakat, mint „kijárat”, „WC”, és mivel a veszélyt jelző jelek többsége képi jellegű, az egészség- és a munkavédelem nem feltétlenül jelent gondot.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Az ön kezdeti értékelésének a következőket kell feltárnia:

- tanult készségek (írás, olvasás, számolás),
- munkatapasztalat,
- munkával kapcsolatos érdeklődési kör,
- munkával kapcsolatos készségek és adottságok,
- képzési és támogatási igények,
- szociális és viselkedésbeli készségek és adottságok,
- kognitív képességek (például összpontosítás, érvelés és emlékezet).

Valószínűleg hasznosabb egy sor rövidebb beszélgetés, mint egy hosszú interjú, és ezeket az ügyfélnek megfelelő ütemben és szinten kell lebonyolítani. Ez segít önnek teljesebb képet alkotni a készségeiről és a képességeiről, valamint így könnyebb kapcsolatot teremteni. Ügyfélnek időről-időre talán nem jut eszébe valami, vagy nehézséget okoz számára, hogy válaszoljon a kérdésekre. Előfordulhat, hogy sokkal több eldöntendő kérdést kell feltennie, mint általában, de igyekezzen nem irányítani az illetőt. Ez a helyzet akkor is, ha – ami gyakori eset – ügyfelét elkíséri egy szülő, gondviselő vagy szakmabeli. Ha ragaszkodnak ahhoz, hogy jelen legyenek a beszélgetésen, vagy ha ön kéri őket erre, akkor is az legyen a megállapodás, hogy ha nem közvetlenül őket kérdezi, akkor az ügyfél válaszára kíváncsi.

A teszt alapú értékelés hasznos lehet, ha ügyfele szeretné tudni, hogyan teljesítene bizonyos körülmények között, például előfelvételi tesztnél. Információval szolgálhat az olyan alapvető készségek vonatkozásában, mint az írás, az olvasás és a számolás.

Az intellektuális fogyatékossgal élő emberek széles körben használják a munkahelyi rehabilitáció lehetőségét, mivel ez lehetővé teszi

- a lehetőségeket és nehézségeket jelentő területek folyamatos értékelését,
- a jövőben szükséges támogatás felmérését,
- az igazi munkahelyzet megtapasztalását,
- segít az alapvető képességek elsajátításában és gyakorlásában.

A munkáltatói aggályok legyőzésének egy másik hatékony módszere a „referencia alapú meggyőzés” alkalmazása. Ebben az esetben ön egy olyan sikeres közvetítés példájára hivatkozik, aminek során egy munkáltató – előnyösen, ha hasonló üzletágban – az ön csapata segítségével sikeresen győzött le hasonló akadályokat, és jutalmul kiváló munkavállalóhoz jutott.

Bár az intellektuális fogyatékossgal élő ügyfelek segítése kihívást jelenthet, sok példa van ilyen jellegű sikeres közvetítésekre országszerte. A fogyatékos emberekkel foglalkozó szolgáltatóknál dolgozóknak nagyfokú személyes megalégedést jelent ez a munka, részben azért, amit ők maguk adnak bele az ügyfél sikerébe, s részben azért is, mert sokszor csapatmunkáról van szó, amiben részt vesz az ügyfél családja is, egyéb területek szakembereivel együtt.



### 5.3.10. HÁT- ÉS DERÉKFÁJÁS

Mi a hátfájás?

A hátfájás különféle megbetegedések igen gyakori szimptomája. Az elsődleges probléma a fájdalom, aminek okai a következők lehetnek:

- ütés vagy túlzott megerőltetés révén kialakult hátsérülés,
- a csigolyaközi porckorong problémái (ezeket néha porckorongsérvként emlegetik),
- osteoarthritis (térd-, csont- és ízületi gyulladás),
- váz- és izomproblémák, így azok, amelyek izmokkal, ízületekkel, szalagokkal és inakkal kapcsolatosak.

Számtalan tényező súlyosbíthatja a hátfájást. A leggyakoribbak a következők:

- rossz tartás,
- a gerinc hajló és csavarodó mozgásai,
- emelés,
- huzamosabb ülés vagy állás,
- létramászás,
- köhögés, tüszentés.

Hogyan lehet diagnosztizálni?

Mivel gyakori, hogy a röntgenfelvételen nem látszik semmi, előfordulhat, hogy ügyfele házi orvosának nehézséget okoz a fájdalom okának lokalizálása és elkülönítése. Ilyen esetben az orvosnak a beteg panaszaira kell hagyatkoznia.

A hátfájással kapcsolatban gyakran elhangzanak a következő szavak:

- isiász (ülőidegzsába),
- spondylosis (a csigolya és a szalagok meszesedése),
- spondylitis (csigolyagyulladás),
- lumbágó (derékfájás),
- reuma,
- gerincmeszesedés.

Mit kell figyelembe vennem foglalkoztatás esetén?

A dolgozó populáció jelentős százaléka megtapasztalja a hátfájást valamikor az élete folyamán. Ezeknek az eseteknek a legtöbbször idővel kezelés nélkül, és súlyos, maradandó hatások nélkül is megoldódik. A hátfájásnak foglalkoztatási szempontból csak akkor van jelentősége, ha a probléma súlyos és tartós.

Az ügyfelekben és a munkáltatókban tudatosítani kell, milyen fontos:

- a megfelelő tartás,
- a megfelelő ülőhely,
- a munkaállomást megszervezése oly módon, hogy az megfelelő mozgást tegyen lehetővé,
- az izomerő elővigyázatos használata (ez gyakran kinetikus emelés néven ismert).

Általában a hátproblémák és konkrétan a hátfájás a munkahelyről való távollétek egyik fő oka. Mivel gyakran nehéz diagnosztizálni a tényleges hatásokat, a munkáltatók, különösen a nagyobb szervezetek, esetleg úgy érezhetik, hogy visszaélésekre ad alkalmat.

Ezzel önnek is tisztában kell lennie, és amikor hátfájásos ügyfelet ajánl, készen kell állnia arra, hogy eloszlassa a munkáltató jelenlétét és teljesítményét kapcsolatos aggályait.

### 5.3.11. MENTÁLIS MEGBETEGEDÉS

Mi a mentális megbetegedés?

A mentális megbetegedésnek sok formája van, és nehéz általánosítani. Időről-időre mindannyian tapasztaljuk az érzelmi lehangoltság különböző fokozatait. Sokszor olyan életeseményekre reagálunk így, mint a gyász vagy az elbocsátás, amelyek olyan érzelmekkel járhatnak, mint depresszió, szorongás, ingerlékenység vagy harag.

Mentális megbetegedés esetén ezek az érzések olyan mértékben vagy olyan hosszú időn át jelentkeznek, hogy kihatnak az illető személy azon képességére, hogy boldoguljon a mindennapi életben. Előfordul, hogy a mentális problémákat tapasztaló személyek nehezebben boldogulnak másokkal, észreveszik, hogy alacsonyabb a stressztoleranciájuk, úgy érezhetik, hogy gondolataikat és cselekedeteiket valaki más irányítja, vagy esetleg azt hiszik, hogy mások róluk beszélnek.

A munka során a hatások megnyilvánulhatnak

- kisebb teljesítményben,
- gyenge összpontosítási készségben,
- rossz ítélőképességben és döntéshozatalban,
- rossz interperszonális kapcsolatokban a munkatársakkal, a vezetőkkel és az ügyfelekkel,
- a munkahelyről való nagyobb fokú távollétben és a személyi állomány nagyobb forgásában.

A mentális problémákat követően ismét munkába állók egyik szokványos problémája az, hogy valószínűleg nem bíznak abban, hogy sikerül beilleszkedniük a munkatársak közé, sem abban, hogy sikerül teljesíteniük, és megfelelniük a foglalkoztatásukkal kapcsolatos elvárásoknak.

Milyen gyakoriak a mentális problémák?

A becslések szerint minden tizedik ember tapasztal ilyen jellegű problémát, és tízből három munkavállaló évente valamilyen jellegű mentális problémával jelentkezik. Tény, hogy a mentális problémák képezik a betegség miatti igazolt távollét három fő okának egyikét, és évente körülbelül kilencven millió munkanap kiesést okoznak.

Melyek a leggyakoribb formák?

A leggyakoribb formák, amikkel ön valószínűleg találkozni fog, a szorongás és a depresszió. Régebben ezeket neurotikus rendellenességnek vagy neurózisoknak nevezték. Manapság ritkán használják ezeket a kifejezéseket és a többi olyant, mint „idegösszeomlás”, „mentális összeomlás”. Az elmegyógyászati szakemberek szerint ezek a címkék pontatlanok, és nem mondanak semmit az okról és okozatról.

- *Szorongás* – Valaki akkor tekinthető szorongásos tünetegyütessel élő személynek, ha nagyfokú szorongást érez olyan helyzetekben, amelyek általában nem okoznak ilyesmit. A szorongásos állapotok közé tartozik a pánikbetegség és a meghatározatlan, általános szorongás. Gyakori jellemző az aggodalom, a feszültség és a kapkodva lélegzés.
- *Depresszió* – A depresszió érdeklődésvesztéssel, reménytelenséggel és büntudattal járhat. Az ilyen betegséggel élő személynél előfordulhat, hogy rosszul alszik, úgy érzi, kevesebb az energiája, a vitalitása, úgy érzi, elveszítette az uralmat az élete fölött.

E rendellenességek közül sok hatékonyan kezelhető több megközelítésmód kombinációjával, vagyis gyógyszereléssel, tanácsadással, pszichoterápiával és önsegítő stratégiákkal.

A mentális problémák súlyosabb formáit gyakran pszichózisnak nevezik. Ez a kifejezés arra az állapotra vonatkozik, amikor jelentősen károsodik a személy képessége arra, hogy megkülönböztesse a valóságot a képzeletbelitől.

A tudathasadás (skizofrénia) esetében ez hallucinációban nyilvánulhat meg, vagyis abban, hogy valaki hangokat hall, amikor nem beszél senki, vagy abban az erős és makacs hitben vagy tév-eszmében, hogy gondolatait és érzéseit mások is ismerik és irányítják.

A bipoláris depresszió jellemzője a drámai hangulatváltás a legmélyebb depresszió és a legmagasabb fokú feldobottság között, közben gyakran viszonylag stabilabb hangulatú időszakokkal. A laikusok ezt az állapotot gyakran „mániás depresszió” nevezik. A személyiségzavarok mélyen gyökerező, merev viselkedésminták, amelyek rugalmatlan és gyakran nem megfelelő reakciókat eredményeznek személyes illetve szociális helyzetekben. Mindig interperszonális nehézségek és a szociális működéssel kapcsolatos problémák társulnak hozzájuk.

Hogyan lehet felismerni a mentális problémákat?

A mentális problémával érintett személyek az esetek többségében elmegyógyász szakember ajánlásával érkezik, aki háttér-információval is szolgál.

A többi álláskereső ember többsége készséggel felfedi mentális problémáit, mivel tisztában van azzal, hogy hatékonyan segíteni és támogatni őt akkor tud, ha tudja, milyen problémái vannak a munkakereső embernek. Előfordulhat, hogy néhányan nem ezt teszik, attól való félelmükben, hogy ez valamiképpen stigmatizálja őket. Ők gyakran a munkaközvetítés főáramából érkeznek, és az átirányításban nem szerepel konkrét ok, mint valamiféle utalás rendellenes viselkedésre, például arra, hogy az illető különösebb ok nélkül zaklatottá vagy izgatottá vált.

Önnek minden interjútechnikát be kell vetnie a kapcsolatteremtés és a tapintatos információszerezés érdekében! Hogy az álláskereső ember biztonságban érezze magát és felfedje szükségleteit valamint problémáit, ahhoz tudnia kell, hogy a beszélgetés magán jellegű, ezért meg kell őt nyugtatni, hogy a helyzetre érvényes a titoktartási kötelezettség. Előfordulhat, hogy több interjúra is szükség lesz bizonyos fokú bizalom kialakításához.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Tekintettel a feltárandó és értékelendő kérdések széles körére, és arra, hogy ebben az esetben nagyobb szükség van megalapozott munkakapcsolat kialakítására, előfordulhat, hogy az első interjú alkalmával nem is lehet megállapodásra jutni a megcélzandó állás vonatkozásában. A felderítendő területek a következők:

- más szakemberek és ügynökségek közreműködése és támogatása,
- a szükséges szociális támogatás mértéke,
- önállóság az önmagáról gondoskodás, utazás stb. terén és szociális hálózat kiépítése,
- aktuális tevékenységszintek, például tanfolyamok, önkéntes munka,
- történt-e bármiféle felkészítés a munkára, és ha igen, milyen jellegű,
- az állapot stabilitása, gyógyszerezési kérdések és mellékhatások,
- összpontosítási szintek,
- interakciós képesség,
- stresszkezelő képesség.

A pszichometriai vizsgálat esetleg további információval szolgálhat arról, mire képes ügyfele kitűzött munkavállalási célja vonatkozásában. A pszichometriai teszt hatékonyságát azonban meghatározhatja az, hogy mennyire súlyos ügyfele elmeorvosászati problémája. Esetleg jobb megoldás átirányítani a helyi foglalkoztatáspszichológushoz.

A fokozatos reintegráció számos előnyt kínál az elmeorvosászati problémából felépülő, és/vagy egy visszatérő elmeorvosászati problémával együtt élni tanuló ügyfeleknek. Ezek a következők:

- fokozatos visszavezetés a munkafegyelembé,
- fokozatos visszavezetés a szociális interakciók világába,
- a szolgáltató esetleges tapasztalatai ezzel az ügyfélcsoporthal kapcsolatban,
- a több ügynökséget érintő megközelítésmód megkönnyítése,
- egyéni támogatás,
- visszajelzés a teljesítményről,
- „biztonságos” környezet.

Ha olyan személyt képvisel a munkáltatók számára, akinek korábban elmeorvosászati problémája volt, akkor a következő aggályokra kell számítani:

- milyen a személyes megjelenése,
- megjelenik-e és betartja-e a határidőket,
- elfogadja-e az ellenőrzést,
- képes-e kapcsolatot teremteni a munkatársakkal.

A munkáltatói aggályok mértéke feltehetőleg attól függ, milyen súlyos ügyfele mentális problémája. Ha ügyfele részt vett már munkatapasztalat-szerző programban, akkor a szolgáltató beszámolója nyilván tartalmazza mindazokat az eszközöket, amelyekkel el lehet oszlatni ezeket az aggályokat.

### 5.3.12. SZKLERÓZIS MULTIPLEX

Mi a szklerózis multiplex (SM)?

A test idegrendszere olyan, mint a telefonhálózat. Az idegek alkotják az izmok és a központi idegrendszer (konkrétan az agy és a gerincagy) közötti kommunikációs vonalakat, úgy, ahogy a telefonvonalak összekapcsolják a vevőket és a központot.

A rövidzárlat elkerülése érdekében a telefonrendszer minden egyes vezetéke szigetelve van. Hasonlóképpen, az idegrendszerben minden egyes ideget szigetelőborítás – myelinhüvely – véd.

Szklerózis multiplex esetén e hüvely elveszíti szigetelőtulajdonságát, és ezáltal az idegpályákon haladó jelek interferálni tudnak egymással. Ha a folyamat folytatódik, megsérül maga az idegrost is. Ez az érintett ideg szokásos tevékenységének további csökkenését eredményezi.

A myelinhüvely érintettsége személyenként és időnként különböző lehet. Ez az ingadozás eredményezi a szklerózis multiplexszel élőkre jellemző igen sokféle visszaesési és javulási mintát.

A szklerózis multiplex a központi idegrendszer egyik leggyakoribb megbetegedése. A diagnózist általában 20 és 40 éves kor között állapítják meg, és a betegség 3:2 arányban gyakoribb a nők, mint a férfiak körében.

Mindenek előtt azt kell szem előtt tartani, hogy a szklerózis multiplex nem olyan betegség, amely feltétlenül és gyorsan bénulást eredményez. Sőt, még bénulás esetén is gyakori a teljes felépülés. A szklerózis multiplex nem ragályos és nem is fertőző. Nem okoz görcsöt vagy hirtelen rohamot.

Mik a szklerózis multiplex hatásai?

A legtöbb ember a megbetegedés enyhe formájával él, amely nemigen befolyásolja munkaképességét, de a következő általános hatások lehetnek jelen bizonyos mértékben:

- hajlam a szokásosnál nagyobb fokú fáradékonyságra,
- az egyensúlyérzék, a , kézügyesség, a járási és a mászási képesség károsodása,
- látáskárosodás,
- az intellektuális működés károsodása,
- gyenge összpontosítási képesség,
- gyenge információmegtartási képesség.

Tekintettel a hatások sokféleségére, elengedhetetlen egy jó diagnosztizáló interjú.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Mint minden más megbetegedés esetében is, önnek tudnia kell, milyen gyakorlati és pszichológiai hatások jelentkeznek az ügyfélnél, és ez milyen valószínű hatással jár a munkahelyen. Különösen igaz ez a szklerózis multiplex esetében, tekintettel az igen sokféle javulási és visszaesési mintára.

Ha a személy már munkában áll, akkor szükség lehet arra, hogy ön megvizsgálja, miként lehet úgy megváltoztatni a munkafeltételeket, hogy azok jobban megfeleljenek a megváltozott munkaképességgel járó hatásoknak. Ilyen például a munkaidő megváltoztatása, az elvégzendő munka átszervezése, legalább ideiglenesen, azokat a vonatkozásokat tekintve, amelyek a legtöbb nehézséget okozzák.

Ha szklerózis multiplexszel élő embereket képvisel a munkáltatóknál, akkor a teljesítménnyel valamint az egészség- és a balesetvédelemmel kapcsolatos aggályokra számíthat.

### 5.3.13. BŐRBETEGSÉGEK

Melyek a leggyakoribb bőrbetegségek?

A bőrproblémák két kategóriába oszthatók. Vannak nem foglalkozási eredetűek (vagyis amelyeket nem az okoz, hogy munka közben a bőrfelület érintkezett valamivel) és vannak foglalkozási eredetűek (ahol elkülönítettek munkával összefüggő okot). A legtöbb bőrbetegség nem ragályos, és kevésnek van bármiféle kihatása a munkavállalásra.

- Ekcéma – Az ekcéma fő jellemzője, hogy az illető védtelen az ingerlő anyagokkal szemben. A foglalkozási változat esetében a probléma forrását jelentő anyagok sokszor olajok, oldószerek és tisztítószeresek. Ezeknek a hatását tovább ronthatják az olyan fizikai tényezők, mint a hőmérséklet, a vizes munkák és a gyakori kézmosás. Ha a problémát sikerült beazonosítani, akkor általában elegendő elkerülni a káros hatás további érvényesülését.

A kezet, az alsókart és a hajas fejbőrt érintő ekcéma általában alkalmatlanná teszi az illőt az olyan foglalkozásokra, ahol élelmiszert kell kezelni vagy készíteni, és bizonyos fajta kórházi munkákra is.

- Psoriasis (pikkelysömör) – A többi bőrbetegséghez hasonlóan általában itt sem megfelelő az élelmezésben vagy kórházban végzett munka, ha a psoriasis a kezet, az alsókart vagy a hajas fejbőrt érinti.

Az enyhe psoriasis, ha a kezet nem érinti, akkor valószínűleg nem okoz jelentős problémát a munkavállalás során. A betegség azonban súlyosbodhat olyan fizikai vagy kémiai károsítók hatására, mint a nehéz munka vagy a bőrirritánsokkal való érintkezés. A psoriasis időnként egy bizonyos típusú arthritis velejárója, ilyen esetben további munkakorlátozásokra lehet szükség.

A bőrbetegségek viszonylag gyakoriak, és úgy minden harmadik embernek kell miattuk orvosi segítségért folyamodnia. Általában a bőrfelületen levő száraz foltok formájában jelentkeznek, súlyosabb esetben kiütések vagy sebek formájában. A bőrbetegség miatt igényelt betegszabadság viszonylag ritka, mivel sokan végigdolgozzák a kezelés időszakát is.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás kapcsán?

A következő fő területeket kell számba venni:

- hogyan nyilvánul meg a betegség (vannak-e sebek a kézen, az arcon, a hajas fejbőrön),
- ismertek-e a fő irritáló anyagok,
- mennyi ideig tart az akut állapot,
- mitől romlik illetve javul,
- vannak-e pszichológiai hatások, például önbizalomvesztés vagy szorongás?

Ha ön bőrproblémás ügyfelet képvisel a munkáltatóknál, akkor az egészségügyi és a biztonsági rendszabályokkal kapcsolatos aggályokra kell felkészülnie, és ha külsős emberekkel is kell dolgozni, akkor arra, hogy miként jelentkezik a betegség és hogyan boldogulna ügyfele ilyen helyzetben.

#### 5.3.14. LÁTÁSKÁROSODÁSOK

Mi a látáskárosodás?

Ha valaki vakként van nyilvántartva, akkor a közvélekedés szerint egyáltalán nem lát semmit. A valószínűségben a látáskárosodott személyeknek csak körülbelül 4%-a tartozik ebbe a kategóriába. A vakként vagy csökkentlátóként nyilvántartott személyek javarésze valamilyen mértékben lát. Általában ez a mérték és ennek a foglalkoztatási hatása határozza meg azt, hogy önnek milyen mértékű támogatást kell adnia.

Melyek a látást érintő leggyakoribb megbetegedések?

Íme néhány kifejezés, amellyel találkozhat, ha látáskárosodott ügyfelekkel foglalkozik:

- Szürkehályog – A szemben levő lencse fokozatos elhomályosulása, ami homályos, ködös látást eredményez. Okozhatja diabetes.
- Glaucoma (zöldhályog) – A szemben levő nyomás okozza, ami homályos vagy csóllátást és fokozatos látásvesztést eredményezhet.
- Diabéteszes retinopathia – A látás elvesztése foltokban, olyan, mintha sárral befröcskölt szélvédőn nézne át valaki. Amint a név is mutatja, a diabetes okozza.
- Csóllátás – Csak a középső látómező egy kis területe marad meg, mintha puska csövén nézne át valaki.
- Színvaktság – Orvosi kifejezéssel achromatopsia. Igen ritka, hogy valaki teljesen színvak (vagyis csak a fekete és a fehér árnyalatait látja), de a színérzékelés károsodhat. Ez gyakoribb a férfiak körében, és leggyakoribb típusa a piros és a zöld összekeverése.
- Félszemlátás – Ha valakinek csak egyik szeme használható. Ez a korai stádiumokban szédülést és iránytévesztést okozhat, továbbá csökken a látótér és nehezebb megbecsülni a távolságot. Ez azután általában idővel javul.
- Látótérvesztés – Akkor történik, ha a normális látótér egy része elvesz. Okozhatja magának a szemnek a megbetegedése vagy stroke vagy fejsérülés.

Milyen kérdéseket kell felderíteni a foglalkoztatás céljából?

Kérdezze ki az ügyfelet betegsége történetéről! Ha ön az esetfelelős, önnek kell eldönteni, hogy gondoskodni kell-e foglalkoztatás-egészségügyi értékelésről is.

Számos ügyfél esetében a látást érintő megbetegedés teljesebb, foglalkoztatáscentrikusabb értékelése szükséges, mielőtt ön munkavállalással kapcsolatos segítséget tudna felajánlani. Az orvosi értékelésből és a látáskárosodás gyakorlati hatásainak vizsgálatából szerzett információk alapján alakítják ki az ügyfél betegségének és a betegség következményeinek képét. Önnek kell kiderítenie, hogyan lehet ezekhez hozzáférni.

A csökkentlátás-értékelés kideríti:

- a látást érintő megbetegedés pontos természetét,
- ennek a foglalkoztatási potenciálra gyakorolt hatásait,
- azoknak a technikai segédeszközöknek és (optikai illetve nem optikai) berendezéseknek a körét, amelyek javítják ügyfele látását, majd ezt követően a foglalkoztatási kilátásait.

Az értékelés tanácsot ad a következőkkel kapcsolatban:

- a munkahely lehető legjobb megszervezése,
- nagyítók és egyéb optikai csökkentlátási segédeszközök használata,
- speciális lámpák és világítási megoldások a maradék látás optimalizálása érdekében,
- kontrasztlátási segédeszközök,
- olyan speciális berendezések, mint a zártláncú televízió, ami nagyított képet ad a nyomtatott szövegről, térképről vagy képről,
- az olvasás hatékonysága és határfoka,
- szem-kéz-koordináció.

Mivel a látásra a legtöbb munkakörben szükség van, elképzelhető, hogy ha látáskárosodott embereket képvisel a munkáltatóknál, akkor igen sokféle aggálllyal találkozhat majd. A leggyakoribb aggályok az egészségvédelemmel és a biztonsággal, a másoktól való függéssel, a teljesítmény fenntartásával és a személyi állományba való beilleszkedéssel kapcsolatosak.

Ezeknek az aggályoknak a súlya javarészt azon múlik, hogy ügyfele milyen súlyos látáskárosodásban szenved, mennyire önálló, és milyen korábbi gyakorlata van. Az ügyfelek sok esetben megtanulják jól kezelni a fogyatékosságukat, és minimális támogatásra van csak szükségük.

A látáskárosodott emberek információtechnológiája jelentősen fejlődött az utóbbi években, és a lehetőségek szélesebb skáláját nyitotta meg számukra. Ez a keret használható fel arra is, hogy támogatókat keressünk, akik többféleképpen is segíthetnek, például úgy, hogy olvasószolgálatot biztosítsanak a dolgozó látáskárosodott személyeknek.

# 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