



Szociális munka és munkaerő-piaci aktivizálás

Szerkesztette: TÁNCZOS ÉVA

Az elektronikus kiadvány a TÁMOP 5.4.4.-09/1-C. 2009-0001
„Képzésfejlesztés az összetartozásért”
projektje keretében készült



SZÉCHENYI TERV



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



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

Hungarian edition © ELTE TáTK, 2012
Budapest, 2012

Tartalom

Előszó	5
Henk Spies és Johny Vanschoren: Társadalmi szerepvállalás	7
Bevezetés	7
1. Társadalmi környezet és a személyes, ügyfélközpontú megközelítés kiindulópontjai	11
1.1 Változó kontextus	11
1.2 Egy másik megközelítés	12
1.3 Személyes, ügyfélközpontú megközelítés társadalmi és szakmapolitikai kontextusban	15
1.3.1 A résztvevők megközelítése	16
1.3.2 Az aktivizáló programok célja	16
1.3.3 A szervezeti kontextus	17
1.4 A tanácsadás és az aktivizálás különböző perspektívái	18
1.4.1 Fizetett munka	18
1.4.2 Önkéntes tevékenység	19
1.4.3 Aktivizáló, fejlesztésközpontú egészségügyi-szociális rehabilitációs program	20
1.5 A módszertan részei: tanácsadás és közvetítés	21
2. Történetek a gyakorlatból	24
2.1 Bevezetés	24
2.2 A résztvevők helyzetképe a program megkezdése előtt	25
2.3 Bea története	28
2.4 Abdel története	30
3. Tanácsadás	35
3.1 Tanácsadás: mediáló interakció	35
3.2 Intermezzo: Marcel programja	42
4. Tanácsadás: feltárás, értékelés és programterv	47

4.1. Jelentkezés, kapcsolatfelvétel, feltárás	47
4.2 Értékelés és programterv	49
4.2.1 Vágyak, motivációk és reális kilátások.....	50
4.2.2 Képességek és személyiségbeli faktorok	52
4.2.3 Tanulási módszerek	53
4.2.4 Szociális háttér és kapcsolatrendszerek	54
4.2.5 Attitűd és karakter	55
4.2.6 Összefüggések, lényegi tulajdonságok és erősségek.....	57
4.2.7 Az értékelés folyamata	57
4.2.8 Programterv.....	59
4.3 Intermezzo: Hans programja	61
5. A program megvalósítása: képzés, egészségügyi gondozás és pszicho-szociális segítségnyújtás, közvetítés és tanácsadási terv	68
5.1 A programterv, mint munkaterv	68
5.2 Képzés és munkatapasztalat.....	68
5.3 Egészségügyi gondozás és pszicho-szociális segítségnyújtás	70
5.4 A fizetett vagy önkéntes munka közvetítése: alapfogalmak	72
5.5 A közvetítés: a folyamat	73
5.6 Fejlesztésközpontú támogatás, karrier-tanácsadás és utógondozás	78
6. Közvetítés: munkába helyezés a gyakorlatban	80
6.1 Bevezetés.....	80
6.2 Pieter közvetítése	80
6.2 Miep közvetítése	85
6.4 Hetty közvetítése.....	90
A STAB-ról, a Fontys Actiefról és a Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdamról	93
Melléklet	94
Kiegészítő ajánlott irodalom.....	94

SIMON VIOLA: MUNKAERŐ-PIACI REINTEGRÁCIÓ A HAJLÉKTALAN ELLÁTÁSBAN	96
1. BEVEZETŐ	96
2. A PROJEKT KERETÉBEN MEGVALÓSULT INTEGRÁLT MODELL SZERVEZETI JELLEMZŐI.....	99
3. A FOGLALKOZTATÁSSAL KÖZVETLENÜL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁK KEZELÉSE	101
4. SPECIÁLIS FELKÉSZÍTÉS A MUNKAERŐPIACRA: TÁMOGATOTT KÉPZÉSEK.....	117
5. AKTIVITÁS NÖVELÉSÉT CÉLZÓ PROGRAMOK.....	125
6. EMPOWERMENT	128
7. A SEGÍTŐK FELKÉSZÍTÉSE – ÚJFAJTA SZEMLÉLETMÓD SZÜKSÉGESSÉGE A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN ...	132
8. ÖSSZEFOGLALÁS	134
1. sz. Melléklet Foglalkoztatási szükségletteszt	136
Irodalomjegyzék	145

Előszó

A foglalkoztatottság növelése és a hátrányos helyzetű társadalmi rétegek munkaerő-piaci részvételének erősítése a növekedés és a társadalmi integráció alapvető kérdése lett Európában. Az újabb aktiválási politikák újra fogalmazták a munkaerő-piaci és a szociális ellátások közötti viszonyt és hangsúlyossá tették a munkaerő-piaci szervezeteknek a szociális szolgáltatásokkal, oktatási és szakképzési intézményekkel való együttműködésének szükségességét.

Jóléti függés, segélyezési csapda, jogok és kötelezettségek egyensúlya, foglalkoztatás-barát jóléti politika, munka alapú társadalom, foglalkoztathatóság, legyen a munka kifizető, először munka, inaktívák aktiválása, beilleszkedést segítő program.... különböző kifejezések és irányvonalak, amelyek jelzik a szakpolitikai viták és a megoldáskeresés változó kihívásait napjainkban. (Simonyi, 2012)

Az aktív munkaerő-piaci részvételt elősegítő programok és szabályozások elsősorban a tartósan munka nélkül levő csoportokat célozzák meg, nagy hangsúlyt fektetve az egyéni szükségletekre épülő beilleszkedési utakra, a munkapiaci és társadalmi integrációt előmozdító komplex eszköz kombinációkra és egyre gyakrabban, a társadalmi részvételt bizonyító munka végzésének előírására. Ezekben a programokban jelentős szerepet kap az egyéni készségeket, képességeket, motivációt és megküzdési kapacitást erősítő, illetve a minél önállóbb életvitelt támogató szociális munka - jól érzékelhetően célirányos és eredményorientált, de mindenképpen elkötelezetten ügyfélközpontú eszközkészletet felmutatva.

Jelen szöveggyűjteményben a széleskörű szakirodalomból két nagyobb tanulmány került kiválasztásra, egy holland módszertani kézikönyv és egy uniós program megvalósítását és annak módszertanát bemutató hazai tanulmány.

5

Miért esett a választás erre a két szakmai anyagra?

Mindkét tanulmány a szociális munka holisztikus emberszemléletén alapul, és mindkettő a tartós munkanélküliek munkaerő-piaci és társadalmi integrációját segítő munka konstruktív stratégiára épülő, komplex megközelítést mutatja be.

Mindkét tanulmány erőssége, hogy didaktikus módon törekszik az elmélet és gyakorlat összekapcsolására, a módszertani és gyakorlati példákat mindig alátámasztva a szociális munka elméleti megközelítéseivel. A tanulmányokban markánsan megjelenik a szervezetközi munkához nélkülözhetetlen esetenedzselési szemlélet, a pszicho-szociális segítőmunkát és az aktiváló tanácsadást a szélesebb interprofesszionális együttműködés rendszerében helyezik el.

Az elméleti megközelítéseken alapuló módszerek gyakorlati működését és használhatóságát esetek és konkrét személyekhez kapcsolódó fejlesztési programok bemutatásával teszik hitelessé és saját gyakorlatba ültethetővé.

Az esetbemutatások jellemzően marginális helyzetű, sokproblémás személyekkel - és szűkebb, tágabb környezetükkel - folyó többlépcsős megerősítő és aktiváló munkafolyamatot tárják elélnk, amelyekben az életminőség javítását célzó szolgáltatások szükségessége mellett mindig hangsúlyozzák a konstruktív stratégiák elsődleges szerepét.

A hazai és a holland tanulmányban nagyon rímel egymásra a **társadalmi részvétel** széleskörű, tág értelmezése, amelyben a munkavégzés révén átélt társadalmi hasznosság mellett kihangosítják, hogy a társadalmi részvétel sokszálú és bonyolult szövetébe való bekapcsolódás aktiváló motorjává válhat az öntudat és én-tudat, a valódi felelősségérzet megerősödésének és ezáltal a munkavégzés képességének és - nem utolsósorban - a munkapiaci esélyek növekedésének.

Henk Spies és Johnny Vanschoren: Társadalmi szerepvállalás

Kézikönyv a szociális aktivizálás, a munkaerő-piaci integráció és az aktivizáló segítségnyújtás területén dolgozó programvezetők számára ¹

Bevezetés

Ez a kiadvány azoknak az esetmenedzsereknek, tanácsadóknak és közvetítői szerepet betöltő munkatársaknak kíván az útmutatója lenni, akik a szociális aktivizálás, illetve az ehhez kötődő pszichoszociális támogatás és a munkaerő-piaci integráció területén dolgoznak. Tevékenységük általános célja a társadalom periferiájára kerültek visszasegítése a társadalmi szerepvállalás pályájára. Ezt többféle módon is lehet: jövedelmező munkalehetőséget teremtve, önkéntes munkában tevékenykedve, a testi, lelki és/vagy a társadalmi beilleszkedésre irányuló tevékenységekben részt vállalva, vagy ezen lehetőségeket kombinálva.

Kiindulópontként azt valljuk, hogy a társadalom minden tagjának aktívnak kellene lennie, vagy valamilyen módon azzá kellene válnia. Ennek elérése érdekében meg kell keresni azt a módszert, amely az egyénnek a leginkább megfelelő.

7

A célcsoportot azok az emberek alkotják, akik régebb óta munka nélkül vannak, valamilyen segélyezési formában részesülnek, vagy egy, társadalmi szempontból inaktív periódus van mögöttük. Ez adódhat egészségügyi problémából vagy szenvedélybetegségből, hajléktalanságból vagy pszichiátriai betegségből eredő pszicho-szociális problémák miatt. Olyanokról van szó, akik újra aktivizálódni szeretnének, de feltételezhető róluk, hogy kevés eséllyel indulnak a munkaerő-piacon, s ehhez esetenként olyan negatív tényezők is társulnak, mint az életkor, vagy a nem, illetve a bőrszín. Vannak települések, ahol „gránit állományként” emlegetik őket. Ebben a könyvben a „résztvevő” megjelölést alkalmazzuk ezekre az emberekre, olyan értelemben, hogy részt vesznek valamilyen aktiváló, re-integrációs programban.

A könyv alappilléreit a következő módszerek jelentik: a STAB által az Utrechti Egyetemmel együttműködésben kifejlesztett „Egyéni Ügyfélközpontú Megközelítés és Tanácsadói Tevékenység” módszertana, a Fontys Főiskolák által kifejlesztett „Integrált Programtanácsadás” módszertana, valamint a Helmond Actief és az Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam² által a gyakorlatban megvalósított programok. A módszertanokról és alkalmazásukról már számos publikáció látott napvilágot. Aki mélyebben el akar merülni az általunk leírt metodika szakirodalmi hátterében, kiadványunk végén megtalálja az ehhez készített irodalomjegyzéket.

Könyvünkkel megkíséreljük ezeket a megközelítéseket praktikus és tömör formában bemutatni, melyhez többek között eseteírásokat használunk. Reméljük, hogy ezáltal sikerül elkerülnünk azt a benyomást, hogy

¹ A könyv a Stichting Onbenutte Kwaliteiten megbízásából és a holland Szociális és Munkaügyi Minisztériumának támogatásával készült, STAB Fontys Actief Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdam, 2005. ISBN 90 6224 467 x NUR 740, Felelős kiadó: Jan van Arkel, Fordította: Kis Irén

² A könyv végén részletes ismertetés olvasható az itt felsorolt intézményekről – a ford.

ez a metodika egyfajta receptkönyvvé vagy menetrenddé lenne tekinthető. A kiindulópontok, a lépések, az eszközök és szerepek komplex alkalmazásáról van szó, melyeket sosem szabad az egyén sajátosságait figyelmen kívül hagyva alkalmazni. Az esetmenedzsereknek és tanácsadóknak minden újabb lépés megtétele előtt a leginkább személyre szabott módszer megválasztását kell mérlegelniük. A könyvvel az a célunk, hogy a tanácsadóknak olyan eszközkészletet adjunk a kezükbe, amely a választási lehetőségek széles tárháza, és az összegyűjtött bemutató példákkal olyan, mint egy használati útmutató, amely segíti őket az eszközök gyakorlati alkalmazásában.

Felfogásunk szerint egy adott módszertan alkalmazása a (szakmai) tevékenység rendszerezett kivitelezését jelenti. Ez a munka tanácsadásból és közvetítésből áll. Az átmeneti beavatkozás a tanulási folyamatok és ezzel összefüggésben az aktivizálás ösztönzésére irányul, szoros összefüggésben a résztvevők tartós társadalmi szerepvállalásának kialakításával.

A tanulási folyamatokban egymástól jól elkülöníthető szintek vannak jelen: a félelem és a bizalom kezelésének szintje, az új perspektívák, konkrét célok és tevékenységek felfedezésének szintje, illetve a visszacsatolás elsajátításának szintje (az érzések, ismeretek és képességek tapasztalatai alapján). A tanulási folyamatokat jellegükből adódóan a dinamikusság jellemzi, ami azt is jelenti, hogy a program céljai és a tevékenységek súlypontjai esetenként eltolódhatnak, és időnként kiigazításokra lehet szükség.

A tanácsadás, mint tevékenység mindig különböző felek között zajlik: a résztvevő mellett - többek között - ott találhatjuk a munkaadót, vagy azt a szervezetet, ahol a résztvevő önkéntesként fog dolgozni, de lehet a partnerek között olyan intézmény, amely valamilyen gondozási tevékenységet lát el, vagy megbízóként jelen lehet egy szociális hálózat is. Minden egyes félre, mint ügyfélre, és egyúttal a megvalósítandó programtevékenységben szereplő partnerre kell tekintenünk. Az elérendő tartós munkaerő-piaci szerepvállalás érdekében a történetnek nem csak a résztvevőről kell szólnia, hanem a többi bevont fél számára is elfogadhatónak kell lennie. A programban kitűzött célok viszonylatában ez azt jelenti, hogy a résztvevők elvárásait és motivációit olyan reális perspektívákba kell átültetni, amelyek társadalmilag is elfogadottak, kíváncsok, figyelembe veszik a munkaadó elvárásait is, vagy annak a befogadó szervezetnek az igényeit is, ahol a résztvevő önkéntes tevékenységet kíván folytatni.

A könyv felépítése

A könyv felépítése a következő:

Az első fejezetben a kiinduló pontok tisztázásánál és az egyénre szabott megközelítésnek a társadalmi összefüggéseinél időzünk el. Sematikusan bemutatjuk a módszertan legfontosabb elemeit is. Ennek során megkülönböztetjük egy adott program tanácsadói és közvetítői tevékenységeit – melyek egyébként a gyakorlatban elválaszthatatlanul összekapcsolódnak.

A második fejezetben bemutatunk néhány olyan résztvevőt, akiknek az esetét nyomon követjük a könyvben. Első sorban a program indulásakor ismert információkat adjuk közre – megjegyezzük azonban, hogy nem egyszerű eseteket írunk le. Ezt követően két résztvevő (Bea és Abdel) teljes programját ismertetjük, előrevetítve azt is, hogy a módszertan a könyv hátralévő részében még árnyaltabban mutatjuk be.

Az a célunk, hogy a könyvben előre haladva, a kezdetben felületesen csak „problémás esetként” bemutatott résztvevők történetéről később áttérjünk azoknak a szereplőknek a bemutatására, akik előtt perspektívák nyíltak a tartós társadalmi szerepvállalásra. Ennek érdekében a 3., 4. és 5. fejezetben tovább dolgozunk a módszer egyénre szabott megközelítésén. A harmadik fejezetet a mediációs interakció formájában megvalósuló programtanácsadásnak szenteltük. Ez a fajta tanácsadás annak a rendezői szerepnek az erősítésére irányul, amely saját életünk irányításáról szól, és amely a kompetenciák élnépszerűsítését, támogatását és továbbfejlesztését célozza meg. A fejezetben felvázoljuk a résztvevő tanulási

folyamatának programszerű megközelítését, és közelebbről megvizsgáljuk azokat a követelményeket, melyeknek a tanácsadó és a résztvevő közötti interakciónak meg kell felelnie. Ezt követően - egy intermezzo keretében - bemutatjuk az egyik résztvevővel (Marcel) teljes egészében végigvitt programot.

A 4. és 5. fejezetben arra a fajta tanácsadói közvetítésre helyezzük a hangsúlyt, mely a tartós társadalmi szerepvállalás elérésére irányul. A negyedik fejezetben a módszertan első lépései kerülnek kidolgozásra: feltárás, értékelés és az ezeken alapuló fejlesztési terv. Mind a tartalmi elemek, mind pedig a folyamat (a megteendő lépések) részletes bemutatást nyernek. A fejezetet újra egy intermezzo követi, melyben az egyik résztvevő (Henk) esetét mutatjuk be.

Az ötödik fejezetben a módszertan utolsó állomásait dolgozzuk ki: a középpontban a támogatói tevékenység megvalósítása, illetőleg a közvetítés és a közvetítői tevékenység fejlesztése áll. Ebben a részben foglalkozunk a folyamat tartalmával, és azokkal az elemekkel is, melyek a fejlesztés különböző részeit alkotják.

A hatodik fejezetet újra az eseteírásoknak szenteljük. Ezek az ötödik fejezethez kapcsolódnak, és ennek a módszertani könyvnek a lezárását jelentik. Három konkrét közvetítői tanácsadási folyamatot ismertetünk: Pieter esetét, amely az önkéntes munkának és a pszichoszociális segítő tevékenységnek a kombinációja, Miep esetét, amely az aktivizáló segítségnyújtásra és önkéntes munkára irányul, és Hetty programját, amelyben a munkaközvetítés kombinálódik a szociális munkával.

Útmutató a feldolgozáshoz

A könyv feldolgozása történhet magától értetődően az elejétől a vége felé haladva. Azonban aki elsősorban a gyakorlatot szeretné tanulmányozni, az kezheti az eseteírásokkal is és ezek alapján mélyedhet el a módszertanban. Az eseteírások a 2. és 6. fejezetben, illetve a 3. és 4. fejezet részeiben található. Aki először a módszertanban mélyülne el, az kezheti a módszertani fejezetekkel, későbbre hagyva a gyakorlatot tárgyaló részeket. A módszertani leírásokat az 1., 3., 4. és 5. fejezetek tartalmazzák. Végezetül a könyv lexikonként vagy kézikönyvként is használható, tetszés szerint.

A szerzők

Az 1., 3., 4. és 5. fejezet szerzője Henk Spies, a 2. és 6. fejezetek, valamint az 1.4.3 (egészségügyi és társadalmi rehabilitáció³), és az 5.3 részek (gondozás és segítségnyújtás) valamint az egyes fejezetek közötti eseteírások Johnny Vanschoren tollából származnak. A két szerző egymás koncepcióját természetesen részletesen átbeszélte és egyeztetette. A módszertant ismertető fejezetekben felhasználtuk Ben Valkenburg, Marianne Coenen-Hanegraaf, Emiel van Doorn és René Kersten szövegeit.

René Kerstentől (Fontys Actief) nagyon sok javaslatot, ötletet és kiegészítést kaptunk a koncepcióhoz. Isabel den Engelsman (Stichting OK Rotterdam) aktívan vett részt az eseteírások anyagának összeállításában és a 3. fejezet részeinek összeállításában. Niels van den Oever és John Hoefnagels (Stichting OK Rotterdam) a koncepciók kommentálásában működtek közre és segítették a kiadvány megjelenésének folyamatát.

³ A magyar fordításban „egészségügyi és társadalmi rehabilitációként” használt kifejezés olyan hollandiai ellátási formát jelent, amely a társadalomban újra szerepet vállalni kívánó, egészségügyi problémákkal küzdő személyt hivatott segíteni. Ez a „visszagondozási program” az ellátásban részesülő beteg, egy programvezető/konzulens és egy szakember/segítségnyújtó közreműködésével valósul meg – a ford.

Az eseteírások összeállításához tanácsadók, közvetítők és esetmenedzserek tapasztalatit használhattuk fel, melyért köszönet illeti őket: Pault, Saadiat, Wimet, Stefant, Diant, Tijst, Janneket, Jacquelinet, Isabelt és Karint.

1. Társadalmi környezet és a személyes, ügyfélközpontú megközelítés kiindulópontjai

1.1 Változó kontextus

A munkaerőpiactól „eltávolodott” emberekkel való foglalkozás olyan munkát jelent, mely egy folyamatosan változó összefüggésrendszerben valósul meg. Az elmúlt évtizedekben a hangsúlyok komoly átrendeződésének lehettünk tanúi, mind a szociálpolitika és annak eszköztára, mind pedig a megvalósítást végző intézmények felelősségi köreit és szervezeteit illetően.

A fejlődési folyamat legfontosabb elemeként az aktivizálás vált hangsúlyosabbá. Mind a munkaerő-piaci, mind pedig a jóléti és szociálpolitikai törekvések az egyénről való gondoskodásban egyre növekvőbb mértékben az egyén önszorgítóvá válását ösztönzik, szemben a passzivitás erősítésével.

A munkanélküliekkel szemben korábban nem sok elvárást támasztottak. A testi, pszichés vagy szellemi problémákkal élőket és fogyatékosokat, valamint a szélsőséges élethelyzetbe kerülteket, mint amilyenek a hajléktalanok, a szenvedélybetegek – megóvando a társadalmi együttéléstől – különböző intézményekbe vagy befogadó otthonokba költöztették (intézeti elhelyezés). Nem voltak elvárások velük szemben, „agyon babusgatták őket”, nem vették őket komolyan, és ettől kiszolgáltatottá váltak. A szociális ellátórendszer ezt gyakorta úgy emlegeti, mint tanult tehetetlenség, illetve intézményi elhelyezés.

11

Azt az alapgondolatot, hogy az embereket aktivizálni kell, a szakmapolitika más-más módon közelíti meg.

A munkaerő-piaci és a társadalombiztosítási politikát „a pénzért meg kell dolgozni” illetve újabban „a munka az első” elv vezérelte. A munka (és az ebből szerzett jövedelem) mindig preferáltabb szintet képvisel a segélyezéssel szemben. A 90-es évek elejétől kap egyre nagyobb hangsúlyt az aktív munkaerő-piaci politika. 1998 és 2000 között az erre fordított kormányzati kiadások a 0,8 milliárd euróról 1,2 milliárdra nőttek. Ez nem tartalmazza a támogatott foglalkoztatásra, a megvalósításra fordított és az olyan típusú szolgáltatásokra kiadott összegeket, mint például a gyermekfelügyelet biztosítása. A megvalósítás rendszerét is igen erőteljesen átszervezték annak érdekében, hogy minél inkább előmozdítsák a munkaerő-piacra történő visszaáramlást.

A SUWI⁴ és a WWB⁵ törvényi szabályozások bevezették a privatizációt és a decentralizációt. Az önkormányzatok pénzügyi felelősségi körébe utalták a segélyezett lakosokat és a település munkaerő-piaci integrációját, és mindehhez széles politikai mozgásteret biztosítottak számukra. A közbeszerzési eljárásokat időközben leállították, miközben továbbra is érvényben van az az európai szabály, hogy a nagy összegű megbízásokra a tenderkiírásokat az önkormányzatoknak kell meghirdetniük. Az önkormányzatok politikai mozgásterét - még ha konkrét pénzügyi keretek közé van is szorítva - ezáltal még kiterjedtebb lett.

⁴ SUWI: Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen. Az alábbi törvény rövid elnevezése: Wet, houdende regels tot vaststelling van een structuur voor de uitvoering van taken met betrekking tot de arbeidsvoorziening en socialeverzekeringswetten - A munkaerő-piaci ellátások és társadalombiztosítási törvényekből fakadó feladatok megvalósítását végző intézményrendszer létrehozásának szabályairól szóló törvény – *a ford.*

⁵ WWB: Wet werk en bijstand - A munkaerő-piacra történő visszavezetést és a segélyezést szabályozó törvény – *a ford.*

A segélyezésben részt vevő intézmények (szociális szolgálatok, UWV⁶) szerepét illetően ez azt jelenti, hogy többé nemcsak a segélyezés törvényi és célirányossági felügyeletért felelősek, hanem az esetmenedzseri tevékenység által a re-integrációt is irányítják. A segélyezésben részt vevő intézmények (ebben az esetben az esetmenedzserek) ezáltal megbízói is egyben a segélyezettek számára szervezett re-integrációs projekteknek. Egyedüli kivételt az UWV ügyfelei jelentik, akik egy Egyéni Reintegrációs Megállapodáson alapuló programban vesznek részt. Önálló gazdálkodással rendelkeznek, a keretfeltételek betartása mellett saját belátásuk szerint működnek. Ezáltal résztvevők és megbízók is egyben.

A munkalehetőségek feltárásának tevékenységében való részvétel (munkaprojekt) kötelező mindazok számára, akik segélyben részesülnek, vagy akiknek egy, az állam által finanszírozott munkát vagy mellékállást kínáltak fel. Egyesek szerint ez a társadalmi programokban résztvevők számára is kötelező kellene, hogy legyen. A visszautasítás vagy a rendszerből való kilépés elvileg a segély csökkentését jelenti. Ezt a szankciót a Büntetés Végrehajtási Törvény részletesen is szabályozza, amelyben az áll, hogy a segélyezésre vonatkozó szabályok megszegése esetén kell alkalmazni.

1.2 Egy másik megközelítés

A szociális biztonságot szolgáló és a munkaerő-piaci politika majdnem 15 évre visszatekintő reformfolyamata erőteljesen átformálta azt a környezetet, amelyben a programtanácsadók dolgoznak. Az, hogy mennyiben hatottak ezek a változások a tartós re-integrációs és társadalmi szerepvállalást erősítő folyamatokra, nem mutatható ki egyértelműen.

A könyv abból a meggyőződésből indul ki, és ezt a gyakorlat is alátámasztja, hogy még rengeteg kiaknázatlan lehetőség van a munkaerő-piaci integráció, a szociális aktivitás és az aktivizáló segítségnyújtás területén. A lényeg egy másfajta megközelítésben rejlik, melyeket számos kiindulópont/megközelítés jellemez.

A személyes, ügyfélközpontú megközelítés egyike a legfontosabb ismérveknek. „Személyes”, hiszen mindenki más, és ezért másként kell megközelíteni. Ez nem csak a résztvevőkre érvényes, hanem a folyamatba bevont többi partnerre is, legyenek azok munkaadók vagy olyan szervezetek, ahol önkéntes munkavégzést biztosítanak. Az „ügyfélközpontú” megközelítéssel nem azt akarjuk sugallani, hogy „amit a vevő kér, azt mi szállítjuk”, hanem arra kívánunk utalni, hogy megvizsgáljuk az igények mögött meghúzódó tartalmakat. Az ügyfelet nem királynak, hanem egy együttműködő partnernek tekintjük, akivel közösen keressük a lehetséges megoldásokat. A programtanácsadónak ezen felül több ügyféllel/együttműködő partnerrel is akad dolga: nemcsak az adott személy az ügyfele, hanem a (potenciális) munkaadók és/vagy önkéntes munkát vállalkozat fogadó szervezetek, a megbízó, és maga az anyaszervezet is ügyfélnek tekintendő. Ez azt jelenti, hogy állandóan szem előtt kell tartani, hogy az adott résztvevő mit akar, és mi az, ami gazdaságilag, társadalmilag és szervezetileg lehetséges és elvárt. A cél az, hogy megtaláljuk az összes fél számára megfelelő perspektívát, és ezeket meg is valósítsuk.

A résztvevőre úgy tekintünk, mint saját környezetében és saját viszonyrendszerében élő személyre. Ki a résztvevő, mennyire reálisan tekint a saját élethelyzetéből önmagára, kell-e valamelyik támogatórendszer felé irányítanunk, milyen felelősségvállalást várhatunk el tőle, milyen konkrét célirányt, és milyen tanulási- és aktivizáló programot határozzunk meg (azaz merre jelöljük ki az irányt)? Nem egymástól független megközelítésekről beszélünk, hanem egy összefüggő történetről. Az emberek életét társadalmi helyzetük

⁶ UWV: **U**itvoeringsinstituut **W**erknemers**v**erzekeringen - Munkavállalói Biztosítók Segélyezési Intézete (a Szociális Ügyek és Munkalehetőségek Minisztériumának megbízásával működő önálló igazgatási szerv, amely a munkavállalói biztosítók segélyezési ügyeit látja el) – *a ford.*

és környezetük is meghatározza. Ez a kontextus megkönnyítheti, de meg is nehezítheti a dolgot. Az aktivizálás nem csak a résztvevőre, hanem a résztvevő és a körülményei közötti viszonyra is irányul.



1.1 Ábra: Félig teli vagy félig üres a pohár?

Nem csak az ügyfél problémáira fókuszálunk, arra is figyelmet fordítunk, hogy mi az, amit az illető jól csinál, mihez ért, miben vannak az erősségei. Amit mások (megbízók, potenciális munkaadók, önkéntes munkát kínálók, de maguk a résztvevők is) gyakran egy félig üres pohárként látnak, arra mi félig teli pohárként tekintünk. Az emberek erősségeinek és képességeinek a feltárása gondoskodik arról, hogy az emberek maguk váljanak a saját programjuk motorjává. Példával érzékeltetve: nem csak a kormányhoz akarjuk odaültetni a résztvevőket, de azt akarjuk, hogy a pedálon is ők tartsák a lábukat.

A megoldás tartóssága érdekében előfeltétel, hogy a résztvevő is magáénak érezze azt, és felelősséget vállaljon érte, azután is, amikor a programtanácsadó már kikerült a látómezőből. A résztvevő a „rendező”, a tanácsadó tevékenysége pedig arra irányul, hogy ezt a rendezői szerepet (vagy önrányítási képességet) erősítse. Éppen ezért alapvető fontosságú, hogy a program és a támogatás a résztvevőhöz alkalmazkodjon. Ez nem azt jelenti, hogy bármi, amit a résztvevő akar, azonnal a program vezér elve lesz („amit a vevő kér, azt mi szállítjuk”), hanem azt, hogy nem szabad a résztvevő kívánságát és motivációját figyelmen kívül hagyni. Ugyanígy nem tekinthetünk el azoktól a határoktól sem, amelyeket a társadalom és a jogállam határoz meg. Arra a háttérben meghúzódó kérdésre kell keresni a választ, hogy a konkrét, egyéni célok és programtervek alapján hogyan lehet helyesen megvalósítani mindazt, amit a résztvevő végül is szeretne elérni, mégpedig társadalmilag elfogadott keretek között.

A programokban folyó tanácsadási és mediációs tevékenység feltétele, hogy az olyan mederben folyjon, amelyben mind a tanácsadónak mind pedig az ügyfélnek megvan a maga felelőssége. A legfontosabb feltétel, hogy közösen próbálják megtalálni a társadalmi szerepvállalásnak azt a formáját, amely mind a tanácsadó mind a résztvevő véleménye szerint megfelelő a résztvevő számára és a jogállam megszabta határokon belül mozog. Ami azt jelenti, hogy a felek minden esetben konstruktívan cserélnek eszmét, történjen bármi is. A program tanácsadójának a felelőssége azon lehetőségek felkutatása, melyek a résztvevő számára alkalmasak. A résztvevőnek segítenie kell ezt a keresést, és el kell fogadnia a neki megfelelő ajánlatot, vagy követnie kell az ebből következő és indokolt lépéseket. Amit a „neki megfelelő”, illetve „az indokolt” lépéseken értünk, azt a 3. és 4. fejezetekben fejtjük ki bővebben. A résztvevő nem-konstruktív hozzáállása és a neki megfelelő ajánlat visszautasítása szankciót von maga után. A tanácsadónak ezt kezdetektől egyértelműen kommunikálnia kell a résztvevő felé, és ezért felelősséget kell vállalnia. A határok kijelölése, a szankcionálás módja és az ettől való fenyegetettség a programnak nem „külső körülmény”, hanem integrált része kell, hogy legyen.

Amikor a határok kijelöléséről és betartásáról beszélünk, fontos, hogy a megközelítés egyénre szabott legyen. Ha a résztvevő nem fogadja el az együttműködés kereteit, a tanácsadó adott esetben az esetmenedzserrel közösen felelős azért, hogy a résztvevő figyelmét felhívja döntésének következményeire. Az egyéni megközelítés azt jelenti, hogy a résztvevőt akkor is egyénre szabottan és nyíltan szólítjuk meg, ha nehézségek adódnak. A következményekkel és az ezekkel együtt járó fenyegetettséggel elérendő elsődleges cél az, hogy elindítsuk és fenntartsuk a párbeszédet, tehát az ajtó

(ésszerű határokon belül) amennyire csak lehetséges, továbbra is nyitva álljon. Ez azt jelenti, hogy a (fenyegető) szankció mibenlétét mindig az egyén helyzetét figyelembe véve fejtjük ki és magyarázzuk el, a résztvevővel szemben támasztott elvárásokat konkrétan jelöljük ki – ellentétben a személytelen, hivatalos nyelvű megfogalmazásokkal, melyeket az ügyfél sok esetben nem is ért meg, és közönyös marad velük szemben. Ez azt is jelenti, hogy bármely szankció érvényesítése megszakítható, amennyiben a résztvevő hajlandó a párbeszédre és a folytatásra. Bizonyos dolgok a tanácsadó és az esetmenedzser között szoros együttműködést és összhangot követelnek meg. A hosszú távú cél, hogy az adott helyzetben, a résztvevővel való munka változásokat eredményezzen.

Az együttműködés fenntartása alapvető fontosságú, minden egyes szinten. Az interakció szintjén a tanácsadó és a résztvevő együttműködése valósul meg, ebben a csoportban egymást kiegészítő felekként funkcionálnak. A résztvevő teszi, amire képes, a tanácsadó pedig támogatja ebben, ha szükséges (ideiglenesen) bizonyos felelősségeket átvállal, és mediációs szerepet tölt be az interakcióban. A tanácsadó a résztvevőtől hallottakra/látottakra reagál, „visszacsatol” (ezt részletesen a 3. fejezetben ismertetjük), amit aztán az ügyfél beépít a maga folyamatába.

A mediáló beszélgetés keretében a tanácsadó/közvetítő tevékenysége arra irányul, hogy a résztvevőben tudatosítsa az egyes szituációkban megjelenő saját gondolatait és a másokkal szemben megnyilvánuló cselekedeteit, és beláttassa vele azoknak következményeit, illetve azt, hogy ő maga hogyan járult hozzá az interakció eredményéhez.

Végezetül az interakció szintjén – minden, ami a tanácsadó és résztvevő között lejátsszódik - valódi kapcsolatból kell építkezni. Ez magától értetődőnek tűnik, de nem mindig ez érvényesül a gyakorlatban. Azáltal, hogy megteremtjük a kapcsolatot, közös nézőpontot alakítunk ki.

A programok folytonosságának, összefüggéseinek és összhangjának egyik fontos feltétele – a szervezetek szintjén - az együttműködés összekapcsolása (a segélyezésben résztvevő szervezetekkel, a szociális támogató szolgáltatásokat nyújtó szervezetekkel, tanintézményekkel stb.). A konkurencia és a versengés nem lehet meghatározó a résztvevők programjaiban. Az együttműködés a fontos, hogy elkerüljük a tevékenységek közötti átfedést, vagy éppen valaminek a kimaradását, és hogy az ellentétes hatásokat kivédjük. Az együttműködő feleknek be kell látniuk, hogy kölcsönösen függenek egymástól, és saját tevékenységüket részfolyamatnak kell tekinteniük. Az együttműködésben a résztvevő kívánságainak, szükségleteinek és igényeinek kell az első helyen állnia, nem pedig az egyes intézmények egymástól független érdekeinek. Ez azt jelenti, hogy az együttműködés formájának a lehető legjobban igazodnia kell az adott program alapján az egyes résztvevőhöz („bottom-up”), illetve azt is jelenti, hogy az együttműködés kiegészül annak pontosításával, hogy melyik intézményből ki és mivel tud ehhez hozzájárulni (a feltételek kialakításakor felülről lefelé építkezünk). A jelenlegi viszonyrendszerben a legnagyobb jelentősége a segélyezést nyújtó intézmény (ügyfél-megbízó) esetmenedzserével való folyamatos egyeztetésnek van. Az aktivizáló programra a megbízást formálisan az esetmenedzser adja, és ő hivatott elfogadni a programtervet is, valamint folyamatosan informálni kell őt a program alakulásáról. Az esetmenedzser a feltételek kereteinek kijelölésében is fontos szerepet játszik, meghatározva a törvényhozás oldaláról (a társadalom képviselőjében) a résztvevőkkel szemben támasztott elvárásokat. Az esetmenedzserek támogató szerepet is betölthetnek: releváns információkkal tudják ellátni a tanácsadókat, fizikailag is segíteni tudják az aktivizáló programokat, bevonhatnak az önkormányzat által fenntartott támogató eszközöket (mint például adósságkezelés, gyermekfelügyelet, szociális támogató illetve képző intézmények).

Az összhangolás megteremtésének módja lehet egy közös beszélgetés lefolytatása egy résztvevő, a programtanácsadó és az esetmenedzser között. A háromoldalú megbeszélés másik hasznos momentuma a meghatározott programterv aláírása.

Az aktivizáló program egyes fázisaiban a lehetséges együttműködő partnerek az alábbiak lehetnek:

- + általános szociális szolgáltatások (szocio-kulturális és közösségi munka, szociális fejlesztő munka)
- + speciális szociális szolgáltatások (honosítás, fogyatékos-gondozás, állami gondozásba vétel, szenvedélybeteg-gondozás, adósságkezelés, letelepítés, ifjúságsegítés)
- + egészségügyi gondozás (pszichiátria, RIAGG⁷, házi betegápolás)
- + egyesületek/társaságok (bevándorlók, fogyatékossgal élők, szakmai szervezetek, települési intézmények, egyházak, idősök stb.)
- + olyan korábbi munkaadók vagy szervezetek, ahol a résztvevő önkéntes munkát végzett vagy gyakorlati képzésben vett részt
- + potenciális munkaadók
- + munkahelyi szociális ellátások
- + tanintézmények
- + CWI⁸
- + önkéntes centrumok és információs bankok
- + gyermekfelügyelet
- + a tanácsadó munkatársai a szervezetnél

A programtanácsadóknak ismerniük kell a régió szociális térképét, tisztában kell lenniük azzal, hogy milyen kínálattal, milyen lehetőségekkel és feltételekkel rendelkeznek azok az intézmények, melyekkel (esetleg) együttműködnek.

1.3 Személyes, ügyfélközpontú megközelítés társadalmi és szakmapolitikai kontextusban

15

A személyes, ügyfélközpontú megközelítés módszertanát a 3., 4. és 5. fejezetek tárgyalják részletesen. Ebben a részben azonban először is azt a társadalmi viszonyrendszert írjuk le, amelyben dolgozunk. A személyes, ügyfélközpontú megközelítés ugyanis kiválóan illeszkedik a jelenlegi szociálpolitikai alapelvekhez, azonban nem terjed ki rá (ezért is „egy másik megközelítés” a címe az előző fejezetnek).

Az elmúlt tíz év szakmapolitikai fejlődésében számos burkoltan megnyilvánuló emberkép játszott fontos szerepet. A segélyben részesülőkre a nyolcvanas évek vége óta úgy tekintettek, mint racionálisan kalkuláló polgárookra, akik számára a segélytől való függőség bevételeik és kiadásaik mérlegelése alapján racionális választás eredménye volt. Gátat akarván szabni ennek a tendenciának, igen sok pénzügyi megszorítást vezettek be az irányításpolitikai szabályozókba – a segélyezés szintjének csökkentése és szankciók alkalmazásának bevezetése révén. A segélyezettre gyakran, mint passzív, inkompetens, függőségben élő és a társadalomban normálisan funkcionálni (azaz dolgozni) képtelen személyekre tekintettek, akik nem képesek felelős döntések hozni a jövőjükéről (azaz saját erőből munkát találni). Sok szabály ezért kötelező és paternalista jelleget öltött.

⁷ Regionale Instelling voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg: Mentális Betegségek Ambuláns Kezelésének Regionális Intézete. (A mentális egészségügyi ellátás olyan intézményi formája, ahol olyan pszichológiai vagy pszichiátriai problémákkal küzdő személyeket fogadnak, akiknek nincs szükségük kórházi kezelésre, viszont problémáik oly mértékűek vagy annyira összetettek, hogy a háziorvosi szolgálat vagy a szociális munka nem tud számukra megfelelő kezelést adni) – *a ford.*

⁸ Centrale organisatie voor Werk en Inkomen: „Munkaügyi és Jövedelmi Központ” (az UWV (lásd 3. lábjegyzet) részeként működő szervezet, amely kirendeléseiben regisztrálja az álláskeresőket, és önéletrajzaik alapján összekapcsolja őket a meghirdetett álláshelyekkel illetve a munkaadókkal) – *a ford.*

Habár kétségtelenül vannak olyan résztvevők, akikre ez a fajta emberkép ráillik, azért ezeket a jellemzőket el kell látni néhány megjegyzéssel. Először is ezek a jellemzések figyelmen kívül hagyják azokat a személyes és társadalmi körülményeket, amelyek meghatározzák az egyéni bánásmódot. Másodszor egyetlen általánosított emberkép sem szolgálja az emberek közötti különbözőségek kifejezését. Harmadszor pedig egyetlen ember sem redukálható az egydimenziós tipizálás szintjére. A kalkulációk alapján döntő, jogosulatlan segélyezettel szemben nem tudjuk megrajzolni a tényleg segélyre szoruló, arra jogosult személyt, márpedig a leírt jellemzés feltételezné, hogy ily módon tipizálható résztvevők is kétségtelenül vannak. Ehelyett - anélkül, hogy a fejünkben előre megrajzolt jellemképek lennének – nyitottan tekintünk a résztvevőre, és azt a kérdést tesszük fel magunknak, hogy kivel is van dolgunk. Ehhez messzebbre kell látnunk, mint az első benyomás, többfajta életeret és szempontot kell megvizsgálnunk, megismerendő a résztvevő életének komplexitását, összefüggéseit és szociális beágyazottságát. Egy fordított és/vagy egyoldalú megközelítés (vagy akár előítélet) a kapcsolatot igen könnyen a bizalmatlanság és felesleges rossz kezdet felé viszi.

1.3.1 A résztvevők megközelítése

A személyes, ügyfélközpontú megközelítés ahhoz a szakmai kiindulóponthoz kapcsolódik, mely szerint a segélyre jogosultak is felelősek azért, hogy adott helyzetükből a lehető legjobbat ki tudják hozni. A felelősséget mind az egyén szintjén, mind pedig a támogatás azon eseteiben, ahol ez szükséges konkretizálni kell. A túl sok kérdés frusztrációhoz vezet, ha pedig túl keveset kérdezőnk, méltánytalanul bánunk a résztvevő fejlődési potenciáljával, ami még olyan színezetet is adhat az egésznek, mint ha az illetőt nem vennénk komolyan. A paternalizmus irányítói formában, coach-megközelítésben bizonyos esetekben megfelelő lehet, de mint általános vezérfonal ellentmondáshoz vezet: ha nem ruházzuk fel felelősséggel az embereket, nem fogjuk tudni önállóbbakká tenni őket.

16

A „személytelen” megközelítéssel nagymértékben annak a rizikóját vállaljuk fel, hogy számos egyéni esetben egyszerűen melléfogunk. A személyes, ügyfélközpontú megközelítés a résztvevőhöz és az ő személyes és társadalmi körülményeihez kíván kapcsolódni. Nem azt jelenti tehát, hogy mindenkit egyformán kezel; egyes résztvevőktől nagyobb felelősséget vár el, mint másoktól, a támogatás is különböző jellegű lehet, és a program során akár mindkettő változhat is.

A célirányosság mindennek fölötte áll; amire valaki egyedül is képes, azt elvileg egyedül meg is kell tudnia csinálni. Ez a differenciált, egyéni megközelítés számos fontos, általános szakmai alapvetéshez kapcsolódik, azonban ezek más-más magyarázatot fűznek hozzá.

1.3.2 Az aktivizáló programok célja

Az aktivizáló programok célja, hogy fizetett, illetve önkéntes munkával, szociális támogató programokban való részvétellel vagy ezek kombinációjával az embereket teljes értékű társadalmi szerepvállalásra ösztönözze. A programok kiindulópontja az, hogy valamilyen módon mindenki társadalmilag aktív vagy annak kéne lennie, és a program egy olyan környezetet kínál számára, ahol ehhez segítséget kap, és ahol vele szemben is támasztanak elvárásokat.

Mindig jelen van az a másodlagos cél is, hogy erősíteni kell az emberekben a saját életükben betöltött irányító szerepet és a saját életükért vállalandó felelősség mértékét. Egy egyre komplexebbé váló társadalomban, ahol a hagyományok gyorsan veszítenek a jelentőségükből, ez a felelősségvállalás még inkább fontossá válik. A korábban magától értetődő dolgok többé már nem azok. Ami azt jelenti, hogy a dolgok egyre inkább egyedi döntéseket, azaz nagyobb felelősségvállalást igényelnek. Azokra is érvényes

ez, akik valamilyen balszerencse és nehéz élethelyzetük miatt önbizalmukat részben elveszítették, és nehezükre esik az életüket a megfelelő módon irányítani. Az irányítás megerősítése éppen az ő esetükben fontos, már ha szeretnének „normálisan” részt venni a társadalom életében.

A helyettük meghozott döntések (paternalizmus) nem teszi őket önállóbbá. Az önirányítás képességének fejlesztése és támogatása révén jobban meg tudnak felelni a modern társadalom elvárásainak.

A személyes, ügyfélorientált megközelítésen alapuló aktivizáló programok vége tulajdonképpen nem belátható, amivel azt akarjuk kifejezni, hogy a célt nem lehet előre, a résztvevő bevonása nélkül meghatározni. Mindazonáltal a résztvevő elvárásai, motivációja és fejlődési kilátásai nem jelentik az egyedüli sarokpontokat. Az állampolgároktól (így a segélyre jogosultaktól is) elvárható, hogy valamiképpen, a képességeiknek megfelelően vegyenek részt a társadalom életében, és a maguk előtt látott perspektívák megfeleljenek a jogállam kereteinek. Az általános elvárások tartalommal való konkrét megtöltése csakis a résztvevővel közösen valósítható meg. A „képességeik szerint” azt jelenti, hogy aki tud dolgozni, annak elvileg dolgoznia is kell. Azonban azt, hogy a résztvevő erre valóban képes-e, azt már megint csak a vele való párbeszédnek kell meghatároznia. A tanácsadó egyik feladata éppen az, hogy ezeket, a résztvevővel szemben támasztott elvárásokat elmagyarázza, ugyanakkor ne hozzon egyoldalú döntéseket – kivéve, ha a résztvevő egyáltalán nem akar semmit.

A fizetett munkát, amennyiben lehetséges és elérhető, a társadalmi szerepvállalás leginkább kívánatos formájának tartják. Az irányításpolitikai azonban „a pénzért meg kell dolgozni” alapvetet állítja a középpontba, ami azt a veszélyt hordozza magában, hogy a tanácsadók olyannyira „levágják a kanyarokat”, hogy a résztvevő aztán „az árokban landol”. Néhány megjegyzésnek éppen ezért van most itt a helye.

Először is nem minden munka járul hozzá egyértelműen a társadalmi integrációhoz. Másodszor a hosszú távú eredmény elérésére való tekintettel olyan önkéntes tevékenységet folytató szervezetnél való elhelyezés (ahol például a szociális készségek továbbfejlesztésére jó lehetőség kínálkozik) jobb közbenső állomás, mint egy olyan közvetlen munkába helyezés, ahol alig van lehetőség a kollégákkal, a vezetőkkel vagy ügyfelekkel való kapcsolat kialakítására, így a kiesés esélye is nagyobb a támogatás hiánya miatt. A legrövidebb munkához vezető út nem minden esetben váltja be a tartós re-integrációs és szerepvállalási elvárásokat. Harmadszor pedig a közvetlen munkába helyezés - tekintettel a célcsoportra, akikkel dolgozunk – sok esetben nem azonnal vihethető végbe. Hosszabb távú programokra törekedni jobb perspektívákkal kecsegtet.

1.3.3 A szervezeti kontextus

A jelenlegi környezetben a programtanácsadónak sok esetben kell azokkal az intézményi célkitűzésekkel foglalkozniuk, melyek a megbízó intézménnyel (többnyire az önkormányzattal és az UWV-vel) folytatott megbeszélések eredményeiként születnek.

Az olyan célok, mint például a segélyezési volumen (azaz a segélyben részesítettek számszerű) csökkentése, illetőleg a programok és tevékenységek minél nagyobb számú megvalósítása nem megfelelőek a személyes, ügyfélközpontú megközelítésnek. A viszony nagymértékben függ a rendelkezésre álló időkerettől is. Távlabbi határidő esetén nincsenek nagy különbségek, ugyanis a cél a résztvevő hosszú távú elhelyezése, ami a segélyezést végző szervezeteknek a legolcsóbb. Rövid határidő esetén a közvetlen munkába helyezést - bár megkérdőjelezhető az elhelyezés tartóssága - olcsóbbnak és kívánatosabbnak tartják. Az utóbbi esetében a személyes, ügyfélközpontú megközelítés által, illetve a megbízó által megfogalmazott cél között feszültség keletkezik.

A megbízót is alapvetően olyan ügyfélnek tekintjük, akivel együtt akarunk működni, és meg akarunk felelni az elvárásainak (és a mögöttük meghúzódó tartalomnak). Ez azt jelenti, hogy a tárgyaláson a hosszú távra szóló perspektívát képviseljük. Amennyiben a személyes, ügyfélközpontú megközelítés feltételeit nem

sikerül kialakítani, fontos, hogy ezt az adott szinten rögzítsük. Ezzel elkerülhető, hogy a folyamat végén a tanácsadókon kérjék számon az (elvárásoktól elmaradó) eredményeket, melyek nagymértékben a munkájuk megfelelő elvégzéséhez szükséges feltételek hiányának és a korai határidőnek tudhatók be.

1.4 A tanácsadás és az aktivizálás különböző perspektívái

Az ebben a kiadványban feldolgozásra kerülő személyes, ügyfélközpontú megközelítés számos re-integrációs perspektívához (a társadalmi szerepvállalás formáihoz) és ezek kombinációihoz kapcsolódik: fizetett munka, szociális aktivizálás (önkéntes munka, saját kezdeményezések) és egészségügyi-társadalmi rehabilitációs programok és pszicho-szociális támogatási formák igénybevétele. Ezeken belül természetesen differenciálni szükséges. Az egyik foglalkoztatás (fizetett vagy önkéntes), a másik nem; a szokásos munkavégzés mellett ott található a támogatott foglalkoztatás; az egyik segítségnyújtást jelent, a másik nem. A többiekkel szemben, a fizetett munka előnye az, hogy gazdasági önállóságot eredményez, ezért erre törekszünk, amennyiben ez lehetséges és elérhető. Az önkéntes munka ezzel egyénértékű alternatívát jelent, amely hozzájárulhat a szociális kapcsolatrendszer kialakításához, a személyes és szociális készségek fejlesztéséhez, az élet hasznos eltöltéséhez, és egy lehetséges lépcsőfok a fizetett munka irányába. Valamely egészségügyi és szociális rehabilitációs programban való részvétel is hozzá tud járulni a társadalmi szerepvállaláshoz, és bizonyos kombinációkban az önkéntes munkának - a támogatott vagy fizetett foglalkoztatás mellett - támogató jellege van.

A személyes, ügyfélközpontú megközelítés nemcsak a résztvevő viszonylatában érvényesül. Korábban már kijelentettük, hogy a megbízót is olyan ügyfélnek tekintjük, akivel aktívan együtt gondolkodunk. Ugyanez még erősebben megnyilvánul a munkaerő-piac „másik szereplőjével”, a (potenciális) munkaadóval szemben, ahol a résztvevő munkába helyezhető, vagy önkéntes tevékenységet vállal.

1.4.1 Fizetett munka

A munkaerőpiac egy gazdasági konstrukció. Az álláskereső munkavégzésükkel a kínálati oldalon, a munkaadók pedig a keresleti oldalon állnak, és a munkaerő-piac hozza össze a feleket. A piacok egyik legfontosabb jellemzője az ármechanizmus. Ha valahol nagyobb a kereslet, mint a kínálat, az árak megemelkednek, és fordítva. Vagy ellenkezőleg; a piac működése befolyásolható (pénzügyileg vagy másként) a kereslet és kínálat támogatásával. A munkaerő-piaci gazdasági megközelítés igen fontos szerepet játszik a munkaerő-piaci politikában. A bértámogatások fontos eszközei lehetnek a résztvevők munkaerő-piaci elhelyezésének. Ugyanakkor nem ez az egyetlen eszköz.

A „munkaerő-piac” absztrakt fogalom, még akkor is, ha a mindennapi szóhasználatban és a politikai zsargonban gyakran úgy jelenik meg, mintha egy valójában létező dolog lenne (például, amikor ilyeneket mondunk, mint a „munkaerő-piacról való távolság”). Igen sok hely és mód van egy adott állás megtalálására, vagy, hogy a munkaadók alkalmazottakra találjanak. Nagy vonalakban kétféle stratégia különböztethető meg az állás és a munkavállaló keresésében. Egyfelől a mélyebb merítés („a söréttel lövő vadász”), másfelől a célirányos keresés („az éles lövészet”). Az első megközelítés jobban megfelel a „piacról” alkotott képnek, a másik viszont hatékonyabb, főként azt a célcsoportot illetően, akiről itt szó van. A létező álláshelyeknek csak egy kis része jelenik meg álláshirdetésben vagy a betöltetlen állások nyilvántartásában. A legtöbb ember informális kapcsolatok révén talál munkára. A „via-via” az információcsere egyik formája, de „ajánlólevél” is egyben. Vannak, akik a Munkaügyi Központ vagy egy re-integrációs vállalat közvetítése révén jutnak álláshoz.

Habár a kereslet és a kínálat formáiban a jövedelemszint vagy az, hogy van-e lehetőség bértámogatás igénybe vételére, fontos szerepet játszik a munkaszerződés létrejöttében, bizonyosan nem az egyetlen fontos tényező.

A legnagyobb problémát a megfelelő információk megszerzése jelenti. Minden álláskereső más és más, mint ahogyan minden állás is. A munkaadók a legmegfelelőbb alkalmazottat keresik – olyas valakit, aki a munkát jól el tudja végezni, és beleillik a vállalati környezetbe –, és általánosságban amennyire csak lehet, igyekeznek minden, a személyhez kapcsolódó rizikót elkerülni (mint például betegszabadság, vagy hogy az illető hamar váltson állást). Az álláskereső szintén elvileg olyan munkát akar, amely illik hozzá. De hogyan határozható meg, hogy valaki alkalmas-e, és mennyiben kell esetében rizikókkal számolni, illetve hogyan határozható meg, hogy egy állás mennyiben megfelelő.

Megfelelő információk hiányában a munkaadók toborzás - és kiválasztás politikájukban gyakran sok ökölszabályt alkalmaznak a rizikók elkerülése érdekében. Így például általában - ha lehet - nem szívesen vesznek fel bevándorlókat, nőket, időseket és egészségügyi problémával élőket.

A munkatapasztalat és a felmérés is szerepet játszik abban, hogy valaki beleillik-e a vállalati környezetbe. A „söréttel való vadászat” – azaz a nagyszámú és nem célzottan elkészített álláspályázat, célcsoportunk esetében, többnyire zátonyra is fut az általános kiválasztási kritériumokon.

A célirányos merítés több lehetőségeket rejt magában. Kiindulópontként elmondható, hogy mind az álláskereső, mind pedig a munkaadó ügyfélnek tekintendő. A meccsnek mindkét fél tetszését el kell nyernie. Valamennyi program tanácsadójának ezért mindkét fél számára releváns, konkrét információkat kell közvetítenie, és mindkét féllel együtt kell tudnia gondolkodni. Nem arról van szó, hogy általános eszmecserét folytassunk a munkaadóval azokról a kiválasztási kritériumokról, amelyeket alkalmaz. Ha pedig a résztvevőt nézzük, az ő esetében sem egy, a „munkaerő-piacról kiesett résztvevőről” beszélünk, hanem Hans-ról vagy Abdelről vagy Beárról.

A (potenciális) munkaadóval való közös gondolkodás arra irányul, hogy kiderítsük, találunk-e konkrét megoldást az adott munkaadó problémájára (azaz az igényére), és találunk-e olyan konstrukciót, melyben az általa vállalandó rizikót csökkenteni tudjuk (például a támogató tevékenység egy részének átvállalásával vagy leválasztásával). Ehhez nemcsak a résztvevő belátására van szükség, hanem a munkaadó igényének/problémájának a jellegébe is betekintést kell nyernünk. Röviden összefoglalva, ugyanúgy, mint az álláskereső esetében, a munkaadó esetében is a tanácsadó arra keresi a választ (személyes, ügyfélközpontú megközelítéssel tehát), hogy van-e olyan konkrét megoldás, melyből ki lehet indulni, azaz egy meccset lejátszani.

Ebben az összefüggésben kiemelt fontosságú, hogy a közvetítés a nem „hivatalos” (közzétett vagy publikált) megüresedett álláshelyekről szól. A legtöbb munkáltatónak a folyamatos működés miatt rendszeresen van szüksége személyzetre. Gyenge gazdasági növekedés esetén ez kb. 10%-ot jelent, ami egy erősödő gazdasági környezetben elérheti a 40%-ot.

1.4.2 Önkéntes tevékenység

Az előzőekben a fizetett munkalehetőségekről volt szó. A programok azonban olyan intézmények megtalálására is irányulhatnak, ahol önkéntes munkavégzésre van lehetőség. Mint társadalmi szerepvállalás az önkéntes tevékenység nem alább való a fizetett munkánál, még ha nem is segíti a résztvevőt automatikusan a pénzügyi önállóság elérésében. Egyes résztvevők esetében – attól függően, hogy milyen helyzetben vannak, és mik a lehetőségeik – az önkéntes munka jobb módszereket kínál a társadalmi szerepvállalás megteremtésére. Az önkéntes tevékenység többnyire kevesebb követelménnyel jár, és egyes résztvevők estében biztonságosabb környezetet jelent a fejlődésükhöz. Potenciális lépcsőfokot jelenthet a szokásos munkavállalás irányába.

Az önkéntes tevékenységre lehetőséget adó hely megtalálása hasonlóképpen zajlik, mint egy szokványos munkalehetőség felkutatása. Minden folyamat célja, akkor is, ha az az önkéntességről szól, az adott személy elhelyezése egy olyan környezetben, ahol hasznosan tud tevékenykedni, és úgy, ahogyan azt tőle

elvárják. Ez utóbbi az önkéntes munka esetében kevésbé magától értetődő, mint a fizetett munkánál – hiszen nem jár érte díjazás. Minden szervezet valamilyen céllal működik, és mindazoktól, akik a szervezet életében érintettek, elvárja, hogy valamilyen módon és mértékben, de erőfeszítéseket tegyen a cél elérése érdekében. A tanácsadónak a feladata felderíteni egy adott szervezet esetében, ahol esetleg majd lesz mód önkénteseket elhelyezni, hogy az mit képvisel, mivel tudna ehhez az önkéntes hozzájárulni, és mi az, amit (még) elvárnak a jelölttől. Az „igények/elvárások” az ilyen szervezetek esetében sokkal kevésbé világosak, mint a munkavállalót kereső munkaadók esetében. Ez azt jelenti, hogy még nagyobb jelentősége van annak, hogy ezek az igények minél világosabban kerüljenek felszínre. Ugyanis csak akkor beszélhetünk értelmes önkéntes tevékenységről, mint a társadalmi szerepvállalás egy formájáról, ha elvárnak valamit az önkéntestől (s ez igen sokféle dolog lehet).

Az önkéntes tevékenységben való részvétel többnyire formális szervezeteknél valósul meg. Bizonyos csoportoktól és résztvevőktől azonban távol áll a társadalmi szerepvállalásnak ez a formális kerete. Az önkéntes munkának olyan formái, mint például a szociális gondozás vagy a saját szociális hálózatban való tevékenykedés, az adott résztvevőt vagy a kulturális háttért tekintve esetenként testre szabottabbak lehetnek, és eredményesebben vezethetnek el a szerepvállalás formális formáihoz. A szociális hálózat valóságos kapcsolatot biztosít az egyén és a külvilág (azaz a társadalom) között. A szociális szerepvállalás – a szociális hálózat erősítése és azon támogatás által, amit nyújtani lehet számukra – igen fontos lépés lehet a társadalmi szerepvállalás felé. A szociális szerepvállalás irányulhat például egy kiruccanás, egy információs összejövetel vagy valamilyen eseményen való csoportos részvétel tevékenységeinek közös megvalósítására.

1.4.3 Aktivizáló, fejlesztésközpontú egészségügyi-szociális rehabilitációs program

A fizetett vagy az önkéntes munkára irányuló aktivizáló programokat gyakran összekapcsolják segítségnyújtási és egészségügyi-szociális rehabilitációs programokkal. Nagyon fontos ez azoknak, akik olyan személyes és/vagy szociális problémákkal küzdenek, amelyek akadályozzák (vagy korlátozzák) őket a tevékeny szerepvállalásban, ilyenek lehetnek például az adósság, a testi vagy pszichés fogyatékoság, az egészség, a szenvedélybetegség, jogi vonatkozású problémák, hajléktalanság, a családi környezetben jelentkező problémák.

20

A pszicho-szociális támogató és egészségügyi rehabilitációs programok alkalmazása különböző irányokból történhet:

-  esetenként megelőzi a munkára irányuló támogató programot, főként ha a problémák oly súlyosak, hogy a fizetett vagy az önkéntes munka elérése rövid időn belül nem lehetséges,
-  néha párhuzamosan valósul meg olyan tevékenységekkel, mint például beiskolázás, munkatapasztalat szerzés, önkéntes munka és munkaközvetítés, amikor is a kettő összekapcsolása megvalósítható.

A pszicho-szociális megerősítés és a rehabilitáció folytatódhat azt kövően is, ha már valakit sikerült munkába helyezni.

A személyes és szociális problémák tökéletes megoldása nem szükséges ahhoz, hogy a munkához vagy önkéntességhez vezető tanácsadási és közvetítői tevékenység megkezdődjön valaki esetében. A problémákat viszont kezelhető formába szükséges terelni – a problémák súlyozásával –, hogy ezeket figyelembe véve keressük a megfelelő munkát és munkakörnyezetet. Szem előtt kell tartani az adott személy terhelhetőségét is, hogy milyen mértékben képes egyidejűleg részt venni az aktivizálásban és a segítségnyújtásban. A terhelés jó, de a túlterhelést el kell kerülni.

A tanácsadók az adott szituációkban szorosan együttműködnek a pszicho-szociális támogatásban és a rehabilitációban tevékenykedő szakemberekkel. A kiindulópontok meghatározásánál olyan személyes,

ügyfélorientált megközelítést alkalmaznak, amely a résztvevő kívánságainak, perspektíváinak és saját erejének felmérésén alapul. A jóléti szektor nem mindig foglalkozik ezekkel a szempontokkal. A konkrét pszicho-szociális segítségnyújtás és egészségügyi rehabilitációnak „le kell követnie” a résztvevő aktivizálásának perspektíváit, ahol a megvalósításában továbbra is övé a rendezői szerep. Ehhez tartozik némi feladatmegosztás, de a résztvevő és az aktivizálására irányuló program különálló részekre való szétválasztását el kell kerülni. A tanácsadó felelős az összhang és az integráció biztosításáért: a program különböző részeinek egymást erősíteniük, nem pedig gyengíteniük kell. Ha az együttes megközelítés jól működik, azt a résztvevő egy egészként tapasztalja meg. Ez azt jelenti, hogy a program tanácsadója, a szervezetek és a rehabilitációban illetve segítségnyújtásban résztvevő szakemberek irányában közvetítőként funkcionál, a résztvevő szükségleteit (beleértve a perspektíváit is) összeegyezteti az elérhető segítségnyújtási lehetőségekkel.

Egyes esetekben a résztvevők problémái olyan mértékűek, hogy a munkára vagy az önkéntes tevékenységre irányuló aktivizálás első megközelítésben nem kezdhető meg. Ebben az esetben olyan rehabilitációs programot kell találni, ahol a fő súlypont a gondozásra és szociális segítségnyújtásra helyeződik. Az ilyen programoknál a külső helyszínen folytatott tevékenységek szintén fontos és többféle értéket hordozhatnak; ilyen külső helyszínek lehetnek például a szociális, kulturális és képzési vagy informális önkéntes tevékenységek, melyek kisebb mértékben ugyan, de tapasztalatszerzést jelentenek a munka és az önkéntesség világában. Ezek az értékek - szociális kapcsolatok, valahová tartozás, problémák levezetése, értelmes napi elfoglaltság, a mindennapok strukturálása, hasznosság érzése, a megbecsülés megélése - sokak számára motiválja a továbbvitelben való részvételt.

Ezek a tevékenységek hatékonyabbá tudják tenni a pszicho-szociális megerősítő munkát, fejlesztik azokat a képességeket, melyek szükségesek az önálló sorsformáláshoz, és hozzájárulnak a társadalmi re-integrációhoz.

Ez az a háttér is egyben, melynek köszönhetően a gondozási és jóléti ellátásokat nyújtó szervezetek egyre strukturáltabb figyelemmel tekintenek a munkaerő-piaci aktivizálásra. Vagy oly módon, hogy saját szervezetükön belül alakítják ki a tanácsadás és közvetítés rendszerét, vagy úgy, hogy intenzíven együttműködnek a társadalmi programok megvalósítására specializálódott szervezetekkel.

1.5 A módszertan részei: tanácsadás és közvetítés

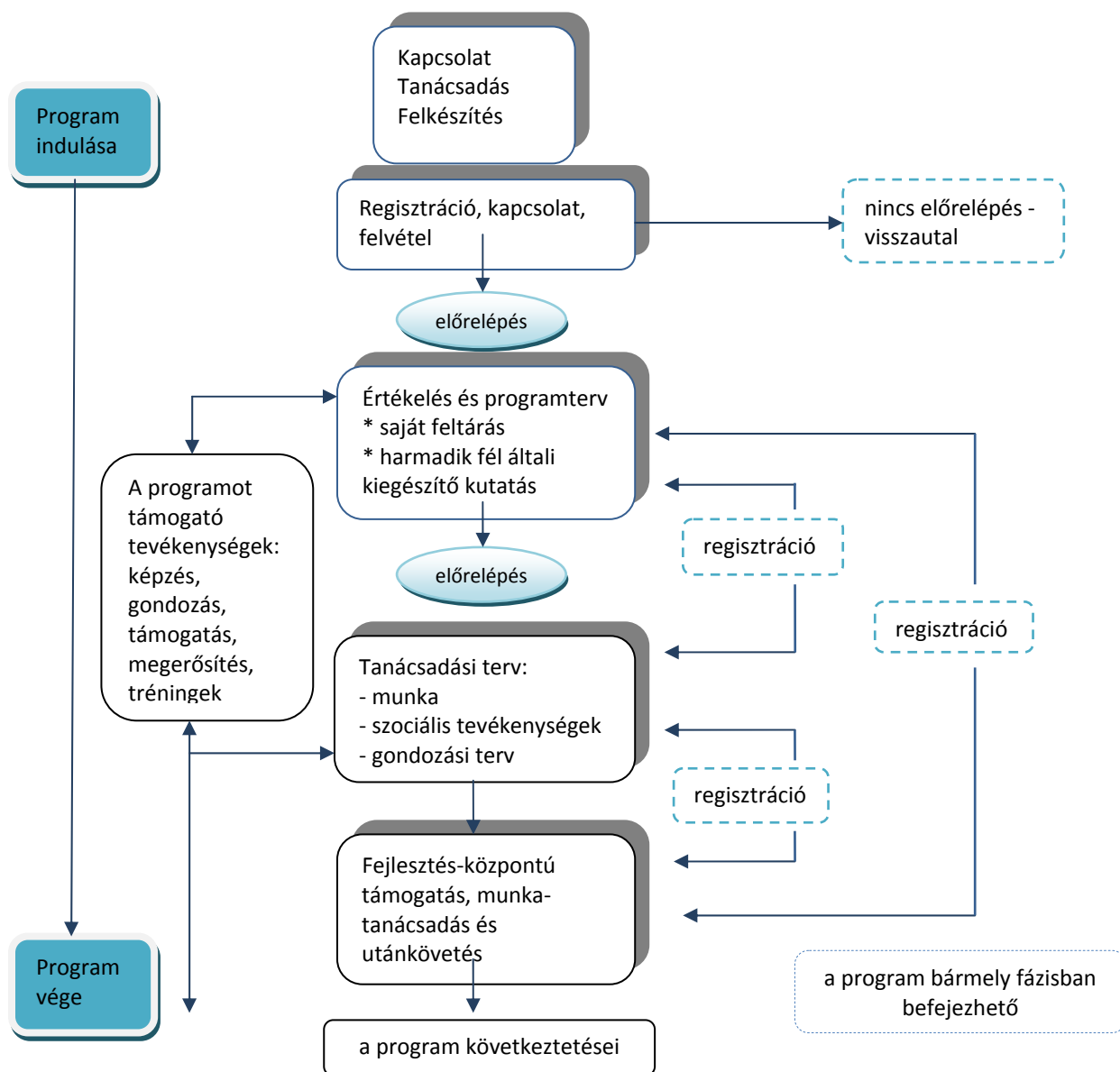
A módszertan részeit a 2., 4. és 5. fejezetek részletesen tárgyaljuk, a következő oldal 1. sz. ábrája pedig bemutatja egyrészt a tanácsadási folyamatot, másrészt a közvetítői támogatás során megteendő és a tartós társadalmi szerepvállaláshoz vezető lépéseket. Ezek a lépések az alábbiak szerint különíthetők el:

-  jelentkezés, kapcsolatfelvétel, feltárás,
-  értékelés és programterv,
-  közvetítői és coach terv,
-  fejlesztésorientált támogatás, és utánkövetés.

Ez az elkülönítés azokra az egymástól elválasztható produktumokra fókuszál, amelyek például főleg a privatizáció és a tevékenységek kiszervezése óta váltak elfogadottá. A „produktumok” az alapján az állskereséshez is megkülönböztethetők, hogy az egyes lépések kivitelezésénél hová helyeződik a hangsúly. A munkaerő közvetítés és a hajléktalanok elhelyezése során a pszicho-szociális segítségnyújtás formáiban viszonylag nagyobb hangsúly kerül az első, illetve bizonyos szinten a második lépésre, miközben az önkéntesek hosszú távú követése vagy a „job coaching” során arányaiban az utolsó lépés válik hangsúlyosabbá. Lehetnek tehát különbségek az egyes lépések intenzitásában, azonban minden egyes program ezeket a lépéseket járja végig – hacsak a résztvevő idő előtt ki nem esik.

A módszertan különböző lépéseitől el kell különítenünk a közvetítői tevékenység folyamatát. Ez azt jelenti, hogy a közvetítés a lépésről-lépésre haladás folytonosságát és az interakció bizonyos szintű minőségét

A személyes, ügyfélorientált megközelítés módszertanának folyamatábrája



22

Másodszor a tanácsadók munkája sem mindig úgy szerveződik, hogy a teljes programot végig tudják vinni. Vannak olyan tanácsadók, akik a tanácsadói tevékenységükben főként a program első részére fókuszálnak (gyakran úgy is emlegetik, mint bevezetés a munka világába), miközben mások a munkába helyezést követően fordítanak nagyobb figyelmet a tanácsadásra és a program megvalósítására vagy a „job coaching”-ra.

Mindezek mellett ott találjuk az aktivizáló lehetőségek speciális formáit: munkaközvetítés, szociális aktivizálás és egészségügyi-gondozási rehabilitáció. Ezeknél az eseteknél nagyon fontos szempont, hogy megfontoltan járjunk el, tehát ne csak a dossziéból kinyerhető objektív információkat, de olyan szubjektív dolgokat is szem előtt tartsunk, mint például a résztvevővel kialakított viszony, illetve a résztvevőnek nyújtott segítség speciális szempontjai. Amikor a gyakorlatban nem valósítható meg a könyv által meghatározott lépések szabályszerű követése, akkor válik igazán fontossá, hogy a program egyes részeiben közreműködő tanácsadó a teljes folyamatra rálátással rendelkezzen.

A 3. fejezet a tanácsadási tevékenységet a közvetítési folyamat során megteendő minőségi és felelősségteljes lépések előfeltételeként mutatja be. A 4. fejezetben a módszertan első két lépését tekintjük át: jelentkezés, kapcsolatfelvétel és feltárás, valamint értékelés és programterv. Az 5. fejezetet szenteljük az utolsó két lépésnek: közvetítés és „coaching” terv, illetve fejlesztésközpontú támogatás, az elhelyezés alatti támogatás és utánkövetés. A 2. fejezetben először néhány esettörténetet mutatunk be.

2. Történetek a gyakorlatból

2.1 Bevezetés

Módszertani könyvünk túlnyomó része az aktivizáló programok lebonyolításához kapcsolódó gyakorlati esetleírásokból áll. A történeteket különböző nézőpontból mutatjuk be: a résztvevő helyzete és története, a tanácsadó metodikai megközelítése és reflexiói, az érintett egyéb szereplők és az aktivizáló programban lezajló fejlesztések. A könyv további részeiben egymást váltogatva jelennek meg a módszertani leírások és a gyakorlati esetek.

A következő fejezetben vázlatosan bemutatjuk azt az öt résztvevőt, akiknek a programba való bevonását a könyv egy későbbi részében ismertetjük. Személyük és helyzetük annak megfelelően kerül bemutatásra, ahogyan a program megkezdése előtt megismertük őket. Célunk az, hogy rávilágítsunk a résztvevők sokféleségére, ami a különböző háttérben és jellegzetességekben mutatkozik meg. Mindegyikük más-más okból vált munkanélkülivé, vagy ütközött nehézségekbe első munkája során. Vannak közöttük olyanok is, akik már részt vettek aktivizáló programokban, azonban ez végül számukra nem jelentettek tartós elhelyezkedést.

Első pillantásra a nem kielégítő élethelyzet és a tartós társadalmi szerepvállalás akadályai tűnnek fel. Ebben az esetben az első benyomás nem igazán jó, inkább a „félíg üres pohár” hasonlít. A tanácsadónak elvileg a „félíg teli pohárból” kell kiindulnia, azokból a kívánságokból, motivációkból, lehetőségekből és kapacitásokból, melyek első pillantásra fel sem tűnnek. Ebben a fejezetben egyelőre a „félíg üres pohárnak” nézünk a fenekére, hogy a következő fejezetekben bemutatásra kerülő folytatás annál izgalmasabb legyen.

A harmadik és negyedik részben két résztvevő teljes programját visszük végig. A célunk, hogy teljes képet adjunk arról, hogyan is néz ki egy program: a módszertani megközelítés különböző lépései, a résztvevő teljes története (bemutatva erősségeiket csakúgy, mint korlátaikat), az aktivizálás konkrét lehetőségei, melynek megvalósításán a programba bevont különböző felek dolgoznak, valamint az eredmények, a konkrét módszertani megközelítés és a tanácsadó reflexiói.

Az eseteket annak analógiájára írjuk le, ahogyan azok a gyakorlatban konkrétan megvalósultak. Az anonimitás megőrzése érdekében más neveket használunk, és bizonyos adatokat elhagyunk vagy megváltoztatunk.

A tanácsadó által a program során megfogalmazott módszertani megfontolásokat és reflexiókat kisebb betűszedéssel jelenítjük meg, mivel ezek a könyvben kidolgozott módszertani megközelítésnek a gyakorlatban alkalmazott formái. Ezek a részek a tanácsadó által választott konkrét eljárásokat mutatják be, valamint azt a gondolkodási folyamatot, ahogyan az információfeldolgozás során elemez, véleményét és a lehetséges kilátásokat megfogalmazza, illetve visszaadja azokat a megfontolásokat és motívumokat, melyek az adott cselekedetekben és döntésekben szerepet játszottak.

Az esetleírások nem az ideális kép megrajzolására törekednek, hanem a tanácsadók (és vezetőik, illetve felelős hivatalvezetők) számára kívánnak konkrétumokat és inspirációt adni. Betekintést engednek abba a folyamatba, ahogyan a módszertan a gyakorlatban alkalmazásra kerül, megmutatják a különböző szereplők között zajló interakció lehetséges formáit és azt, hogy hogyan vezetnek mindezek eredményre.

2.2 A résztvevők helyzetképe a program megkezdése előtt

Előzmények: Pieter

Pieter egy 35 éves holland férfi, apjával, anyjával és fiútestvérével lakik együtt. Szakmunkásképzőt⁹ végzett, melynek keretében szobafestő-mázoló szakmát tanult. Négy évig festőként dolgozott. Egy baleset következtében súlyos lábtörést szenvedett. A lába nem gyógyult meg teljesen, még most is nehezebbé esik a járás. A balesetet követő rehabilitációs időszakban súlyosan depresszióssá vált. Három hónapot töltött egy kórházi pszichiátriai osztályon, ahol gyógyszeres és pszichoterápiás kezelést is kapott.

A terápia során kezdett el beszélni a fiatalkorában, szexuális erőszak áldozataként átélt tapasztalatairól. Elmondása szerint, a terápiás kezelés során az ehhez kapott segítségnyújtás nem hozott számára eredményt. Többé aztán már nem is akart erről beszélni, mert csak nyomorultabbul érezte magát, és úgy gondolta, a pszichiátertől semmit sem várhat. „Attól hogy csak beszélgetünk, nem leszek okosabb”. Miután kiengedték a kórházból, Pieter néhányszor felkereste a RIAGG¹⁰ intézetét, hogy a szexuális erőszakkal kapcsolatos negatív élményeit feldolgozza. Ez sem segített, az általa nyafogósnak minősített terapeuta szerinte szánalmasan viselkedett, és mikor hazament, úgy érezte, erre semmi szüksége többé. A terápiát megszakította. Pieter a balesetet követően betegállományban volt, majd amikor ez lejárt, jövedelmét a fogyatékossági törvény (WAO¹¹) alapján, a szociális segéllyel kiegészítve állapították meg.

Pieter a balesetet követően nem dolgozott, és most már 10 éve munkanélküli. Megkísérelt munkához jutni, mint festő, de sosem vették fel, elmondása szerint nehézkes járása miatt. Nehezen fogadta el, hogy a munkakeresés hiábavaló, de mostanra már letett róla. A festő szakma szerinte nagyszerű. Munkában töltött éveit igen sok kellemes élménye volt a munkatársaival. Amikor erről beszél, látszik rajta a növekvő lelkesedés. Pieter úgy érzi, magyarázkodásba kell bocsátkoznia munkanélkülisége miatt. Az az érzése, hogy meg kell védenie magát. Emiatt sok olyan barátot, jó ismerőst elveszített, akiknek volt munkája, és társra is találtak, gyerekeik születtek, ellentétben vele, aki még mindig a szüleivel él. Szerencsétlennek érzi magát.

Pieter az elmúlt időszakban egy szociális aktivizáló projekt segítségével, több alkalommal is dolgozott önkéntesként, egy olyan helyen, ahol festett, és kisebb munkákat végzett el. A munka önmagában tetszett neki, de gyakran egyedül kellett dolgoznia, és gyakorta érezte magát úgy, mintha cseléd lenne. Az önkéntes munka során egyre több kellemetlen élményt szerzett. Depressziós és kudarckerülő időszakaiban inkább visszavonult, és senkire sem akart hallgatni, sem a munkahelyére, ahol önkéntesként dolgozott, sem pedig a programvezetőre. Ezeket a periódusokat aztán rendre fellendülés követte: a depresszió és a kudarctól való félelem gödréből kijutva Pieter újra nyitottá vált az új tevékenységekre. Az önkéntes munka viszont újra és újra abbamaradt, ahogy Pieter depressziós periódusa visszatért. A munkaadói sem voltak kibékülve vele, mivel állandóan a szexuális zaklatással kapcsolatos élményeiről és ennek következményeiről beszélt. Aztán egy idő után már csakis önmagáról, ami egyre elviselhetetlenebbé tette őt a többiek számára.

⁹ A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel: LTS, azaz **Lagere Technische School** - „alapfokú szakképzésnek” (1992-től a hivatalos elnevezése [“voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs”](#) azaz “középfokú előkészítő szakképzés”) – *a ford.*

¹⁰ **Regionale Instelling voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg**: Mentális Betegségek Ambuláns Kezelésének Regionális Intézete. (A mentális egészségügyi ellátásnak ez az intézménye olyan pszichológiai vagy pszichiátriai problémákkal küzdőket fogad, akiknek nincs szükségük kórházi kezelésre, viszont problémáik oly mértékűek vagy annyira összetettek, hogy a háziorvosi szolgálat vagy szociális munka nem tud számukra megfelelő kezelést adni) – *a ford.*

¹¹ **Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering**: Törvény a fogyatékossági segélyről – *a ford.*

Hetty éppen most töltötte be a 17. életévét. A középfokú szakképzésben¹² tanulmányait befejezte, továbbtanulni nem akar. Össze akar költözni a barátjával, ezért akar dolgozni és jövedelemre szert tenni. 7 éves volt, amikor meghalt az édesanyja. Az apa nem volt képes gondoskodni a négy gyermekes családról, neki magának is rengeteg problémája volt. A Gyámügyi Tanács a gyerekeket gyámság alá vonta, és különböző gondozó szülőknél, illetve gyermekotthonokban helyezte el őket. Hetty nehezen viselte sorsát. Sok problémája volt, és sok krízist élt át, emiatt többször is áthelyezték. A nevelőszülőkkal, illetve a családdal nem jött jól ki.

A középiskolában az ifjúságsegítői feladatokat ellátó koordinátorral igen jó kapcsolata alakult ki, mert megértette őt, és amiben tudott, segített neki. Az iskola ezen felül nem sokat jelentett számára. Választott szakiránya a „Gondozás és Szociális Ellátások” volt, de ez is csak azért, mert a barátnő is ezt választották. Az ilyesféle munkához azonban egyáltalán nem érez kedvet.

Tavaly kitették a fiatalok számára fenntartott gyermekotthoni részlegből. Néhány napig az utcán csavargott, majd átmenetileg a bátyja adott szállást neki, ő azonban a legszívesebben az azóta megismert barátjával szeretne önállóan lakni. Hivatalos megfogalmazás szerint Hetty korai iskolaelhagyó, munka nélkül és alacsony végzettséggel.

Hans egy 29 éves egyedülálló férfi, akinél a pszichiátriai kivizsgálás¹³ „borderline” személyiségzavart állapított meg. A problémák Hans 14 éves korában kezdődtek, a szülei válásának hatására. Ebben az időszakban kezdte az iskolakerülést, amiért kirúgták a középiskolából¹⁴.

Egy évet tanult elektrotechnikusként¹⁵, majd abba kellett hagynia a tanulmányait fémallergia miatt. Rászokott a könnyű drogokra, és rengeteget veszekedett a bátyjával. Rövid ideig az apjával lakott, majd 20 éves koráig az anyjánál, de sokat volt otthonról távol.

Munkaközvetítő irodák révén néhány éven át dolgozott, de mindig csak rövid időre kapott munkát: a pénz miatt vállalta ezeket, de a munkát is, a környezetet is és a munkatársakat is egyre ellenszenvesebbnek találta. Az utóbbi években ezért aztán mind nehezebben kezdett neki, hogy kiközvetített munkát keressen. Erős alkohol- és cannabis-fogyasztóvá vált, ezáltal pszichés problémái is egyre komolyabbá váltak.

Előzőleg Hans egy korábbi aktivizáló program keretében munkagyakorlatot teljesített egy biológiai kertészetben. Jelenleg önkéntes alapon dolgozik itt, tanácsadói segítség nélkül. A Szociális Hivatal esetmenedzsere azonban aggódik Hansért, aki a téli hónapok idején hosszabb időszakra (3-4 hónapra)

¹² A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel: VMBO, azaz **V**oorbereidend **M**iddelbare **B**eroepsonderwijs – „előkészítő középfokú szakképzés” – *a ford.*

¹³ A szövegben konkrétan az alábbi intézmény kerül megnevezésre: GGZ, azaz **G**eestelijke **G**ezondheidszorg – „mentális egészséggondozási és addiktológiai intézet” – *a ford.*

¹⁴ A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel MAVO, azaz **M**iddelbaar **A**lgemeen **V**oortgezet **O**nderwijs – „emelt szintű általános középdokú oktatás” – *a ford.*

¹⁵ A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel: KMBO, azaz **K**ort **M**iddelbaar **B**eroepsonderwijs – „rövidített középfokú szakképzés” – *a ford.*

visszavonul a saját házába, és senkivel sem hajlandó beszélni. Hosszú időre távol marad a kertészettől. Ezért kérték annak a kivizsgálását, hogy esetében egy tartós program megvalósítható lenne-e.

Előzmények: Miep

Miep egy 46 éves holland nő. Eddigi élete nem más, mint problémák sokasága. Gyermekként olyan családban nevelkedett, ahol az apa alkoholista volt, anyja pedig mozgássérült és depresszióra hajlamos. Felnőtt nőként sem találta meg saját életében a boldogságot. Miepnek két gyermeke van, más-más apától. Mindkét gyermeket gyámság alá helyezték. Idősebb gyermekével már semmilyen kapcsolata nincs. A kisebbik, 12 éves gyermekével időnként kapcsolatba kerül. Ez a gyermek az apjával él, aki menekült, és akitől Miep elvált.

Miep még fiatalon költözött össze első partnerével, anyja halála után. Különböző befolyások kombinációjának köszönhetően – kábítószeres környezet (füves cigaretta) és pszichikai problémák – nem sokat tudott kezdeni az életével. Jelen pillanatban még mindig több problémával küzd egyidejűleg. Egy adósságkezelési eljárás miatt pénzügyi gondnokság alatt áll. Szerinte az adósságok az előző viszonya miatt keletkeztek. Számos különböző testi és pszichikai panasza van (többek között cukorbeteg, és rémlátomásai vannak). Egyedül él egy öreg, nem túl komfortos nagy házban, egy régi városrészben, ahonnan el akar jönni, mert nem érzi ott jól magát. A környéken rossz híre van, drogfogyasztónak tartják. Szokott szállást adni idegeneknek, senkiben sem bízik meg, és elszigeteli magát a környezetétől.

Az elmúlt időszakban többször is részt vett különböző integrációs programokban, főként munkatapasztalat szerzésre irányulóban. Soha sem bírta sokáig, mivel szerinte elítélték, és kinézték onnan.

27

Előzmények: Marcel

Marcel 34 éves, fémmegmunkáló szakiskolai végzettsége van. 13 éves fémmegmunkálói munkatapasztalatot tudhat maga mögött, melyet egy nagyvállalatnál szerzett. A munka nagyon is kedvére való volt, úgy dolgozott, hogy „megszolgálja a bérét”. Marcellt elbocsátották a megszorítások elleni panaszkodása miatt. Mindeközben már négy éve munkanélküli.

Marcel jelenleg egyedül él, nős volt, és van egy kislánya, aki azóta már 8 éves. 9 évi házasság után a felesége elhagyta egy másik férfi miatt, és a kislánnyal együtt elköltözött. Marcellt ez úgy érte, mint derült égből a villámcsapás. Nagyon kiborította, hogy a kislányt nem láthatja többé. Megpróbálkozott a szülői felügyelet megszerzésével, de ez végül nem sikerült. A jelenleg érvényben lévő láthatási szabályozás szerint a kislány kéthetente egyszer egy hétvégét tölt nála.

2.3 Bea története

Bea 52 éves, 20 éve munkanélküli. Néhány évig a férje üzletének adminisztrációját vezette. Középiskolai¹⁶ végzettsége van, szakképesítés nélkül. 20 éve elvált, így a munkáját is elveszítette. A válás után otthon maradt és a fiáról gondoskodott. Emellett több éven át önkéntesként dolgozott abban az iskolában, ahová a fiú járt. Aztán ezt édesanyja otthoni ápolása érdekében, aki később, két évvel ezelőtt elhunyt, abbahagyta. Bea jelenleg egyedül él, a fia önálló életet kezdett.

Bea újra elkezdett önkéntesként dolgozni. Időseknek segített a háztartásvezetésben. Aztán a fia balesetet szenvedett, melynek következtében nehéz időszak köszöntött rá. Mindeközben elvégzett egy számítógépes tanfolyamot. Aktív akar maradni, hogy elkerülje azt az elszigetelt állapotot, melyet az édesanyja halála után átélt. Pozitív hozzáállással akar tevékenykedni, de úgy látja, hogy az életkora miatt nem számíthat arra, hogy munkát kap. Konkrét szakmai elvárásai nincsenek, elégedett az önkéntes munkával.

Feltárás és értékelés

Bea korábbi önkéntes tevékenységére vonatkozó szerződését az intézmény nem hosszabbította meg. A Szociális Hivatal esetenedzsere emiatt úgy döntött, hogy Beát egy, a fizetett munka megszerzését célzó programba irányítja. Ez tehát az a kontextus, melyben az értékelés zajlik.

A programvezető Beával közösen akarja kialakítani, hogy mi módon határozható meg a fizetett munkára irányuló program tartalma. Több lehetőséget is lát Bea estében, melyek alapja a férje üzletében szerzett munkatapasztalat (adminisztráció, szervezés) és az időközben végzett önkéntes tevékenység (házvezetés, kísérés, gondozás). Szerinte Bea talán arra is készen áll, hogy egy új fejezetet kezdjen az életében, de ezt a döntést neki kell meghoznia. A programvezető minden esetre bátorítja Beát abban, hogy potenciáljait egy fizetett állás megszerzésére használja fel.

28

Bea első reakciójából az látszik, hogy negatívan ítéli meg az esélyeit az álláskeresésben. Úgy látja, hogy inkább a szociális szektorban kínálkozna számára álláslehetőség, háziasszonyi teendők ellátására, melyet korábban önkéntesként is végzett.

A programvezető véleménye szerint Bea nehezen fordul új dolgok felé, inkább a biztonságosabb utakat keresi, és ezért választja a háziasszonyi funkciót. Úgy látja, hogy Bea a kudarcok kerülésére és tökéletességre törekszik. Háziasszonyként funkcionálni a munkaerő-piacon kevés eséllyel kecsegtet. Ezzel szembesíteni kívánja Beát. Az adminisztrációs, ügyfélszolgálati vagy hasonló irányba való elmozdulás kínál lehetőségeket.

A programvezető szembesíti Beát a ténnyel, hogy a szociális szektorban való „háziasszonyi” funkciónak, mint jövedelemszerző tevékenységnek nem sok esélye van. Elmondja Beának, hogy leszűkíti munkaerő-piaci esélyeit, ha a szakmai irány megválasztását a szociális szektorra korlátozza, vannak más lehetőségek is. A privát szektor adminisztratív ágában vannak olyan funkciók, például irodai vagy ügyfélszolgálati munkatárs, melyek lehetőséget jelentenek a számára.

Bea szerint az életkora gátló tényező lesz az álláskeresésben. A programvezető kérdésére: mennyi ideig tudna még valaki irányításával, beosztottként dolgozni, azt válaszolja, hogy mivel csinált már ilyet, ez nem okoz számára problémát.

¹⁶ A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel: HAVO, azaz **Hoger Algemeen Voortgezet Onderwijs** – „emelt szintű, középfokú általános képzés” – a ford.

A programvezető a beszélgetést főként az álláskeresői perspektívák szélesítésére összpontosítja és arra, hogy Bea kudarcától való félelme csökkenjen. Bátorítja Beát, hogy bízson a saját képességeiben, rámutatva azokra a kompetenciákra, melyek korábbi munkatapasztalatai és önkéntes munkája során épültek ki. Annak köszönhetően, hogy valaki, mint jelen esetünkben a programvezető olyannyira hisz a kapacitásaiban, Bea önmagába vetett bizalma jelentősen megnőtt. Ez végül arra a döntésre ösztönözte, hogy konkrétan nekivágjon az álláslehetőségek felkutatásának.

Programterv

Bea végül maga határozott úgy, hogy részt vesz az álláskeresőre irányuló programban. Habár vannak még kételyei, szeretne próbát tenni.

Bea háttérben meghúzódó kételyeire a programvezető folyamatosan figyelemmel van a projekt megvalósítása során. A közvetítés megvalósításához egy másik, a munkaközvetítésre jobban specializált programtanácsadót is bevontak. Ez azt jelenti, hogy Bea átkerült hozzá.

Közvetítés

Bea korábbi tanácsadója egy olyan, re-integrációs vállalatnál dolgozó közvetítő keresésébe kezd, aki személyiségét tekintve leginkább megfelelő lehet Beának. Olyasvalakire van szükség, aki hajlandó szem előtt tartani Bea speciális helyzetét, és személyében is ösztönzőleg tud hatni rá. A két tanácsadó egy korábban lezajlott beszélgetés során áttekintette a Beáról szerzett információkat: az életkora miatti kétségeit, kudarcától való félelmét, mely megakadályozza őt az új dolgok felé fordulásban, a hosszú, munkanélküli időszakot, de kiemelten foglalkoztak Bea munkatapasztalataival és az ennek során kialakult képességeivel. Az átállás megkönnyítése érdekében egy háromoldalú megbeszélésre kerül sor Bea és a két tanácsadó (az „első”, illetve a „második”) között.

29

A fizetett munkára fókuszáló beszélgetés jól sikerült. Bea beszámolt korábbi munkatapasztalatairól: volt-férje üzletében szerzett adminisztrációs tevékenységéről és önkéntes munkájának tapasztalatairól. A re-integrációs vállalatnál dolgozó közvetítő határozottan kijelentette, hogy Beának számos értékes tapasztalata van, és hogy az adminisztráció területén biztos esélyekkel rendelkezik a nyílt munkaerőpiacon.

Bea úgy nyilatkozik, hogy szívesen vállal ilyen munkát, és kész arra is, hogy továbbképzésben vegyen részt. A programközvetítő egy rövid, intenzív képzést javasol Beának, egy heti öt napos, fél éven át tartó, gyakorlatorientált tréninget, amely alkalmas a képességei aktualizálására és megerősítésére. Ez arra is jó, hogy a jelenlegi munkatapasztalataiban mutató hiányosságokat kompenzálja. Beának tetszik a dolog, de szeretné átgondolni.

Egy rövid gondolkodási idő után újabb beszélgetésre került sor Bea és tanácsadója között. Bea pozitív tapasztalatokról számolt be a re-integrációs iroda programközvetítőjével folytatott beszélgetést illetően. Elégedett, és kész arra, hogy merészen belevágjon. Érti a két tanácsadó támogatását, és pozitívan gondol arra, hogy részt vehet egy képzésben. Az a szándéka, hogy a tanulmányi szakasz alatt továbbra is folytatja az idősek otthonában vállalt önkéntes házvezetői tevékenységét.

Bea elkezdte a tréninget, melyhez a Szociális Hivatal képzési támogatást folyósított számára. A két tanácsadóval továbbra is kapcsolatban maradt a képzést és az egyébként felmerülő dolgokat érintő kérdésekben.

A képzés első, bemutatkozó napja után Bea spontán felkereste a tanácsadóját. Nagyon megijedt attól a rengeteg könyvtől, mellyel eljött. Bele is nézett már némelyikbe, és attól félt, hogy ez a szint túl magas

neki. Ijedtségének egy másik oka, hogy a résztvevők sokkal fiatalabbak nála. Ő az egyetlen a „néni” kategóriában, mindenki más sokkal fiatalabb nála.

A tanácsadó ekkor elmesélte saját iskolai múltját. Ő is idősebb korban kezdett el egy három éves képzést. Kezdetben neki is kétségei voltak, de utólag visszatekintve a három év gyorsan eltelt. A tanácsadó története sokat jelentett Beának, és bátorságot tudott meríteni belőle, hogy elkezdje a képzést. A későbbi kapcsolattartás négy alkalma arra irányult, hogy a tanácsadó lássa, Bea hogy halad, és az esetlegesen felmerülő kétségeket vagy problémákat feltárják és megvitassák. Kiderült, hogy Bea egyre lelkesebb, tanulmányi eredményei is megnyugtatóak. Teljesítménye nem marad el a többi – nála fiatalabb – hölgyekétől. Bea beszámolt arról a támogatásról, melyet a fiától kapott, aki nagyon büszke volt rá, és sokat bátorította.

Bea sugárzott az önbizalomtól. Míg azelőtt a tanácsadóra egy komor, kétségeket tükröző arc tekintett, a mostani arc egy öntudatos, önmaga tetteire és az elért eredményekre büszke asszonyt sugárzott.

A képző intézmény aztán egy olyan irodához közvetítette Beát, amely a híd szerepét töltötte be az iskola és a munkaerőpiac között. A gyakorlóhely különböző részlegekben leképezte a recepció, a beszerzés, az eladás, az üzlethelység kialakítása, a könyvelés és a személyzeti ügyek intézésének munkafázisait. Bea három hónapos tapasztalatszerző gyakorlatot teljesített itt.

Bea a tanácsadóval folytatott egyik beszélgetés során elmondta, hogy kezdetben meglehetősen bizonytalan volt adminisztrációs képességeit illetően. Most, hogy már sikeresen túl van az iskolán, rájött, hogy nem felejtett el semmit, és önbizalma helyreállt a képességeit illetően. A gyakorlat elvégzése után a képzőhely programkövetítője állásba helyezte.

Bea most teljes munkaidős irodamenedzserként dolgozik, és nagyon élvezi. Ügyfeleket és kurzuslátogatókat fogad, és nyilvántartja a munkatársak időbeosztását. Különböző adminisztrációs feladatokat lát el, telefonos és e-mailes megkeresésekre válaszol.

2.4 Abdel története

Abdel egy 18 éves fiatalember. Otthon él, egy hagyományos marokkói családban, ahol az öt gyermek közül ő a második. A régi városrészt, ahol ők is élnek, igen sok bevándorló lakja. Apja korábban egy textilgyárban dolgozott, de cukorbeteg lett, és hosszabb időre betegállományba került. A család jelenleg szociális segélyből tartja fenn magát.

Abdel középiskolai¹⁷ tanulmányait félbehagyta, és 15 éves korától kezdve bírósági ügyei vannak. Az utcán kapcsolatba került egy csavargó bandával, akik veszélyeztetik a környék biztonságát. A bandatagokat, köztük Abdelt is, olyan ügyekért ítélték el, mint bolti lopás, jogosítvány nélküli autóvezetés, idősek megtámadása. A szabadlábba helyezéseket és utógondozást is figyelembe véve a büntények listája túl hosszú lenne, hogy itt felsoroljuk. Abdel szülei is úgy nyilatkoztak, hogy a fiú kezelhetetlen és agresszív. Abdel most szabadult a fiatakorúak börtönéből, és beadta kérelmét szociális ellátás folyósítására.

¹⁷ A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel: VMBO, azaz **V**oorbereidend **M**iddelbare **B**eroepsonderwijs – „előkészítő középfokú szakképzés” – a *ford.*

Feltárás és értékelés

Abdel egy olyan személyes megbeszélésre behívó levelet kapott a Szociális Hivataltól, melyen a programtanácsadó is jelen van. A megbeszélésre nem jött el, és nem adott hírt magáról.

A programtanácsadó azt javasolta a Szociális Hivatal esetmenedzserének, hogy egyelőre ne szankcionálják Abdel távolmaradását. A tanácsadó először egy bürokráciamentes családlátogatás keretében akarja felvenni a kapcsolatot Abdellel. Fel akarja deríteni, és képet akar kapni a család szociális háttéréről, életkörülményeiről és a szülőktől várható esetleges támogatásról.

A családlátogatás alkalmával folytatott beszélgetés igen nehézkesen alakult. A szülők jelen voltak, Abdel nagyon visszahúzódtó volt, még szemkontaktust is alig lehetett vele létesíteni.

A programtanácsadó a lehető legnyugodtabb mederben próbálta tartani a helyzetet, semmiféle nyomást nem akart Abdeltre gyakorolni, így aztán nyitott kérdéseket tett fel, mint például: „mihez szeretnél kezdeni mostantól?”, „hogyan tudnék neked ebben segíteni?”.

Lassanként Abdel maga mesélte el helyzetét, hogy hogyan jutott idáig, milyen volt az élete a fiatalok börtönében. Megmutatta a szabadlábba helyezését kapcsolatos és az ügyvédjétől kapott leveleket. Most ugyan szabad, de még hátra van egy eljárás.

A programtanácsadó megkérdezte Abdelt, mit szólna hozzá, ha - a helyzet alapos átbeszélése érdekében - kapcsolatban maradnának, míg szabadlábban van. Abdel azt mondta, jó lenne.

Ezt követően Abdel apja bekapcsolódott a beszélgetésbe. Panaszkodott a fiára, a múltjára, az elkövetett hibákra, hogy nem csinál semmit, hogy csinálnia kéne valamit. Abdel nagyon feldühödött, felállt, és felment a szobájába, durván magára csapva az ajtót. Az apa és az anya megkérdezték a tanácsadót, hogy most mit kellene tenniük?

A tanácsadó azt válaszolta, hogy csak egy kicsit, két percet várjanak, és aztán maga kéri meg Abdelt, hogy jöjjön le.

Így is történt, Abdel lejött, és nyugodtan leült.

A tanácsadó ekkor mindenki jelenlétében elmondta, hogyan fogja a helyzetet kezelni. Abdeltől szeretné hallani, hogy pontosan mit akar, milyen irányban gondolja a munkakeresést. Elmondta azt is, hogy az apának meg kell adnia a lehetőséget arra, hogy Abdel pozitív irányba forduljon, és hogy ebben a pillanatban támogatásra és nem szidalomra van szüksége. Abdelnek elmagyarázta, hogy az apja felelősnek érzi magát a család és Abdel iránt, és meg kell értenie ezt a nehéz szerepet.

A tanácsadó nemcsak a munka irányába végzett közvetítői tevékenységet; mediált a környezet, ez esetben apa és fia között is.

Abdel elmesélte, hogy szíves dolgozna targoncavezetőként valamely áruházban. Ez kedvére való lenne, az ezzel kapcsolatos dolgokról a barátaitól szerzett tudomást. A tanácsadó lezárja a beszélgetés, melynek folytatására meghívja Abdelt az irodában.

A második alkalommal a tanácsadó gyakorlati kérdéseket vitatott meg Abdellel: a CWI¹⁸-be való regisztrációt, a segélyezési kérelem benyújtásához szükséges teendőket. Abdelt tájékoztatta arról a tényről is, hogy ha a targoncavezető akar lenni, el kell végeznie egy képzést. Ez egyáltalán nem volt ellenére. Közben

¹⁸ CWI: Centrale organisatie voor **W**erk en **I**nkomen: „Munkaügyi és Jövedelmi Központ” – az UWV (lásd 3. lábjegyzet) részeként működő szervezet, amely kirendeltségeiben regisztrálja az álláskeresőket, és önéletrajzaik alapján összekapcsolja őket a meghirdetett álláshelyekkel illetve a munkaadókkal – *a ford.*

időpontot egyeztettek a szabadlábra helyezést és utógondozást végző szervezettel. A beszélgetés során kiderült, hogy Abdel aktája már nincs náluk. Életkora miatt az iratokat átküldték a felnőttek szabadlábra helyezését és utógondozását végző szervezethez, viszont a papírok oda még nem érkeztek meg. További információkért az ügyvédhez lehet fordulni.

Az ügyvéddel folytatott megbeszélésből kiderült, hogy Abdel programba helyezése pozitív fogadtatásra lelt. Ugyan még hátra van egy végre nem hajtott büntetés letöltése, de ez a távolabbi jövőt érinti. A tanácsadó javaslata az, hogy írjanak egy kérvényt, amelyben Abdel képzésbe helyezése miatt kérik a büntetés letöltésének esetleges csökkentését. Az ügyvéd biztosítja őt az együttműködéséről.

A beiskolázás három hónapot vesz igénybe, a tanácsadó és az ügyvéd úgy ítélik meg, érdemes megkockáztatni ezt a lépést. Abdel minden esetre nagyon szeretné.

Az eltelt időben még egy további egyeztetésre került sor az esetmenedzserrel, a szociális segély iránti kérelem intézése tárgyában, valamint tájékoztatták őt a jelenlegi helyzetről, illetve Abdel programba helyezésének kilátásairól.

Abdel döntése a végzendő munkát illetően meglehetősen gyorsan történt. A tanácsadónak azért vannak kétségei, első sorban a gyors elhatározás, valamint Abdel homályos jogi helyzete miatt. Két alternatívát jelölt ki a maga számára:

- ✚ az egyik, hogy egy „orientációs és munkaerő-piaci tréningprogram” keretében járjanak utána, hogy Abdel mire képes, mennyire erősen motivált a hiányzó képzettség és munkatapasztalat megszerzésére, mindeközben pedig várják meg a jogi eljárások alakulását;
- ✚ a másik pedig, hogy rögtön kezdjék meg a képzési és közvetítői programot.

Az Abdellel folytatott beszélgetések az utóbbi alternatíva melletti döntésre készítették, mivel látszott, hogy Abdel kitart a választása mellett, és igen erősen motivált. Mindemellett egy munkaerő-piaci tréning valamivel hosszabb időt vesz igénybe, és azzal járhat, hogy a fiú elveszti ezt a motivációt, és újra az utcán köt ki.

Programterv

Abdel múltja „problémákkal terhelt”, de szívesen elkezdene dolgozni, és szeretne javítani eddigi életén. Egy olyan szakma iránt kötelezte el magát, mely jó esélyekkel rendelkezik a munkaerő-piacon. Otthonról nem számíthat támogatásra, ezt valahonnan máshonnan kell biztosítani számára.

A tanácsadó megbeszéli Abdellel a programtervet. A targoncavezetéshez el kell végeznie egy rövidebb, három hónapos képzést, amit egy három hónapos gyakorlat követ. Ezalatt folyamatosan kapcsolatot tartanak az ügyvéddel, hogy értesüljenek Abdel bírósági aktájának sorsáról. Remélhetőleg Abdel bírósági ügye nem jelent akadályt, de ezt nem lehet előre megjósolni. A tanácsadó ez alatt az idő alatt kapcsolatot és megbeszéléseket tart Abdellel, a képző intézmény közvetítőjével és a szülőkkel.

Programközvetítés

A tanácsadó szándékosan kis létszámú csoportoknak szervezett képzési programot választ, ahol az olyan fiúk, mint Abdel is, megfelelő figyelmet kapnak. Van is ilyen, jó vállalati kapcsolatokkal rendelkező iskola, ahol a képzés gyakorlati része állásba helyezéssel folytatódik. A képzés egy alkalmassági felméréssel kezdődik: így előre látható, hogy a résztvevő kapacitásai elegendőek-e a képzéshez és a munkavállaláshoz.

A kiértékelést végző tanácsadó egyben a képzőhellyel való kapcsolattartásért is felelős. A tanácsadó személyes megbeszélést folytatott a képzőhely mentorával, aki felvilágosítást kapott Abdel személyéről és helyzetéről. Erre azért is volt szükség, hogy bizonyos jelekre külön is figyelmet fordítsanak, és ha szükséges, közvetlenül be tudjanak avatkozni. A folyamatkövető megbeszélésekre 3-4 hetente kerül sor.

A megbeszélésekből kiderült, hogy Abdellel minden rendben. A képzési projekt jól megy és az önbizalma is egyre inkább növekszik.

Időközben Abdel baráti kapcsolatairól beszélgettek. Azóta lettek új barátok is körülötte, olyan srácok, akik vagy dolgoznak, vagy iskolába, illetve gyakorlatra járnak. Abdel elmondta, hogy sokat jelentenek számára ezek az új barátok.

A tanácsadó szerint figyelemre méltó, hogy az olyan nehéz fiúk, mint amilyenek Abdel is mutatta magát, tulajdonképpen mennyire sebezhetőek belül. Abdel a fiatalok börtönében szerzett tapasztalatok s az apja hozzáállása miatt érzi magát sebezhetőnek. A tanácsadó rátér ennek a sebezhetőségnek a megbeszélésére, megközelítése személyes és közvetlen, kritikus, de támogató is egyben.

A szülőkkal folytatott beszélgetések során a tanácsadó arról értesül, hogy azok nem tudják elhinni, hogy Abdel ennyire megnyugodott, és ennyire jó a magaviselete. Azon tanakodnak, hátha mégis van valamilyen probléma. A tanácsadó megnyugtatta őket, hogy Abdellel az iskolában minden rendben van, a gyakorlat és a munkahely is rövid időn belül realizálható. A szülőket azonban aggasztja az ügyvédtől éppen akkor érkezett levél. Abdel mutatja a levelet és nagyon szomorú, hogy újra meg kell jelennie a bíróságon, pont most, amikor az elméleti képzést követő gyakorlat felvételi beszélgetései zajlanak.

A tanácsadó kapcsolatba lép az ügyvéddel, hogy megtudja, miről is van szó.

A levél egy végzést tartalmaz, miszerint egy ítéletben meghatározott büntetés letöltése nem történt meg teljes mértékben, s ezt Abdelnek le kell töltenie. Egy korábbi (a beiskolázási projekttel kapcsolatos) kérvény kapcsán a 6 hetes elzárást 22 napra csökkentették. Egyelőre nem ismert, hogy Abdelnek ezt a büntetést mikor kell leülnie.

Ez valóban komoly veszélyt rejt magában: Abdel hamarosan megkezdí a gyakorlatot, melyet a munkaközvetítés követ. Nem tudni, hogy a büntetés letöltésére mikor hívják be.

Abban az esetben, ha Abdel megkapja a bírósági felszólítást, az ügyvéd halasztást kér, és kegyelmi kérvényt nyújt be, hivatkozva Abdelnek az aktivizáló programban való részvételére. A rizikó mérséklése érdekében úgy döntenek, hogy egy vállalati kapcsolatokkal rendelkező munkaközvetítő iroda segítségével belevágnak az álláskeresésbe.

33

Eközben Abdel gyakorlata sikeresen véget ért. Jelenleg egy munkaközvetítő irodán keresztül ún. „előnytt élvező pozícióban” dolgozik, ami azt jelenti, hogy folyamatosan van munkája, fél évig mindenképpen. Remélhetőleg ezt követően kegyelmet kap a bíróságtól.

Utánkövetés

Annak ellenére, hogy a munkahelyen minden rendben van, Abdel és szülei között még mindig fennállnak azok a problémák, melyek a közöttük lévő rendezetlen viszonyra, a neveltetésre, a családban uralkodó normákra és értékekre vezethetők vissza.

A tanácsadó Abdelt szelíd, szüleivel való kapcsolatában még egy kicsit serdülőként viselkedő fiúnak látja, aki még csak most kezdi keresni a biztonságot, és jobbá akarja tenni az életét. Ehhez tulajdonképpen szüksége lenne a szülei támogatására, de ők visszahúzódtak tőle.

Abdel szülei felkeresték a tanácsadót. Az anya könnyekben tört ki, az apa fejfájásra panaszkodott. Segítségért esedeztek, és elmondták, hogy nem tudnak Abdellel szót érteni.

A tanácsadónak először a családsegítő bevonása fordult meg a fejében. Jobban belegondolva aztán úgy döntött, hogy megpróbál ő maga közvetíteni. A családsegítőben jelen pillanatban senki sem elérhető, aki a

család nyelvét, kultúráját értené. Emellett úgy érzi, mind a fiú, mind a család bizalommal vannak iránta, így aztán a legjobb helyzetben van néhány mediáló beszélgetést levezetni.

Az újabb látogatásnál feltérképezték a problémákat. Az apa az anyagiak miatt aggódik, hiszen segélyből élnek, Abdel viszont nem ad haza koszt pénzt. Emellett a lakhatási támogatás is veszélybe kerül. Ezért az apa azt szeretné, ha Abdel a saját lábára állna, már csak a család lakhelyének kicsinysége miatt is. Abdel ezzel szemben nem igényli az önálló életet, munkahelyi körülményei sem teljesen stabilak, és szüksége van még az édesanyja otthoni gondoskodására.

Annak ellenére, hogy Abdel életvitele pozitív irányba változott, nem javult közte és az apja közötti kommunikáció. Az apa negatívan áll Abdelhez, így aztán Abdel is negatívan reagál az apjára – és ez spirálként gyűrűzik tovább. A tanácsadó szembesíti az apát negatív hozzáállásával, miközben Abdel erősen megváltozott, és mégiscsak pozitívan kezelendő, hogy most már dolgozik. Az apa elismeri, hogy örül annak, hogy Abdel dolgozik, és nem kerül többé összetűzésbe a rendőrséggel, de még nem bízik benne teljesen, hogy ez így is marad.

Abdel elmondja, hogy addig is hajlandó feliratkozni a lakásigénylők várólistájára és részt vállalni a háztartás költségeiből, amint megkapja a fizetését. Társadalombiztosítási költségeit is maga fizeti ezentúl.

A tanácsadó a beszélgetés befejezéseként egy sor feladatot ad Abdelnek és apjának, és kijelöli a következő családlátogatás időpontját.

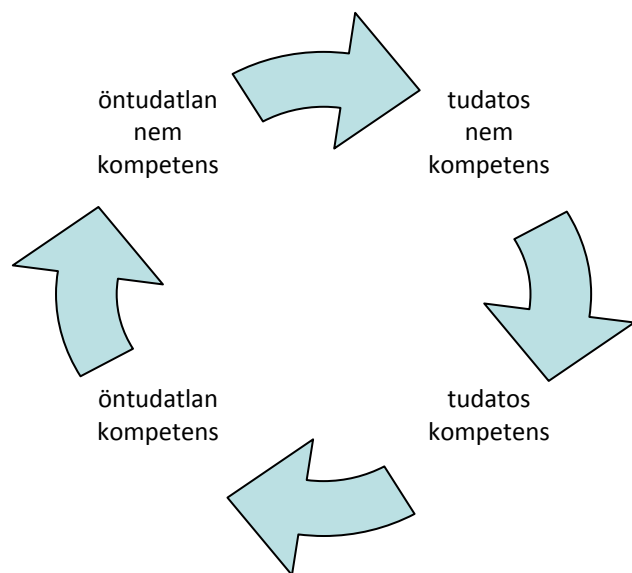
3. Tanácsadás

3.1. Tanácsadás: mediáló interakció

A tanácsadás az ügyfél tanulási és fejlődési folyamatára, ehhez kapcsolódóan pedig a tartós munkaerő-piaci szerepvállalás megteremtésére irányul. A tanácsadáson belül a fejlesztés alapelve mindig az, hogy résztvevőben erősítsük az élete fölötti önrendelkezés megvalósítását, mégpedig azáltal, hogy ösztönözzük és támogatjuk képességeinek további fejlesztését. A tanácsadási tevékenységnek ezen felül kifejezetten törekednie kell a résztvevő alapos megismerésére, programtervének összeállítására és annak megvalósítására.

A résztvevők életében bekövetkező, tartósnak bizonyuló változások nem azonnal következnek be, hanem sok időt igényelnek. Olyan tanulási folyamatokról van szó, melyekben bizonyos rutin jellegű elemek tudatosítására van szükség azok megváltoztatása, illetőleg új szokások kialakítása érdekében. Ezek a tanulási folyamatok olyan projektszerű megközelítést igényelnek, melyben az egyes elemeket nem egyidejűleg kezeljük, hanem inkább egy irányított tanulási folyamatban a tevékenységek és a tapasztaltszerzés helyes megválasztása révén a legfontosabb eredményekre fókuszálunk (kazuisztika). Először is le kell szögezni, hogy bárminek a megtanulása jól meghatározott, speciális szituációban történik (nem általában és nem elvontan), majd aztán egy későbbi fázisban egy újabb szituációba helyezzük át ezeket (azaz az egy bizonyos helyzetben elsajátítottakat kiterjesztjük más szituációkra). A tevékenységek és a tapasztalatok a résztvevő tevékenységei és a tapasztalatai.

3.1 Ábra



A tanulási folyamat szematikusan egy ciklusként jeleníthető meg (lásd 3.1. Ábra). Kezdetben az ember nincs tudatában a hiányosságainak, így nem is tekinthető kompetensnek. Az első lépés ennek tudatosítása. A második lépés a tudatos kísérletezés és fejlesztés annak érdekében, hogy elsajátítsuk az adott szituációra vonatkozó megfelelő viselkedést. A harmadik lépés az új készségek rutinná fejlesztése, hogy azok újra „öntudatlanná” váljanak. Ha eddig eljutottunk, szembe találhatjuk magunkat egy újabb hiányosságunkkal, és a ciklus folytatódik.

Módszertanunk kiindulópontja, hogy megfelelő feltételek fennállása esetén bárki képes a tanulásra. A tanulási folyamat tartalma és körülményei az egyén fejlődési képességeihez, tanulási módszereihez és a résztvevő erősségeihez kell, hogy igazodjanak. Az „igazítás” azt jelenti tehát, hogy a tanulási folyamat a legutóbb elért fejlesztés eredményein alapszik, azaz azokon az új képességeken, melyek a már meglévők felhasználásával fejlődtek ki.

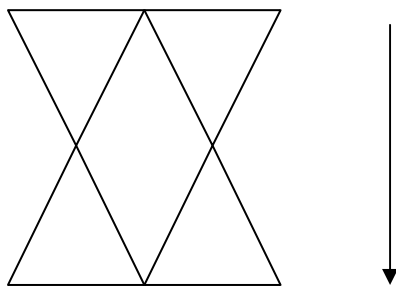
Mi magunk irányítjuk az életünket, más szóval mi magunk gyakoroljuk a rendező szerepét az életünkben. Ez a rendezés azonban nem mindig megfelelő. Az emberek időnként olyan döntéseket hoznak, melyek aztán megnehezítik a dolgukat, vagy amik problémákhoz vezetnek társadalmi együttélésükben. A tanácsadás egyik célja ennek a rendezői szerepnek (önirányítási képességnek) a javítása. Ennek érdekében a résztvevőnek tudatában kell lennie, vagy fel kell ismernie, hogy a mindennapi élet különböző szinterein döntéseket lehet és kell meghoznia, és azt is, hogy milyen választási lehetőségei vannak. Ebben a folyamatban szükség van a programtanácsadó mediáló szerepére, amit a következőkben majd bővebben ki is fejtünk. Miután az ügyfél meghozta ezeket a döntéseket, és a döntések alapján megtette a szükséges lépéseket, az ezekkel járó felelősséget is ő viseli. Az ügyfél önrendelkezése nem csak cél, hanem a program során alkalmazandó eszköz is. A tanácsadónak nem az a dolga, hogy megoldja a problémákat, hanem hogy megtanítsa ügyfeleit arra, hogyan tudják a problémáikat maguk megoldani. Nem arról van szó, hogy az ügyfelet függőségi helyzetbe hozzuk, azaz kivesszük a dolgokat a kezéből, hanem, hogy (még) önállóbbá tegyük. Más szóval a tanácsadó igyekezete önmaga feleslegessé tételére irányul.

Amilyen mértékben növekszik a résztvevő önirányítási képessége a program előre haladtával – hasonlóan a közlekedőedény működési elvéhez -, ugyanolyan mértékben csökken a tanácsadó által vitt rendezői szerep

3.2 Ábra

36

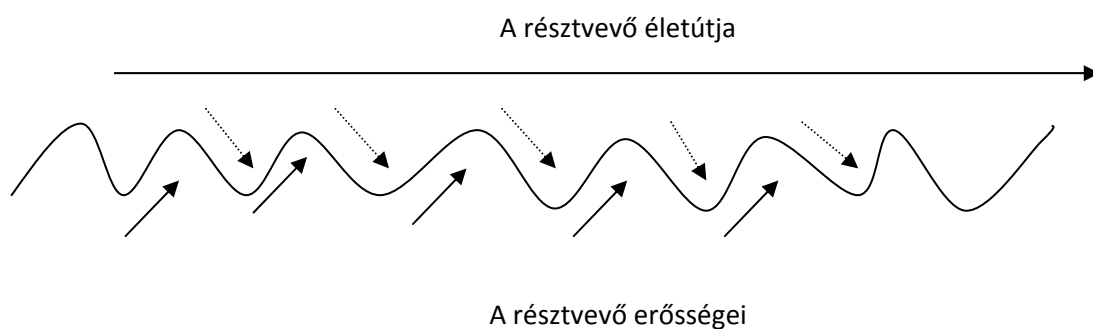
A programtanácsadó rendezői szerepe



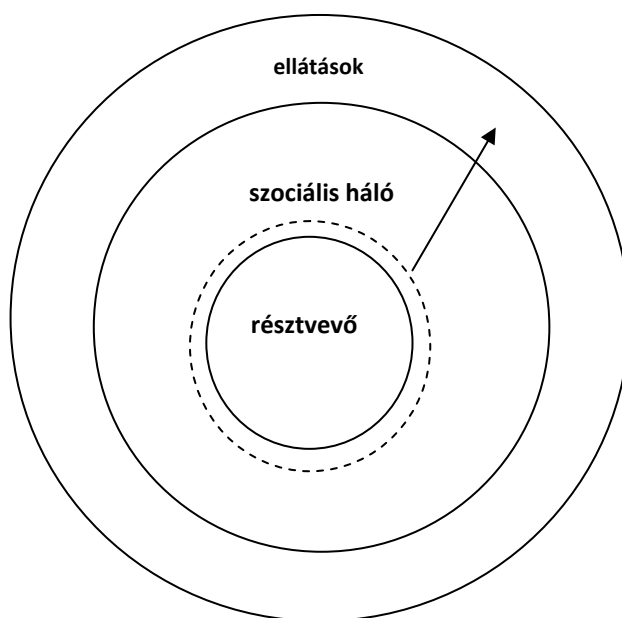
A résztvevő rendezői szerepe

A folyamatban a résztvevő erősségeinek (további) feltárására van szükség. Az egyik lehetséges módszer ezen erősségek beható megismerésére a résztvevő életútjának megismerése (lásd 3.3 Ábra). Ha megismerjük, hogy a résztvevő korábban hogyan „mászott ki egy gödörből”, képet kaphatunk az erősségeit és azokat a módszereket illetően, ahogyan kézbe vette a sorsát. Miután feltérképeztük azokat a tényezőket, melyek szerepet játszottak a lecsúszásban (lásd az ábrán a lefelé mutató nyilacskákat), nagyon fontos ezek tudatosítása mind a résztvevő, mind a tanácsadó számára, hogy aztán ezeket a program előre-haladtával szem előtt tudják tartani.

3.3 Ábra



3.4 Ábra: A programban résztvevők a felelősség megosztásának sorrendjében



A tanácsadás tehát kiegészítő és kiegyenlítő. Amire a résztvevő önállóan is képes, azt el is várják tőle. Szorosan kapcsolódnunk kell az éppen elért fejlődési szakaszhoz (szaggatott vonal): ahhoz, amit a résztvevő épphogy csak magáévá tett, és amihez még egy halom dolgot tud elsajátítani. Ha valamiben segítségre szorul, akkor első sorban a résztvevő természetes kapcsolatrendszerében kell körül néznünk. A program során, a lehetőségek függvényében ezt a kapcsolatrendszert is fejleszteni kell. A résztvevő kompetenciáinak és szociális támogató forrásainak (kapcsolatrendszerének) a fejlesztéséhez a tanácsadó kiegészítő támogatást nyújt.

Az ügyfél és a tanácsadó olyan csapatot alkot, melyben a lehető legnagyobb mértékben építenek egymás ismereteire és értékeire. Az ügyfél, mint saját életének szakértője, a tanácsadó pedig szakmai tapasztalataival vesz részt benne. Azonban hogy a munka csapatmunka legyen, az már nem olyan magától értetődő. Bizalmi viszonyt feltételez, ezt viszont fel kell építeni.

A legfontosabb ehhez, hogy a felek között valóságos kapcsolat legyen. Azaz a tanácsadó nem kitöltendő nyomtatványok és dossziék fölé hajolva tölti az egész idejét, hanem kapcsolatot kell létrehoznia: figyelmet

fenntartani, az ügyfél kijelentéseit nyugtázni, bólintani, mosolyogni, a résztvevő felé fordulni, beleegyezően és megerősítőleg reagálni, barátságos hangnemmél, pozitív hozzáállással tovább mélyíteni az ügyfél által elmondottakat stb. A verbális kifejezéseknek összhangban kell lenniük a testbeszéddel. A kapcsolatteremtés többnyire természetes módon zajlik, de esetenként nagyobb erőfeszítésre is szükség lehet. A legfontosabb, hogy az ügyfél számára biztonságos légkört teremtsünk, cselekedeteink egyértelműek és értelmezhetőek legyenek. Legyünk tudatában saját kapcsolatteremtő stílusunknak, és azt igazítsuk a résztvevő igényeihez. Ismerjük meg az ügyfél kapcsolatteremtési képességeit, és a kapcsolat kialakításán mind az érzelmi, mind az ismeretei szintjén, mind pedig a készségek szintjén dolgozzunk.

A bizalmi légkör nem magától jön létre, a bizalmat ki kell mutatni, és ki kell érdemelni. Továbbá a résztvevő irányába megnyilvánuló pozitív megközelítést, tiszteletet, egyenrangúságot feltételez, valamint nyitottságot, a kockázatok vállalását és egymásra reflektáló hozzáállást.

A pozitív megközelítést az emberek lehetőségeire irányuló figyelem és a pozitív visszacsatolás (elismerés kifejezése) jellemzi. Ha valakit mindig arról az oldaláról közelítenek meg, amit nem tud, az önmagát is előbb-utóbb ilyennek fogja látni. A korlátok hangsúlyozása által az emberek még visszahúzódnak lesznek. Ha a lehetőségekre és képességekre helyeződik a hangsúly, erősödnek az önmagunkkal szemben támasztott elvárások, és viselkedésünkben a „képes vagyok valamire” attitűd tükröződik. Gyakorta előfordul, hogy valakinek a hátrányaiban lehetőségek is mutatkoznak. A vakok például sok esetben jobban hallanak, mint azok, akiknek nincs problémájuk a vizuális érzékeléssel.

A pozitív visszacsatolás (az elismerő szavak) ezen felül sokkal eredményesebbek, mint a negatívak (ha azt mondjuk, vagy azt érzékeltetjük, ami nem jó).

A bizalmi légkör kialakulása az ügyfél és a tanácsadó közötti tisztelet és egyenrangúság meglétét feltételezi. Az egyenrangúság nem tévesztendő össze a hasonlósággal. Természetes, hogy a résztvevő és a programvezető más-más módon járul hozzá a programhoz, de mindkettőjük felhasználásra kerülő tapasztalatai ugyanannyi értékkel bírnak és ugyanúgy lényegi jelentőségűek. A tisztelet és az egyenrangúság egyúttal őszinteséget is jelent. A programvezető semmilyen információt nem tart vissza a résztvevőtől (még a „védelme” érdekében sem), reakcióiban őszinte, és figyelembe veszi a résztvevő saját észrevételeit. Még ha a résztvevőnek a szociális segélyezése kapcsán alkalmazandó esetleges szankcionálása kerül is szóba, őszinteségre kell törekedni. Az őszinteség azonban soha sem szabad, hogy nyersességbe csapjon át. Ajánlatos mindig alaposan átgondolni, hogy az egyes kijelentéseknek hogyan, milyen kontextusban és mikor, illetve hol a helyük. Az emberek többnyire csálhatatlanul megérik, hogy az adott interakcióban elhangzott megnyilvánulás autentikus vagy csak „trükk”. Nem tudunk nem kommunikálni. Nem sok értelme van a sorozatos hamis dicséreteknél. Sokkal többet érünk el, ha például üzenetünkben önmagunkat is felfedjük, eláruljuk, hogy bizonyos dolgokat miért értékelünk pozitívan, és milyen okok húzódnak meg reakcióink mögött. Vagy ha elmondjuk, hogy irritál bennünket, ha megfélemlítenek. Gondoljunk csak egy olyan résztvevőre, aki mindig másokat tesz felelőssé, vagy egy agyontetovált skinheadre, akiből sugárzik a hatalommal szembeni megvetés – ezek olyan esetek, amikor esetleg külön erőfeszítésbe kerül az interakcióban a pozitív hozzáállás megtartása.

A szakmaiság ebben az értelemben tehát semmiképpen nem távolságtartásként nyilvánul meg. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a programtanácsadó saját életét is színre lépteti: mindig is a résztvevő folyamatát kell a középpontba állítani (és a középpontban tartani). A bizalmi légkör kialakítása megköveteli az érintettektől, hogy készek legyenek cselekedeteik végiggondolására, ebben az összefüggésben pedig sebezhető pontjaik felfedezésére. Ha az erre való hajlandóság hiányzik, akkor a kialakítandó biztonságos helyzet olyan lesz, amely teret enged az (ön)reflektív hozzáállásnak. Természetesen kell, hogy legyen valamilyen elképzelésünk arról, hogy a résztvevő miből merít biztonságérzetet – a kérdés megengedett.

A bizalmi viszony felépítésének a célirányosság jegyeit kell hordoznia, hiszen a résztvevő és a tanácsadó egy bizonyos cél érdekében kerültek össze. Ha ez a célirányosság hiányzik, az együttműködés ugyan lehet kellemes, de az ügyfél előbb-utóbb felteszi majd magának a kérdést: mit is akar tőle valójában a tanácsadója. A tanácsadónak ezért már a kezdetek kezdetén világossá kell tennie a célt: olyan, a munkaerő-piacon tartósan bizonyuló elhelyezést kell találniuk, amely személy szerint a résztvevőnek

megfelel, meg kell erősíteni a résztvevőt a saját élete alakításának önálló irányításában, s mindezen törekvéseket a kölcsönös egyenértékűség jegyében kell megvalósítani. Ez utóbbi azt akarja jelenteni, hogy a résztvevőnek és a tanácsadónak egymással egyetértésben és közösen kell a folyamatot kialakítania. Ha a résztvevő nem hisz ebben, akkor nem is fog felelősséget vállalni egy megteendő lépésért. Ha a tanácsadó nem áll ott a szükséges lépés megtétele mögött, ha arra kerül a sor, nem fog érte felelősséget vállalni, és (optimális) támogatást nyújtani. A célkitűzésen felül egyértelművé kell tenni azt is, hogy elvileg milyen lépések megtétele lesz majd szükséges a cél eléréséhez. De erről hamarosan bővebben is szót ejtünk.

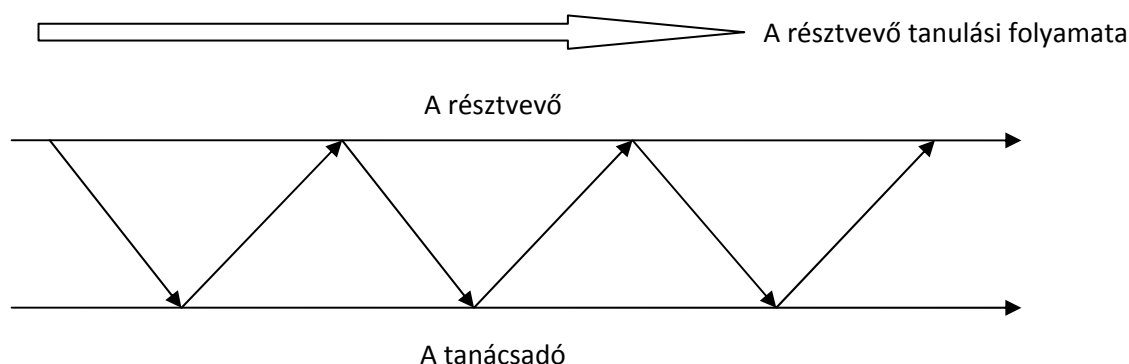
A célirányosság szintén fontos szerepet játszik a résztvevő tanulási folyamatában. Mind a tanácsadó, mind a résztvevő oldaláról fontos mindig megfogalmazni, hogy mit miért tesznek. Minden egyes megbeszélés előkészítése érdekében a programvezetőnek is és a résztvevőnek is át kell gondolnia, hogy szerintük mire irányuljon a beszélgetés, fejtsék ki egymásnak az okokat, és együtt határozzanak a „menetrendről”. Ezáltal mindig mindenki számára érthető, hogy mit és miért beszélnek meg.

A program során a tanulási célok meghatározása is együttesen történik, s ez az alapja annak, hogy az adott résztvevő figyelemmel tudja kísérni saját tanulmányi előmenetelét. Mind a tanácsadónak, mind a résztvevőnek - egy-egy beszélgetés és az azt követő tevékenységek során - állandóan figyelniük kell arra, hogy hogyan teljesülnek a kitűzött tanulmányi célok, mennyiben felelnek meg a kölcsönös elvárásoknak, illetve információt cserélni ezekről. A tanulmányi folyamatban a lehető legnagyobb tudatosság érvényesülése nagyon fontos. A célirányosság ebben az összefüggésben megkívánja, hogy a résztvevő folyamatosan reflektáljon. Mit jelent az, amit éppen kimondtunk/megtettünk a közösen meghatározott cél érdekében? Tudjuk-e, milyen céllal valósul meg valamely (tanulási) tevékenység, és mik a tanulás feltételei?

A kölcsönös megfeleltetésnek nem csak a tanácsadó és a résztvevő közötti interakcióban van jelentősége, hanem a program céljainak meghatározásában is – annak mind a résztvevő, mind pedig a társadalom számára elfogadhatónak kell lennie. Például a bűnözés közegében megteremtendő önálló életpálya nem lehet elfogadható programcél a társadalom számára.

Az ügyfélközpontúság folyamatos dialógust jelent. Valamely program megkezdésének kiinduló pontjában a résztvevő kívánságai és adottságai állnak, de ezek a vágyak és adottságok a folyamat során vita tárgyává is tehetők.

3.5 Ábra



A dialóguson alapuló és megvalósuló program a résztvevő és a tanácsadó közötti interakcióval kezdődik. Fontos, hogy ebben az interakcióban betöltött megfigyelő szerepünket, amennyire csak lehetséges, előítéletek nélkül „fejünkben tiszta lappal” töltsük be. A megfigyelésünk nyomán felsejlő értelmezéseket és ítéleteket félre kell tennünk. A legfontosabb kommunikációs fordulatok ehhez, többek között:

- az elhangzottak verbális és nem-verbális nyugtázása („hm-hm”, „igen”, biccentés, mosoly, odafigyelés) és a kritikai (konfrontáló) kérdések mellőzése;

- ✚ az elhangzottakat időnként foglaljuk össze, és győződjünk meg róla, mindent jól értettük-e
- ✚ visszatérés az elhangzottakhoz, például: „Ez teljesen félresikerült”, „Félresikerült?”
- ✚ időnként röviden reagálunk a látottakra, hallottakra és a beszélgetés során támadt érzéseinkre.

Ha a tanácsadót a résztvevő története „megérinti” vagy irritálja, fontos ezeket az érzéseket megfogalmazni. A „nyitottságunk” megőrzésének ez az egyik alapfeltétele. Ha a tanácsadó részéről ez nem történik meg, egy adott pillanatban reakciója már nem nyitottságot fog tükrözni, hanem saját értelmezése és ítékezése. Azáltal, hogy a látottakat, hallottakat és az érzéseket visszacsatoljuk, a résztvevő számára is biztosítjuk a lehetőséget, hogy ezekre reagáljon. Ez a visszacsatolás az alábbi lépésekben történik:

- ✚ foglalmazzuk meg tényszerűen, ahogyan mi látjuk a dolgokat,
- ✚ mondjuk el, hogy ezeknek milyen jelentőséget tulajdonítunk,
- ✚ kérdezzük meg, hogy ez egyezik-e azzal, amire a résztvevő gondolt,
- ✚ közösen beszéljük meg, milyen tanulságot tudunk levonni, és hogyan lépünk tovább.

Az interakció során, amilyen mértékben csak lehet, továbbra is törekedjünk a verbális visszacsatolások fenntartására (mintha pingpongoznánk), folyamatosan teszteljük a másik által elmondottakat és az általa adott válaszokat. Ezt csak teljes odafigyeléssel lehet jól csinálni. A tisztázó kérdések a résztvevőt saját gondolat- és érzelmvilágának vizsgálatára serkentik. Önvizsgálatra és önreflexióra ösztönzik őt: azaz arra, hogy neki kell meghatároznia, hogy miről akar beszélni (a munkahely-keresésre és a munkában maradásra irányuló mediálás keretein belül), mikor és hogyan akar erről beszélni, és azt is, hogy a beszélgetésben milyen mélységig akar elmenni. A felderítéshez a folyamatos kérdezés fenntartása rendkívül fontos.

A visszacsatolások (pingpongozás) során alkalmazható kommunikációs fordulatok többek között az alábbiak:

- ✚ nézzünk a résztvevő szemébe;
- ✚ nyitó mondatainkat ne kérdésként tegyük fel, hanem például „Kezdjük a beszélgetés azzal, hogy...”;
- ✚ figyeljünk arra, hogy a résztvevő számára követhetőek vagyunk-e a hangszínt, a pozíciót, a viselkedésünket és a tempót illetően;
- ✚ tegyünk nyugtázó megállapításokat az elhangzottakra;
- ✚ készüljünk fel a szituációra;
- ✚ foglaljuk össze a történeteket és az elhangzottakat;
- ✚ reagáljunk a viselkedésbeli megnyilvánulásokra is;
- ✚ a tartalmat és az érzéseket illetően mindig legyünk őszinték, akkor is, ha ez balul sül el;
- ✚ ejtsünk szót arról, hogy milyen viselkedés lenne a kívánatos;
- ✚ vonjuk magunkra a figyelmet a célirányosságra fókuszálás érdekében;
- ✚ nem-verbálisan is törekedjünk a párbeszéd fenntartására;
- ✚ biztosítsunk elegendő időt a továbbgondolásra, egy kérdés vagy válasz megfogalmazására;
- ✚ visszacsatolásunk legyen célirányos és pozitív.

Mindez egy mediáló beszélgetési formát feltételez, amely megközelítésében kérdésfeltevő. Az interakció kiindulópontjai az ügyféltől kiinduló folyamatokban találhatók. A tanácsadó/közvetítő a résztvevőtől hallottakat/látottakat bizonyos értelemben „visszaadja”, mellyel aztán a résztvevő tovább dolgozik a saját folyamataiban.

A mediálás azt jelenti, hogy a tanácsadó/közvetítő közreműködése arra irányul, hogy a résztvevőben tudatosítsa a másokkal zajló interakciókban, egy adott szituációban megnyilvánuló gondolatait és cselekedeteit, és hogy felismertesse vele ezeknek az interakcióknak az eredményét, illetve azt, hogy ő maga miként járult ehhez hozzá. Ezt segíti elő a STARR¹⁹ módszer:

- ✚ S, mint Szituáció (a körülmények bemutatása)

¹⁹ A 'STARR' betűszó, nem fordítható teljes egészében a kezdőbetűknek megfelelő magyar szavakkal: **S** – situatie (szituáció), **T** – taak (feladat), **A** – actie (akció), **R** – resultaat (eredmény), **R** – reflectie (reflexió) – a ford.

- ✚ T, mint teendő (mit kell konkrétan megtenned?)
- ✚ A, mint akció (mit tettél konkrétan?)
- ✚ E, mint eredmény (mi volt a konkrét eredmény?)
- ✚ R, mint reflexió (hogyan hatott ez rád?, mi a véleményed róla?, hogyan gondolsz rá vissza akkor és most?)

A módszer segítségével az ügyfél megtanulja gondolatainak és cselekedeteinek tudatos irányítását. A mediálás tehát individualizálást is jelent: tudatosítja az emberekben a társadalmi aktivitásokban (interakciókban) játszott saját, egyéni szerepüket. Többnyire csak cselekedeteinkkel és ezek eredményével foglalkozunk, az ebben játszott saját szerepünkkel már kevésbé, és éppen ez az, amit a módszerrel megtanulhatunk.

A mediáló beszélgetés elsősorban a kérdésfeltevés oldaláról közelít (ellentétben a magyarázó megközelítéssel): olyan kérdésfeltevéseket, megjegyzéseket és reakciókat jelent, melyek az ügyfélben (az interakciók során) rögzült szokásokat megtörik, (jobban) tudatosítva bennük ezáltal a kialakult rutinokat és lehetőséget nyitva ezek megváltoztatására.

A résztvevővel folytatott kommunikáció a tanácsadó esetében tehát nagyrészt kérdések feltevéséből áll. A kérdések különböző funkciókkal bírnak:

- ✚ a kérdezés kifejezi a másik mondandója iránti érdeklődést;
- ✚ a kérdések révén gyűlnek össze a szükséges információk a másik üzenetének megértéséhez;
- ✚ a kérdések segítenek a másik félnek, hogy világosan és teljességre törekedve tudja magát kifejezni;
- ✚ a kérdés indítja el a kommunikációt;
- ✚ a kérdésekkel ellenőrizhetjük üzenetünk megfelelő dekódolását;
- ✚ kérdéssel invitáljuk a másik felet valamely nézőpont értelmezésére;
- ✚ a kérdések ösztönzőleg hatnak az önreflexióra.

Egy program kezdetén az információk összegyűjtése áll a központi helyen. A későbbiekben egyre nagyobb hangsúly helyeződik a fejlesztésre és az önreflexióra. Az önreflexió célja megválaszolni azt a kérdést, hogy a résztvevő hogyan hozza meg döntéseit, és hogyan látja saját fejlődését. Ennek köszönhetően a résztvevő maga irányítja a folyamatokat. Az adott személyhez leginkább illeszkedő megoldásokat és fejlesztési irányokat keresünk. A kérdésfeltevések a másik referencia tartományára irányulva ezen illeszkedési pontok folyamatos kutatását jelentik („pingpong”). A kérdező itt saját véleményét és értelmezését figyelmen kívül hagyva jár el, azaz ezeket átmenetileg kiiktatja (a kérdések „tisztá lapról” indítja). Ha a kérdező a saját referencia tartományából fogalmazza meg a kérdését, az illeszkedés csak „véletlenül” jöhet létre, és ritkán vezet önreflexióhoz.

41

Teendők

Kérdések feltevése: informatív, illetve a reflexióra és a fejlődésre irányuló kérdések. Az informatív kérdések célja, hogy információkat kapjunk a résztvevőről. Ha a tanácsadónak jó kapcsolatot sikerült kialakítania a résztvevővel, többnyire kiegészítendő kérdéseket tesz föl, majd a résztvevő által adott válaszok alapján kérdez tovább (pingpongozás). A kérdőszavak: ki, kit, mi, mit, hogyan, hol, milyen, melyik, mikor, miért, stb., mely kérdések a résztvevőtől az elhangzottak pontosítására irányulnak. Ne legyenek ezek keresztkérdések. A célirányosságot azonban szem előtt kell tartani; a kérdésfeltevésnek nem az a célja, hogy a tanácsadó személyes kíváncsiságát elégítse ki, hanem, hogy megtalálják a munkaerő-piaci aktivizálás legmegfelelőbb formáját. A reflexióra irányuló kérdések célja a résztvevő gondolkodásának önmagára irányítása. Ez különbözőképpen történhet:

- ✚ a motivációra, szükségletekre, korlátozó tényezőkre, érzésekre, elképzelt szituációra vonatkozó kiegészítendő kérdések feltevésével;
- ✚ összefoglalva a hallottakat („jól értem, hogy ...”);
- ✚ konfrontáló kérdések feltevésével.

Ezek a kérdések olyan témákat kívánnak érinteni, melyek a beszélgetőpartner számára magától értetődőnek tűnnek, érzékenyen érintik, és/vagy melyek fölött elsiklani látszik. A konfrontáló kérdések irányulhatnak a kijelentések és a viselkedés közötti ellentmondásra, szavak és tettek, a verbális és nem-verbális megnyilvánulások, az önkép és a mások által kialakított vélemény közötti különbségre. Ezek a kérdések lehetnek nagyon direktek is, és kivezethetnek egy esetleges zsákutcából, de az is lehetséges, hogy a másik felet visszahúzódná teszik a kérdezővel szemben. Általában elmondható, hogy a konfrontáló kérdéseknek csak bizalmon alapuló viszonyban van értelmük. Ezek a kérdések próbára teszik a kapcsolatot, még akkor is, ha céljuk a résztvevő fejlődésének ösztönzése.

Az egyén fejlődésére irányuló kérdések a megtett cselekedetekre vonatkoznak. A probléma világos, a résztvevő tisztában van vele, hogy hogyan járt el (reflexió), de most azon kell dolgoznia, hogy a következő alkalommal hogyan legyen másként. Ezek a kérdések a résztvevőt a fejlődés hogyanjának átgondolására ösztönzik. Ezek tehát se nem tanácsok, se nem megoldások. Az interakció során a tanácsadó érzékelteti a résztvevővel, hogy nincs egyedül, az újabb lépés megtételéhez számíthat a támogatására. A reflexióra és a továbbfejlődésre irányuló kérdések nyugodt, a gondolkodást lehetővé tévő légkörrel párosulnak.

Elkerülendők

A megoldásra irányuló és a szuggesztív kérdéseket általában jobb elkerülni. A megoldást firtató kérdések többnyire magukban foglalnak valamilyen megoldást is. Ezek a kérdések csak látszólag ösztönöznek önreflexióra, a kérdések és megoldások ugyanis a kérdező referencia tartományából fakadnak. A problémát még meg sem foglalmaztuk teljesen, de már a megoldást erőltetjük. A szuggesztív kérdés is többnyire a kérdező referencia keretében fogalmazódik meg. Tulajdonképpen nem is kérdésről van szó, hanem kérdésbe burkolt leplezett vélemény-nyilvánításról.

Kerülni kell a dupla kérdéseket is. Két egymás utáni kérdésre a másik félnek elvileg kétszer kellene válaszolnia. Többnyire azonban ez nem történik meg, így a dupla kérdések csak tovább növelik a zavart.

A lezárt kérdések szintén kerülendők, mivel nem inspirálnak a beszélgetésre. Olyasvalakinél azonban, aki nem beszél, és nem választ az egymásnak ellentmondásos lehetőségek közül, a lezárt kérdés igenis jól működhet.

A miért-kérdések a kapcsolatfelvétel kezdetén vádoló hatásúak lehetnek, ugyanis egyidejűleg többféle dologra kérdeznek rá: gondolatokra, érzésekre, elképzelésekre. Azonban, ha valaki teljesen tisztában van a dolgaival, a miért-kérdés alkalmazása igenis helyénvaló lehet.

Összefoglalásként elmondhatjuk, hogy a programtanácsadás a kapcsolatfelvételre, a résztvevő tanulási folyamatának közvetítői szerepű ösztönzésére és nyomon követésére, illetve valamely munkahelyre, önkéntes munkába és/vagy szociális munkába történő elhelyezést követő coaching szerep betöltésére irányul. A következő fejezetekben részletesebben is foglalkozunk ezzel.

3.2 Intermezzo: Marcel programja

A következő eseteleírással az előző fejezetet kötjük össze a következővel. Marcel esetében az esetmenedzser egy olyan kombinációt alkalmaz, melynek során a bizalmi légkör kialakítását összeköti a releváns, konfrontáló témák megbeszélésével. A döntés felelősségét kezdetektől Marcel viselte. A kezdeti fázisban a tanácsadó hangsúlyosabb szerepet vitt a vezetésben, és igen célirányos volt. A későbbiekben ez az orientáló szerep egyre inkább háttérbe szorult, de továbbra is jelen volt támogatás és koordináció formájában. A teljes program alatt érvényesült a folyamatkövetés, ami azokkal a szervezetekkel való együttműködésre is kiterjedt, melyek a program során Marcel támogatásában részt vettek. Marcel

megtanulta hogyan dolgozzon önállóan a személyes élethelyzetét és a munkahelyi perspektíváit érintő változtatásokon, tulajdonképpen ő vitte véghez az összes munkát. A következő fejezet az ő történetét mutatja be, kitérve figyelemmel az értékelés különböző fázisaira, melyek aztán programtervvé állnak össze és a teljes folyamat részletes kidolgozását adják.

A következőkben leírtak megértéséhez érdemes felidézni a 2. fejezetben található leírást Marcel körülményeiről.

Feltárás és értékelés

Marcelt az önkormányzat szociális hivatala egy reintegrációs programba irányította. Újra munkába kell állnia, ennek érdekében a Szociális Hivatal először egy reintegrációs projektbe²⁰ irányítja. A döntéshez okai nem ismertek.

Az első beszélgetés alkalmával a programvezető informálja és felvilágosítja Marcelt a szociális aktivizáló program nyújtotta lehetőségekről és arról, hogy mire számíthat. A részvételt illetően Marcelnek magának kell döntenie. Ugyanakkor Marcel érzi a Szociális Hivatal oldaláról megnyilvánuló nyomást is, hogy most már kezdenie kell magával valamit. Úgy dönt, hogy bekapcsolódik az aktivizáló programba.

A második és harmadik alkalommal a programvezető kérdései Marcel konkrét élethelyzetére irányulnak, munkahelyi előzményekre, lakás- és megélhetési körülményeire, szociális háttérére és kapcsolataira, képességeire. Röviden összefoglalva: a programvezető Marcel személyéről szeretne képet kapni. Mindemellett Marcel konkrét vágyai és motivációja is tárgya a beszélgetéseknek.

Első megközelítésben ezek még nem elég világosak. Marcel nem tudja, hogy bízhat-e még a munkaerőpiaci esélyekben. Oly sok nagyvállalat zár be és oly sokan vannak munka nélkül.

A programvezetőnek feltűnik, hogy Marcel a találkozók alkalmával rendszeresen alkoholszagot áraszt. A megbeszéléseket sokszor lemondja, főleg ha azok a reggeli órára esnek. Marcel megjelenése a külsejét illetően gondozatlan, fizikálisan erős termete ellenére egy megtört ember benyomását kelti.

A programvezető szembesítette Marcelt azzal a benyomásával, hogy sok alkoholt fogyaszt. Kérdésként azt tette föl, hogy: "Az az érzésem, hogy alkoholfüggő vagy. Igaz ez?"

Marcel először elsírta magát, majd őszintén elmesélte a történeteket. A házassága egy ideje már nem jól működött, a (volt) felesége rendszeresen megcsalta őt másokkal, amitől pocsékul érezte magát. Csak a munkájában volt öröme, és abban, hogy pénzt keres. Aztán eljött az a pillanat, amikor a frusztrációi miatt elkezdett inni. Először csak annyit, hogy jobban érezze magát, de később egyre többet. Egyre több lett a veszekedés közte és a felesége között, aki meg is ütötte őt. A munkahelyén is jelentkeztek a problémák: az alkoholizálás miatt gyakran elkésztett vagy beteget jelentett. A munkaadója rájött, hogy Marcelnek alkoholproblémái vannak, és végül elbocsátotta.

Ekkor történt, hogy a felesége a kislányával otthagya őt. Egyszerre mindent elveszített, a munkáját és a családját is. Az egyetlen, amiért még érdemes volt küzdenie, hogy megkapja a kislányt. Alkoholbetegsége miatt a felesége két évig a közelébe sem engedte a gyermeket. Végül sikerült a gyermekkel kapcsolatos láthatást rendezni.

Marcel elmesélte, hogy fél évig kezelték egy klinikán, leszoktatandó a mértéktelen alkoholfogyasztásról. A programot végig vitte. A klinikán a felvételi folyamat során igen sok figyelmet szenteltek a család és a munkahely elvesztésének, valamint annak, hogy nem elég következetesen lép fel a maga védelmében. Ott van például az az eset, amikor a felesége megütötte. Most már sokkal jobban rálát a folyamatra, amely alkoholfüggőségéhez vezetett.

²⁰ Speciális, hat hónapos programok, melyeknek célja egy olyan folyamat elindítása a bevont fiatalok életében, melyben intenzív támogatással és közvetítéssel eljutnak lehetőségeik és korlátaik felismeréséhez – *a ford.*

Marcel jelenleg a szenvedélybeteg-gondozó utókövetési programjában vesz részt, állapota aránylag megfelelőnek mondható. Már nem iszik minden nap, de ha nehézségei támadnak, nem ismer mértéket. Marcel főként akkor iszik, amikor úgy érzi, semmire sem képes, és semmit nem tud felmutatni.

A programvezető megkérdezte Marcelt, kapcsolatba léphet-e a szenvedélybeteg-gondozóval, hogy a lehetséges együttműködésről beszéljenek Marcel helyzetének javítása érdekében. A háromoldalú beszélgetés során megállapodtak a szerepeket illetően: a gondozó Marcel jelenlegi alkohol fogyasztására és élethelyzetére figyel oda, míg a tanácsadó a munkaerő-piaci integrációs programmal foglalkozik.

A következő megbeszélések során közösen keresik a reintegrációs program konkrét tartalmát. Ezzel egyidejűleg a tanácsadó figyelembe veszi a kiválasztott program egyes elemeit. A siker érdekében integrált munkára van szükség: figyelemmel kell lenni a személyes élethelyzetre, és dolgozni kell mind a képességek erősítésén, mind pedig a munkaerő-piaci részvételre való felkészülésen.

Marcel szeretné, hogy újra fizetett állása legyen, de belátja, hogy változtatnia kell a viselkedésén, ha azt akarja, hogy ez a lehetőség egyáltalán szóba jöhessen. Marcel úgy látja, ha újra fizetett állása lesz, megint valakinek érezheti majd magát, és még a figyelmét is eltereli a gondjairól. Tennivalót ad számára, és a jövedelme is nagyobb lesz. Legfőképpen a gyermekének szeretne jó példát mutatni. Azokon a hétvégeken, amikor a lánya nála van, egyáltalán nem iszik. Ezt később a szenvedélybeteg-gondozó is megerősítette. Azt mondja, ha dolgozik, nem fog többé inni, mert újra értékesnek érzi majd magát.

A tanácsadó úgy ítéli meg, Marcel motiváltsága elég erős ahhoz, hogy építeni lehessen rá. Arra a kérdésre, hogy milyen szakmában dolgozna szívesen, Marcel azt válaszolja, valamilyen műszaki területet választana, de már nem a fémipart. Szerinte ez nagyon koszos szakma, ezzel nem akar többé foglalkozni. Ugyanakkor szereti a manuális tevékenységeket, de ennél konkrétabb dolgot nem tud megnevezni, aztán mégis: a műszaki területet. A tanácsadó számára ez azt jelenti, hogy a műszaki irányt kell választani, és az átképzésnek is ezen belül kell realizálnia, mégpedig úgy, hogy az a munkatapasztalat szerzést, illetve a gyakorlati képzést is magában foglalja.

44

A tanácsadó egyeztetette Marcel munkához jutási lehetőségeit a szenvedélybeteg-gondozóval. Megfontolásai szerint Marcelnek valóban hasznára válna az újbóli munkába állás. Véleménye szerint az alkoholproblémák kezelése megfelelően halad: Marcel tartja magát a megállapodásokhoz, és jelen pillanatban a munkába állás reális perspektívát kínál. Marcelnek vannak tartozásai, de ezeket a szenvedélybeteg-gondozó segítségével sikerül rendezni. Szerződést kötött a Szociális Hivatallal, melynek értelmében kiegyenlíti tartozásait, a hivatal pedig cserébe fizeti a lakhatási és rezsi költségeit. Ez azt jelenti, hogy Marcel pénzügyei lehetővé teszik a fentieket.

A tanácsadó megítélése szerint érdemes belevágni Marcellel egy intenzív képzési és munkatapasztalat szerzési programba. Szociális problémái rendeződtek. Motivációja erős, és ő maga készen áll, hogy a programban részt vegyen.

A változtatásokra irányuló programhoz hozzá tartozik az öngondoskodás, a külső megjelenéssel és a személyes életkörülményekkel való törődés is. A külsőségek szerepet játszanak mind a társas kapcsolatok alakításában, mind pedig valamely munkaadóval történő kapcsolatfelvétel során. Háztartásának rendbe tétele befolyásolja Marcel személyes fellépését is. Marcel szívesen részt vesz ennek javításában. A tanácsadó beírta Marcelt egy „Hogyan gondoskodjunk magunkról” tréningre. A tréning tartalmában kifejezetten a külső megjelenésre, az egészséges táplálkozásra, főzésre, háztartásvezetésre és a pénzgazdálkodásra fókuszál.

Marcelnek valójában nincsenek társas kapcsolatai. A lányával kéthetente találkozik, ami kellemes kikapcsolódás számára. Úszni mennek, játszótérre és állatkertbe. Ezekon az alkalmakon Marcel nagyon jól érzi magát. „A lányomért az életemet is odaadnám”- mondja. A szüleit és a lánytestvérét is meg szokta látogatni. Mivel nem a közeli környezetében élnek, pár napot ott is szokott tölteni náluk. Marcel elmondása szerint a kapcsolatuk jó. Ugyanakkor lelkiismeret furdalást érez velük szemben

munkanélkülisége miatt és amiatt, hogy elvált. Édesanyja kényezteti, amikor náluk van, gyakorta el is látja mindenfélével. Mégis, amikor egyedül van otthon, elszigeteltnek érzi magát. A tanácsadónak a jövőben erre külön is oda kell majd figyelnie.

Programterv

A tanácsadó szembesítette Marcelt a ténnyel, hogy alkoholszagot áraszt. Ennek köszönhetően Marcel egész élettörténetét fel tudta tárni.

A tanácsadó az elmeséltek pozitív elemeire helyezte a hangsúlyt, elsősorban arra, hogy Marcel szeretne újra dolgozni. A meglévő (a képzés és munkatapasztalatok megszerzéséből származó) kompetenciákból indult ki, és ezek továbbfejlesztését helyezte kilátásba (kiegészítő képzést és gyakorlati tapasztalatszerzést). Marcel tulajdonképpen már feladta annak reményét, hogy újra fizetett állásban tudna elhelyezkedni. A tanácsadó azonban hitt ebben, és ezt meg is beszélte Marcellel. Ennek köszönhetően Marcel bízni kezdett a tanácsadóban, és ami ennél is fontosabb, egyre jobban kezdett bízni önmagában.

A tanácsadó tudatosította Marcelben, hogy változtatnia kell külső megjelenésén, tartania kell magát a megállapodásokhoz, és hogy a megbeszéléseken nem jelenhet meg alkoholtól bűzösen, kifejezetten nem, ha fizetett munkát szeretne kapni. A tanácsadó bevonta a szenvedélybeteg-gondozót a programba és megállapodott vele a szerepeket és a feladatmegosztást illetően. A feltárás időszaka alatt Marcel eljött a megbeszélésekre, már nem volt alkoholszaga, és aktívan részt vett a megbeszéléseken.

Program megvalósítás

Marcel még az értékelés időszakában elkezdte a „Hogyan gondoskodjunk magunkról” tréninget. Ennek során kapcsolatba került más férfiakkal. A tréninget kellemes élményként élte meg, és a tréning néhány résztvevőjével megalakítottak egy „vacsora-klubot”. A tagok mindig a soron következő társuk vacsoravendégei lesznek. Ennek köszönhetően Marcel társas kapcsolati hálójá kitágult.

45

Az értékelés során az is kiderült, hogy a fejlesztéshez átképzés és gyakorlati tapasztalatszerzés szükséges:

-  az átképzés azért szükséges, mert Marcel nem akarja folytatni a fémszakmát, de lehetőleg továbbra is műszaki területen maradjon;
-  a munkatapasztalat szerzés pedig azért, mert újra ki kell alakítania a munkába járáshoz szükséges életritmust, hiszen már jó ideje munkanélküli, szenvedélybeteg volt, újra meg kell szoknia, hogy munkáját az elvárásoknak megfelelő szinten teljesítse.

Mindezeket elemezve a tanácsadó úgy gondolja, hogy egy képzéssel egybekötött gyakorlati tréning kínálna megfelelő lehetőséget a műszaki szakmákban való tájékozódásra, a megfelelő pálya kiválasztására és a képzés és munkatapasztalat szerzés irányába mutató továbblépésre. Ami azt illeti, meglehetősen drága programról van szó. A Szociális Hivatal számára meggyőzően kell prezentálni a motivációt. A Hivatal - a tanácsadó érvelése alapján, miszerint a férfi motivált, az elvonókúra befejeződött, rendelkezik műszaki kapacitásokkal, a tartós tovább építkezés stabil alapokon áll - beleegyezését adja a programhoz.

A tanácsadó most már kezdeményezheti a képzőhellyel való megbeszélést, melynek során Marcellel közösen bemutathatja a körülményeit, és rátérhetnek a további lehetőségek feltárására. A megbeszélés során előadják, hogy Marcel valamilyen műszaki szakmában szeretne dolgozni, és azt is, hogy milyen problémái vannak az alkoholfogyasztással. A képzőhelynek tudnia kell erről, hiszen erre külön is oda kell figyelni. Megállapodnak abban, ha bármi ezzel kapcsolatban felmerül, értesítik a tanácsadót.

A képzőhely egy teszt segítségével felmérést végez, megvizsgálandó, milyen szinten van Marcel a nyelvi, számolási stb. területeken. Ezután egy készségfelmérő tesztre kerül sor. Az eredmények azt mutatják, hogy Marcel igen jó szinten áll minden egyes terület vonatkozásában, sőt, messze meghaladja az ezen a képzőhelyen tanulók szintjét. A felmérést követő háromoldalú - Marcel, a képzőhely és a tanácsadó részvételével zajló - megbeszélés során meghatározzák a program sarokpontjait.

Mindenekelőtt Marcel egy három hónapos, különböző műszaki területekre irányuló (területenként néhány hetes) bevezetésen vesz majd részt, hogy kiderüljön, melyikhez vannak megfelelő képességei, és az is, hogy neki melyik tetszik. Ez az előképző azt a célt is szolgálja, hogy a képzőhely a program további irányainak kijelöléséhez tanácsot tudjon adni. A műszaki, a szociális és a munkavállalói képességek feltárására is sor kerül, majd az ezekről készített jelentés alapján határozzák meg a program további irányait.

Megtörtént az orientációs szakasz értékelése, a megbeszélésen a képzőhely, Marcel és a tanácsadó vettek részt. Kiderült, hogy Marcel megfelelő képességekkel rendelkezik mind a szociális, mind a technikai-műszaki, mind pedig a munkavállalói területeken. Marcel a további elmélyülés irányaként az elektrotechnikát jelölte meg.

Ezzel kezdetét vette a program következő szakasza: a választott szakiránynak megfelelő szakképzés, mely hat hónapig tartott. Ez alatt az idő alatt (heti rendszerességgel) egyeztetésre került sor a képzőhely és Marcel között, melyeken havonta egyszer a tanácsadó is részt vett. Az információcsere és ezáltal annak megbeszélése, hogy a továbbiakban mit hogyan kellene másként csinálni, gyorsan zajlottak. A hat hónap után a képzőhely elkészítette a zárójelentést, és összeállította a folytatásra vonatkozó javaslatát.

A képzőhely javaslata az volt, hogy Marcellt egy rövidített (hat hónapos) elektroműszerész-képzésbe helyezték. Ennek sikeres elvégzése után szakközépiskolai²¹ végzettséggel fog rendelkezni, és megtörténhet a (fizetett) munkába helyezése.

A program előrehaladtával Marcel egyre nagyobb önbizalomra tett szert, nagyon tetszett neki, hogy a hét öt napjára van elfoglaltsága. Sőt, még az időbeosztását is át kellett alakítania, hogy a bevásárlást, takarítást is el tudja végezni. De erről nagyon büszkén számol be. A képzőhely pozitív jelzéseinek köszönhetően Marcel újra valakinek érzi magát. Még a többiek korrepetálásába is beszervezték. A program során az alkohol is egyre kevésbé bizonyult akadályozó tényezőnek. Marcelnek voltak potenciái, melyek feltáruultak a programba helyezésével. A tanácsadónak tulajdonképpen alig kellett beavatkoznia. Akut problémák egyáltalán nem merültek fel. A tanácsadóval való rendszeres kapcsolatra a kiemelt személyes odafigyelés és támogatás volt jellemző, ami hozzájárult Marcel önbizalmának növekedéséhez.

A beiskolázási periódus elején kéthavonta tartottak háromoldalú megbeszélést, melyen a szenvedélybeteg-gondozó is részt vett. Később ezt a fajta támogatást leépítették, majd lezárták.

Utókövetés

Attól kezdve, hogy Marcel megkezdte az elektrotechnikai képzést, a tanácsadó támogatása fokozatosan csökkent, és a szerepét a képzőhely részéről kijelölt tanácsadó vette át. A telefonos kapcsolatot még egy ideig fenntartották, így kiderült, hogy Marcel tanulmányi előmenetele igen jól alakult, nagyon jó színvonalon teljesített, és a továbbiakra nézve sincsenek problémák.

Végezetül Marcel közvetlenül a képzés után elektroműszerészként fizetett állásba került. Azóta elköltözött, jelenleg a szülei közelében él, így szorosabb kapcsolatot tud velük ápolni.

²¹ A szövegben konkrétan az alábbi képzési típus szerepel: MBO, azaz **Middelbare Beroepsonderwijs** - „középfokú szakképzés” – *a ford.*

4. Tanácsadás: feltárás, értékelés és programterv

4.1. Jelentkezés, kapcsolatfelvétel, feltárás

A tanácsadói folyamatban közvetítői tevékenységek is szerephez jutnak. Az első lépést a résztvevővel való kapcsolatfelvétel és a feltérképezés/tájékozódás jelenti. A kapcsolatfelvétel történhet a megbízón (önkormányzat, segélyezéssel foglalkozó hivatalok) vagy az együttműködésben résztvevő egyéb szervezeten keresztül. Arra is van lehetőség, hogy ennél aktívabb módszert alkalmazva az embereket saját környezetükben, valamely közösségi térben vagy otthonukban keressük fel. Ezáltal még nagyobb mozgásterünk aktívan szerepet vállalni a munkaerő-piaci aktivizálás formáinak felkutatásában. A résztvevővel való kapcsolatfelvétel együtt jár a tájékoztatással és annak feltárásával, hogy valaki a célcsoportba tartozik-e, vagy hogy megfelelőek-e az alapok valamely közös program végrehajtására.

Kapcsolatfelvétel a megbízóval

A legtöbb esetben a megbízóval való kapcsolat létrejötte megelőzi a résztvevővel való kapcsolatfelvételt. Ebben a kapcsolatban a megbízó „direkt” vagy „indirekt” módon jelenhet meg (azaz lehet ez az átirányítás az esetmenedzser (direkt) közvetlen átirányítása, illetve (indirekt) közvetett módon is történhet, amikor is a résztvevőnek nincs kapcsolata egyik szervezettel sem). Más esettel állunk szemben, ha tanácsadók közvetlen toborzásáról van szó, vagy ha egy szociális munkás vagy valamely szociális támogató szolgálat közvetíti a résztvevőt. A megbízó szempontjából azonban mindez nem releváns.

A megbízóval való kapcsolat szempontjából az alábbiak lesznek fontosak:

-  meg kell teremteni azokat a feltételeket, melyek mentén a résztvevővel megfelelő módon kezdhető meg a program;
-  a megbízóval, mint „üggyféllel” kell az adott problémára koncentráltan kommunikálni;
-  a programot a megbízóval együttműködve kell lefolytatni; a programnak meg kell felelnie a segélyezés finanszírozási feltételeinek.

47

A megvalósítás érdekében a célokat, a munkamódszert, a feladatmegosztást és az ütemezést illetően egyezségekre kell jutni (lásd az 1.2 fejezetben írottakat). Mindemellett szerződéses megállapodást kell kötni az árat, a programtervet és az eredményeket illetően. A megállapodások (az egyes fázisok költségeinek vonatkozásában) gyakran külön kezelik a szervezeti és a programmegvalósítási szintet.

A programok megvalósítása általában két fordulópontot ismer: a feltérképezés/tájékozódás szakasza után dönt a megbízó valamely program indításáról, vagy a programterv összeállítását követően születik döntés a megvalósítást illetően. A megállapodásoknak elegendő mozgásteret kell biztosítaniuk az integrált megközelítés alkalmazására. Ha a résztvevőket (feltérképezés/tájékozódás, kiértékelés, közvetítés, coaching, támogatás) el is különítjük, akkor is abból kell kiindulnunk, hogy ezek elvileg összetartoznak: a résztvevő folyamatos támogatása az egyes fázisokban meghatározó tényezője a módszertan sikerességének. A programtanácsadásnak a kiértékelés eredményeiből kell kiindulnia, és a tanácsadó-résztvevő közötti viszony alapjain kell építkeznie.

Ha nem sikerül (teljes mértékben) a megfelelő módon biztosítani valamely program indításának és/vagy az egyéni résztvevővel való együttműködésnek a feltételeit, azt explicit módon jelezni kell a megbízó felé. Ez nem jelenti azt, hogy az adott résztvevővel ne lehetne megkezdeni valamely programot, inkább azt jelenti, hogy a programhoz rendelt elvárásainkat át kell hangszerelnünk. A résztvevő számára pedig kommunikálnunk kell, hogy mik a feltételei a program indíthatóságának. A résztvevőnek biztosítanunk kell a döntés lehetőségét.

A megbízóval való kapcsolatunkban egyenrangúságra, érdekeltségre és kölcsönösségre kell törekednünk. Szándékunk a felelősség megosztása, valamint a résztvevő megfeleltetése mind a programnak, mind a finanszírozási lehetőségeknek. Mindez olyan, ésszerű egyeztetési folyamatot feltételez, melynek pillérei tartalmi érveken és a résztvevő programjának alakulásán nyugszanak. Ha a megbízó másként értelmezi a saját szerepét, magyarázatot kell kérnünk tőle, és világosan meg kell fogalmaznunk az elvárásainkat. Erre akkor van szükség, amikor például ügyfelünk egy olyan megbízó, aki valamely résztvevő esetében egyáltalán nem veszi figyelembe magát a programot, illetve annak alakulását, vagy egyáltalán nem gondolja át a program lépéseit, illetőleg önmagát csak formálisan és a hierarchiában definiálja. Az ügyfél-orientáltság nem azonos az ügyfélnek való alávetettséggel. Pontosan olyan ez, mint a résztvevővel való interakció, azzal a különbséggel, hogy ebben a situációban a függőségi viszony más szinten van. Egy „alárendelt” helyzetből megvalósítani az egyenlőséget vitán felül megerőltetőbb feladat, mint ugyanezt „fölrendelt” helyzetből megtenni.

Egyéni kezdeményezésen alapuló kapcsolatfelvétel

Amikor nem átirányított résztvevőkkel dolgozunk, hanem nekünk kell velük kapcsolatba lépünk, a kiinduló helyzet némiképp máshogyan alakul, és a tanácsadótól (még) aktívabb szerepet követel. A kapcsolatfelvételnek számos módja ismert: lehet üzenetközpontú (felvilágosító összejövetelek szervezésével és szórólapok terjesztésével), és lehet problémaorientált (informális toborzással és a lehetséges ügyfelek által látogatott helyszínek felkeresésével).

A módszer hatékonysága attól függ, hogy a potenciális résztvevőt könnyebb vagy nehezebb elérni. A tájékoztató események szervezése és szórólapok terítése kevesebb intenzitást igényel, és többeket elér.

A kapcsolatteremtés informális módja egy bizalmi kapcsolat kiépítésére irányul, és megkönnyíti a potenciális résztvevő „saját” környezetével való megismerkedését.

Ehhez első sorban jelen idejű (közvetítői) megközelítésre van szükség: empátikus hozzáállásra, odafigyelésre, „jelenlétre”, és a hallottak/látottak alkalmankénti visszacsatolására. A munkaerő-piaci aktivizálás lehetséges formáinak ismertetése szintén kiemelt szempont. A történések és ezek tempója a potenciális résztvevőn múlik.

48

Feltárás

Ebben a fázisban a kapcsolatfelvételtől a szerződés megkötéséig próbálunk eljutni. A folyamat legfontosabb eleme a keretek definiálása: a jogok és a kötelezettségek, valamint a tanácsadó kiindulópontjainak, a verbális és nem-verbális kommunikációban alkalmazott munkamódszerének meghatározása.

A tájékozódás legfontosabb célja, hogy döntésre jussunk a közös „bevetést” illetően: belevágunk egy adott program kialakításába vagy sem? Ebben az összefüggésben különböző részcélok határozandóak meg, melyek az indítandó program tartalmára és az ebből következő lépésekre, valamint a programtanácsadó és a résztvevő közötti interakcióra vonatkoznak.

A tartalmat illetően ez az alábbiakat jelenti:

-  információ-szolgáltatás a munkaerő-piaci szerepvállalás lehetőségeiről és az ezeket segítő programokról;
-  annak meghatározása, hogy az egyén a célcsoportba tartozik-e (a megbízóval történt megállapodás alapján);
-  a program szempontjából releváns információk (tényszerű) összegyűjtése: személyi adatok, aktuális jövedelemszint, lakáshelyzet, mindennapi elfoglaltságok, mobilitás, képzési és munkahelyi előélet, gyakorlati tapasztalatok, más szociális szakemberekkel kiépült kapcsolatrendszer (programtanácsadók, segélyezési konzultánsok, segítségnyújtók, orvosok - ezek nevei,

elérhetőségei); a résztvevő hozzájárulása – amennyiben ez szükségessé válna - a velük való kapcsolatfelvételhez;

- ✚ a programban betöltött szerepekkel kapcsolatos elvárások kölcsönös megismerése;
- ✚ a résztvevővel való ismerkedés megkezdése (erről a későbbiekben részletesebben is szó lesz);
- ✚ megállapodások megkötése;
- ✚ a verbális kommunikációs folyamat kialakítása.

Az interakció szintjén a célok az alábbiak:

- ✚ kapcsolat kialakítása,
- ✚ csapatmunkára törekvés szándékának kifejezése.

4.2 Értékelés és programterv

Az értékelés célja, hogy a résztvevőről kialakított kép alkalmas legyen egy programterv megalapozására. Ebben a fejezetben részletesen kifejtjük, hogy mit értünk a „megfelelő kép” kialakításán, és hogy mi is kellene, hogy jellemezze azt a „szemüveget”, melyen keresztül a résztvevőre tekintünk.

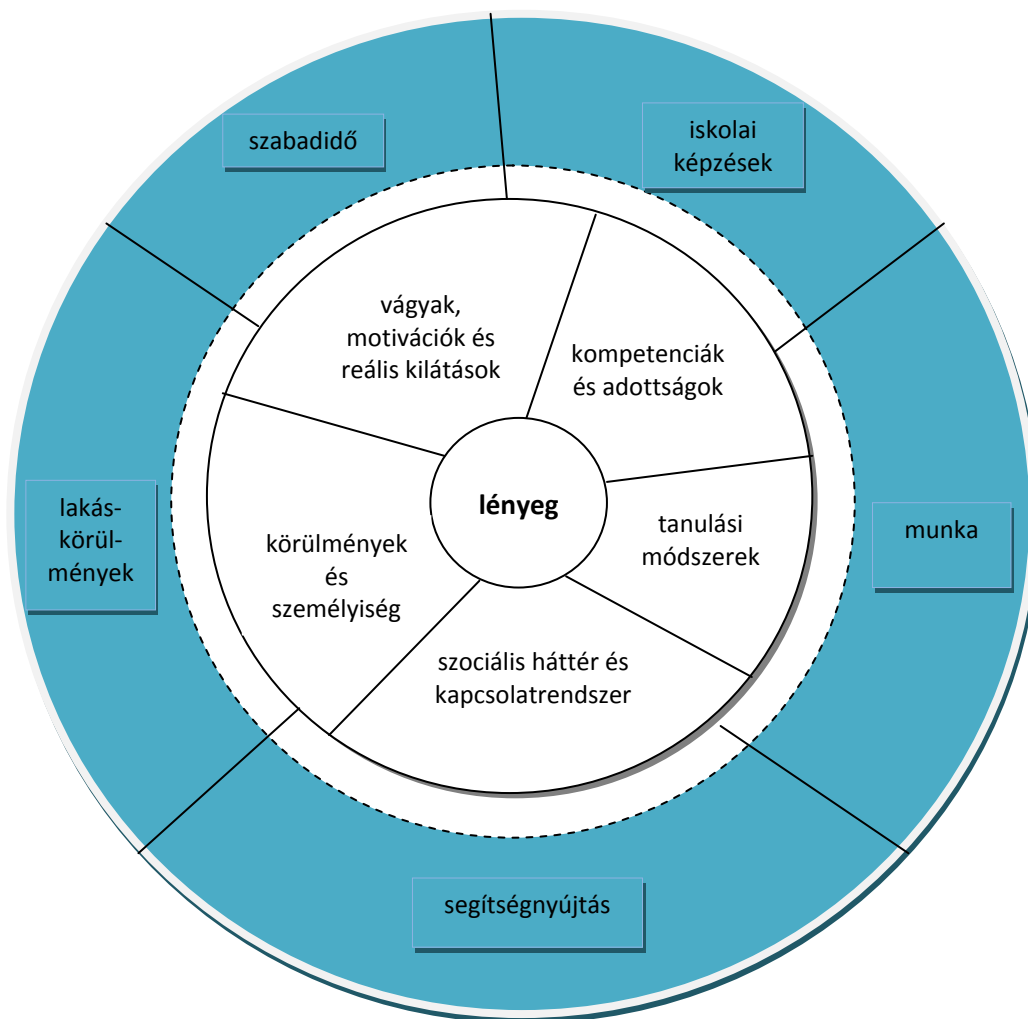
Az értékelés egy széles találati spektrumot feltételező mezőből indul, melyben a lényeg, azaz azt a „motort” keressük, amely az adott személy mozgatórugóit, illetve erőit hajtja. Ebben a keresésben számos fogalom játszik fontos szerepet, melyekhez később, mint „eszközökhöz” vissza-visszatérünk a tanácsadói folyamat különböző fázisaiban. Ezeknek az eszközöknek a segítségével tudjuk, mint tanácsadó – közösen a résztvevőnkkel – megrajzolni az illető „képét”, belső lényegét és a fejlesztés legfontosabb elemeit.

Öt szempontot különböztethetünk meg, melyek a résztvevő gondolkodását, cselekedeteit és érzéseit (és mindenki másét) valójában meghatározzák:

1. vágyak, motivációk és reális kilátások
2. készségek és személyes tényezők (adottságok)
3. tanulási módszerek
4. szociális háttér, a természetes kapcsolatrendszerek, illetőleg a résztvevőt befogadó, szociális támogatást nyújtó hálózatok
5. a résztvevő környezete és személyisége.

Mielőtt közelebbről is szemügyre vennénk ezeket a szempontokat, nyomatékosítani szeretnénk, hogy minden egyes szempont egyedi jelentőségét a szempontok közötti kölcsönös összhang határozza meg! Ez az összefüggés mutatja meg ugyanis, hogy a résztvevő számára a különböző szempontokban mi a lényeg, azaz mi az esszenciájuk. Ez az oka annak, hogy elsősorban ehhez az összefüggésrendszerhez kell kapcsolnunk a résztvevő lehetőségeinek és erejének a felkutatását is. Ezt a látásmódot az alábbi „a résztvevő lendítőkereke” című sematikus ábra érzékelteti.

4.1. Ábra



A kör külső részén helyezkednek el azok a kontextusok, melyekből a résztvevőre tekintünk: munka (fizetett vagy önkéntes), iskolázottság, segítségnyújtás, lakáskörülmények és szabadidő.

Az értékelésben a belső gyűrű bír jelentőséggel, melyben a résztvevő gondolkodásmódjának, cselekedeteinek és érzéseinek különböző aspektusai és az ezekben rejlő lényeg különül el.

A szaggatott vonal a közvetlen megvalósítható fejlesztés zónáját jelöli ki: azokat a pontokat, ahol a résztvevő éppen valamit elsajátít, amit még nem tud önállóan véghezvinni, de amire képes lesz, ha megkapja a tanácsadó mediáló támogatását.

4.2.1 Vágyak, motivációk és reális kilátások

Mindenkinek vannak vágyai és elvárásai. Ezek lehetnek többé-kevésbé kimondottak, konkrétak, egyértelműek, pozitívak, személyesek és reálisak. Minél inkább elhelyezhetők ezek a vágyak és elvárások a felsorolt kategóriákban, annál inkább alkalmasak arra, hogy célirányosan dolgozzunk velük. Ha a behatárolás nem ilyen egyszerű, a legfontosabb teendőnk e vágyaknak és elvárásoknak az egyértelművé tétele.

“Targonca vezetői állást szeretnék” vagy “kávét szeretnék felszolgálni egy idők otthonában” megfogalmazásukban konkrét, egyértelmű, pozitív és személyes vágyak.

“Talán a vendéglátóipar jöhetne szóba” - ez már nem annyira konkrét: mit ért az illető „vendéglátóipar” alatt? Konyhát, felszolgálást, pultot, takarítást, portaszolgálatot,

adminisztrációt, berendezést, vendéglátó ipari termékek képviselését, nappali vagy éjszakai műszakot? Még sorolhatnánk, de ezek mind más-más lehetőségeket takarnak.

“Emberekkel szeretnék foglalkozni, mondjuk egy múzeumban vagy ilyesmi” - ez nem is konkrét és nem is egyértelmű.

“A gondozásnak a közelében se legyek többé” - ez negatív megfogalmazás: akkor hol?

“Azt akarom, hogy legyen vége az éhezésnek a Földön” - ez nem konkrét és nem is személyes: hogyan is akarná ehhez hozzájárulni?

“Fogalmam sincs, mit akarok”. Akkor érkezünk el valamely program indításának kiindulópontjához, amikor a résztvevő mindenképpen rá szeretne találni saját vágyaira.

A résztvevő vágyait mindig a mögöttük meghúzódó motivációk viszonylatában kell vizsgálni: mivel magyarázható, hogy az adott résztvevő bizonyos dolgokat akar, míg másokat nem. Nagyon fontos ezeket feltérképezni, hiszen a mögöttes motivációt (szándékot) mindig szem előtt kell tartanunk. Ha például a résztvevő vágyai nem jelentenek reális perspektívát, a program folyamán terítékre kerülhet ennek megvitatása. A háttérben meghúzódó adottságok (motívumok) esetében azonban ez már sokkal kevésbé érvényes. Ezekre a program viszonylatában, mint eleve adott dolgokra kell tekintenünk, és úgy, melyekre nem lehet „tornyot építeni”. Nem azt akarjuk ezzel mondani, hogy ezek a motívumok egyszer s mindenkorra bevésszék, hanem azt, hogy a változ(tat)ásokhoz többnyire igen nagy erőfeszítésre és nagy elszántságra van szükség, és sokkal inkább a pszichoterápia, mintsem a re-integráció területéhez tartoznak. Gyakorlati értelemben tehát olyan dolgokról van szó, melyekre a program folyamán figyelemmel kell lennünk.

Az egyes motívumok kapcsán több kérdéskört is be tudunk határolni:

-  A résztvevő biztonságérzete. Melyek azok a helyzetek, melyekben ügyfelünk biztonságban érzi magát és magabiztos, és melyek azok, amik számára nem biztonságosak, és amelyekben bizonytalan.
-  A résztvevő vágyai mögött meghúzódó szándékok. Mit szeretne elérni az (önkéntes) munkával? Kutatások például különböző, mélyebben meghúzódó motívumok előre törését mutatták ki: státusz és tisztelet, önrendelkezés és önállóság, a társadalmi és szociális kapcsolatokban való részvétel, mások elismerésének kivívása, illetve hasznos hozzájárulás valamihez, fejlődési lehetőségek, időtöltés és időbeosztás, illetve a személyiség helyreállításának lehetősége.
-  A résztvevő motivációja. Képes-e valóban az ügyfél arra, hogy vágyának valóra váltásán akár hosszú távon is és hatékonyan tovább dolgozzon? Például: kitartó-e, tud-e pontos lenni?

Az ügyfélközpontúsággal kapcsolatosan hangsúlyoztuk, hogy a résztvevő igénye (vágya) nem feltétel nélkül jelenti valamely program kiindulópontját, hanem fel kell tárni az ezen igény mögött meghúzódó motívumokat, és hangsúlyoztuk a kölcsönösséget is. Utóbbi olyan értelemben, hogy a résztvevő vágyainak a társadalmi szerepvállalás olyan formájához kell kapcsolódnia, amely a programtanácsadó és a résztvevő szerint is illeszkedik a lehetőségeihez és a személyiségéhez, s amely a jogállam határain belül mozog. Az álláskeresés - irányuljon az önkéntes vagy fizetett munkára - munkaerő-piaci esélyekről, illetve arról is szól, hogy milyen mértékben állnak rendelkezésre, vagy milyen mértékben teremthetők meg a lehetőségek az önkéntes munkavégzésre. Reális perspektívákkal kell dolgozni. A reális perspektívák felrajzolása érdekében a programtanácsadó az alábbiak megfontolását végzi el:

-  a résztvevő kompetenciái
-  a résztvevő általános munkaerő-piaci lehetőségei a felmért kompetenciák alapján

4.2.2 Képességek és személyiségbeli faktorok

Valamely résztvevő a különböző képességek széles skálájával rendelkezik, melyek mindegyike összefügg a másikkal:

- ✚ Funkcionális képességek: milyen testi képességekkel rendelkezik az adott személy, és milyen mértékben képes az adott cselekvéssort elvégezni. Valamely résztvevő például jónak bizonyulhat nehéz terhek mozgatásában, de kevésbé jónak a „babramunkákban”, amely a finom-motorikus mozgásra támaszkodik.
- ✚ Kognitív képességek: az információk adekvát feldolgozásának képessége: Valamely résztvevő például könnyen megjegyez dolgokat (könnyen megtanul fejből valamit) viszont nehezen ismeri fel az összefüggéseket.
- ✚ Szociális képességek: a másokkal való kapcsolatteremtés képessége valamely szociális környezetben. Valamely résztvevő például könnyen boldogul a két-szereplős helyzetekben, míg csoportban már nehezebben.
- ✚ Érzelmi képességek: valamely interakció magunkat és másokat érintő érzelmi aspektusainak felismerésére és a megfelelő reagálásra való képesség. Valamely résztvevő például nehezen kezeli az őt érő kritikát, vagy nincs tudatában annak, hogy meddig mehet el mások kritizálásában.
- ✚ Affektív képességek: mások gondolatai, cselekedetei és érzései közötti kapcsolat felismerésének képessége. Valamely résztvevő kevésbé fejlett empatisz képességgel rendelkezik, és nehezen tudja magát beleélni mások helyzetébe.
- ✚ Kommunikációs képességek: a mások által is értelmezhető módon való kifejezés képessége. Valamely résztvevő képes a másokról alkotott véleményét megfelelően kifejezni, vagy éppen ellenkezőleg, nehezen tudja megfogalmazni, mi az, amit gondol, érez, vagy tesz.

52

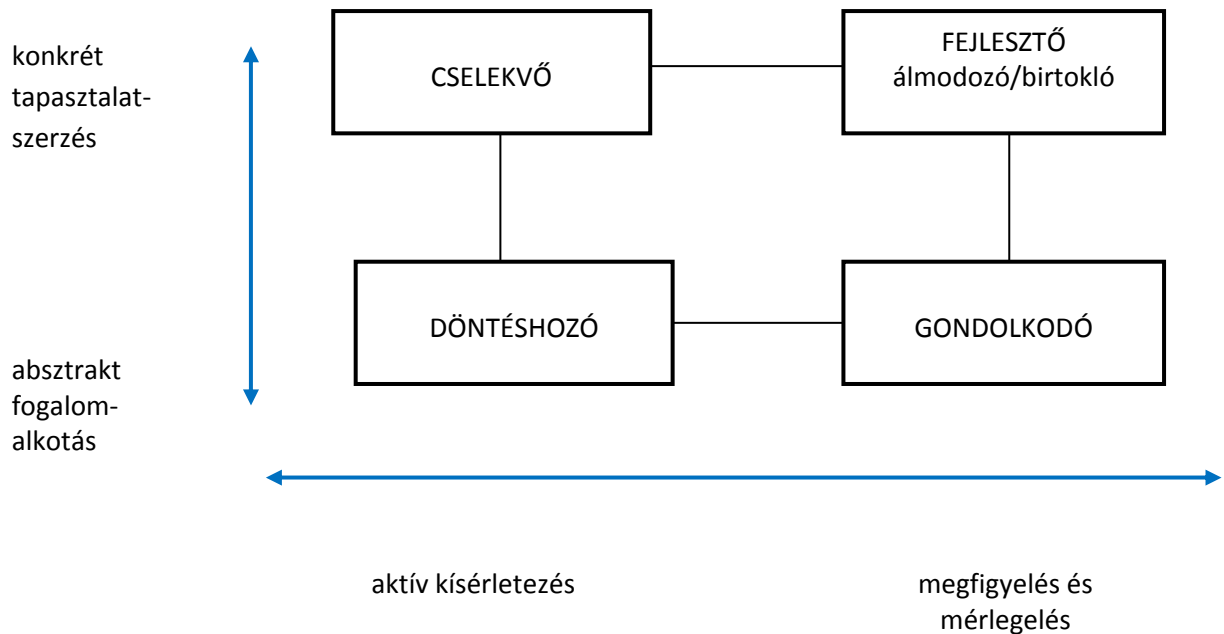
A képességekben mutatkozó erősségek és gyengeségek résztvevőnként különbözhetnek. A tanácsadási folyamatban a programtanácsadó, amennyire csak lehet, megpróbál a résztvevő meglévő képességeire és az azokban rejlő erősségekre támaszkodni. Innen indul a mindaddig kevésbé fejlett képességek fejlesztésére irányuló tevékenység.

A képességek mellett, melyek elvileg elsajátíthatóak, adott esetben számolni kell az adott személyhez tartozó egyéb faktorokkal is. Ezek olyan jellemzői a résztvevőnek, melyek esetében nincs értelme változtatásról beszélni, ilyenek például a fizikai vagy pszichikai hátrányok. Ha valakinek hiányzik az egyik karja, akkor azt használni sem tudja. A pszichikai hátrányok esetében viszont különösen nem könnyű meghatározni, hogy valamely viselkedésbeli zavar milyen mértékben orvosolható. Rövidtávon ezeket az akadályokat olyan, a személyhez tartozó adottságoknak kell tekintenünk, melyeket figyelembe kell vennünk. Általánosságban azonban abból indulunk ki, hogy mindenki képes a tanulásra és a fejlődésre, és korántsem akarjuk azt állítani, hogy az egyénre jellemző tulajdonságok nem változtathatóak. Egyébként ezek a „hátrányok” speciális erősségeket is megtestesíthetnek. Van az értelmi fogyatékosok közt például olyan, amely különösen motiválttá teszi az egyént ismétlődő tevékenységek végzésére, amitől mások viszont megbolondulnának. Az autizmus előnyt jelenthet egy olyan munkakörben, amely nélkülözi az emberek közötti kapcsolatot. Ami egy bizonyos helyzetben hátrányt jelent, az egy másikban lehet erősség. Ami megfelelő mértékben erősség (például magabiztosság), az bizonyos határokat átlépve hátrányt jelent (például arrogancia).

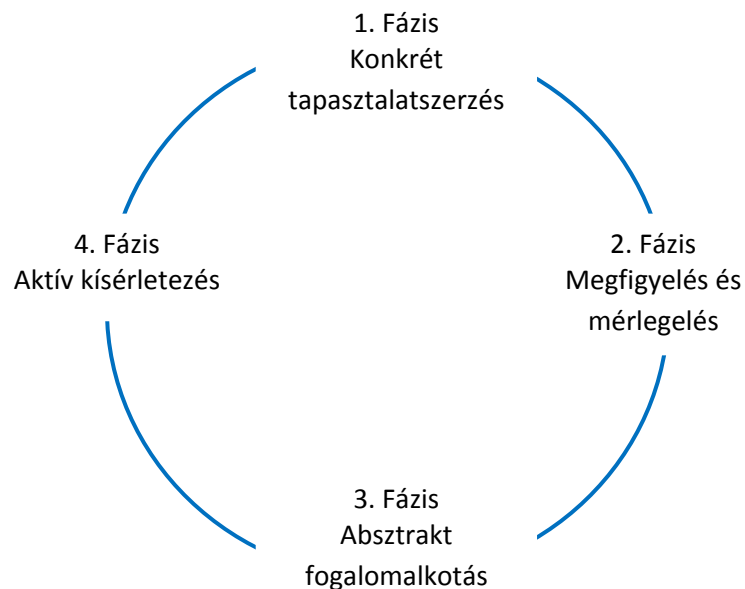
4.2.3 Tanulási módszerek

Tanulni mindenki tud, jobban mondva: mindenki képes kompetenciák elsajátítására. Ezt azonban nem ugyanolyan módon tesszük, és nem is ugyanazon gyorsasággal. A tanulást két nézőpontból lehet megközelíteni: az egyik, hogy hogyan, a másik, hogy milyen körülmények között. A hogyant illetően különböző tanulási stílusokat lehet megkülönböztetni (lásd 4.2 ábra).

4.2 Ábra



4.3 Ábra



Ezek a tanulási stílusok megegyeznek a Kolb-féle tanulási ciklus különböző fázisaival (4.3 ábra). Az emberek a ciklus egy bizonyos fázisát részesítik előnyben:

1. konkrét tapasztalatszerzés (cselekvő)
2. megfigyelés és mérlegelés (fejlesztő)

3. absztrakt fogalomalkotás (gondolkodó)
4. aktív kísérletezés (döntéshozó).

Az emberek hajlamosak annak a fázisnak a fejlesztésére, amelybe egyébként is már erősek. A „tanulás tanulása” azt jelenti, hogy megtanuljuk elsajátítani mindezen fázisokat / tanulási stílusokat. Rövid időt véve alapul azonban okosabb, ha (először) a résztvevő domináns tanulási stílusára csatlakozunk rá. Hogy erre rátaláljunk, keressünk olyat, amit a résztvevő már elsajátított, és vizsgáljuk meg annak módját.

A cselekvők legjobban akkor tanulnak, ha aktív részesei a konkrét tanulási folyamatnak (mindent kipróbálnak egy alkalommal), a fejlesztők különböző nézőpontból megvizsgálva az adott szituációt, összefüggéseket állítanak fel, a gondolkodók az új dolgokat összekapcsolják a már ismert dolgokkal (felállítanak egy elméletet), a döntéshozók kipróbálás útján próbálnak rájönni a dolog „működésére”. A cél minden egyes tanulási stílus elsajátítása, és ezzel a kör bezárása.

Mindezekhez még egy másik aspektus is tartozik, nevezetesen annak a kérdése, hogy ki milyen körülmények között tudja a tanulás terén magából kihozni a legjobbat. Olyanokra gondolunk, mint:

- ✚ Milyen munkakörülmények között érzi magát a résztvevő a legjobban? Például: egyesek akkor szednek magukra a legtöbbet, ha más résztvevőkkel dolgozhatnak együtt, míg mások legszívesebben egyedül, saját íróasztaluk mellett ülvé.
- ✚ Milyen módon fogadja a résztvevő a legjobban az instrukciókat? Például: az egyik résztvevő a feladathoz legszívesebben lépésről-lépésre szeret magyarázatot kapni, míg egy másik először az egész feladatot akarja hallani, majd ezt követően lát neki a munkának.
- ✚ Hogyan reagál a résztvevő visszajelzésekre és a kritikára? Például: az adott résztvevő jól kezeli az elvégzett munkára vonatkozó kritikát, azonban a rá, mint résztvevőre vonatkozót már nem.
- ✚ Mi hat ösztönzőleg a résztvevőre? Például: az egyik résztvevőt büszkeség tölti el, ha megmutathatja másoknak hogy „mire képes”, míg a másik összeomlik, és nem örül a nyilvánosság előtt kapott dicséretnek.
- ✚ Hogyan képes áttekinteni és betekintést nyerni a résztvevő az egész folyamatba? Például: az egyik résztvevő rendszeres irányítást és támogatást igényel egy feladat elvégzése során, miközben egy másik kiválóan tud reflektálni menet közben az elvégzettek, és abból következtetni a további lépések megtételére.
- ✚ Milyen módszer segíti elő leginkább az ismeretek beépülését? Például: az egyik résztvevő a tanulandókat „bemagolással” és fejből többször is elismételve tudja leginkább elsajátítani; a másik összefüggéseket keres a már korábban elsajátított és az újonnan megtanult dolgok között (ezek a „memória hidak” vagy „memória fogasok”), hogy meghatározza a közöttük lévő viszonyt, és ezáltal tudja megjegyezni az újat.

4.2.4 Szociális háttér és kapcsolatrendszerek

Ismeretségeid határozzák meg, ki is vagy valójában. A szociális háttér, a természetes módon, illetve a szociális ellátórendszerrel kialakult kapcsolati hálók feltérképezésének több célja is van. Először is megmutatja, ha a résztvevőt körülvevőkből (család, barátok) semmilyen lelkesedést nem vált ki az a jövőkép, melynek elérésére a programban ő maga törekszik, ami igencsak megnehezíti a résztvevő számára céljai elérését. Ha a lakótársak vagy a szomszédok furcsállják, hogy a résztvevő minden reggel megpróbál korán felkelni, az nem fogja őt segíteni a pontos megjelenésben. Ha résztvevő szüleinek a munka csak akkor munka, ha abban erős kezek dolgoznak, nem fogják ösztönzőleg befolyásolni azt a programot, ahol egy adminisztratív állás elnyerése a cél. Ha a résztvevő természetes kapcsolatrendszere kifejezetten negatívan viszonyul egy olyan perspektívához, amit a résztvevő és a programtanácsadó kialakítottak, okosabb, ha előbb megpróbálunk beszélni a családdal és/vagy a barátokkal, hogy kiderüljön, van-e a háttértáborban egyáltalán valaki vagy valakik, akiktől mégiscsak számíthatunk némi lelkesedésre.

Ha ilyet nem találunk, át kell beszélnünk a résztvevővel, hogy módosítsunk-e esetleg a program célján, vagy szerinte végig fogja csinálni úgy is, hogy kizárólag a saját erejére támaszkodhat.

Fontos a résztvevő *szociális hátterének*: családjának, lakókörnyezetének, régiójának a megismerése, a résztvevő származása által meghatározott kulturális háttér, az ahogyan egymással kapcsolatot tartanak, bizonyos dolgokat igen, míg másokat nem tartanak fontosnak, stb. Fontos ismernünk a résztvevő hátterét, amely meghatározza látásmódját, és azt, hogy ez mit jelent a program esetleges sarokpontjainak szempontjából. Ez nem indukálja azonban azt, hogy a szociális háttér meghatározza a résztvevő lehetőségeit, vagy hogy mentségül szolgálhat bizonyos dolgok megtételéhez vagy meg nem tételéhez. A lehetőségek lehetnek eleve adottak, ez azonban nem jelenti azt, hogy mindig így is lesz. Az is igaz viszont, hogy akinek korlátozottak a lehetőségei, másként tekint a világra, mint az, aki dúskál bennük.

Mindenki tagja egy több ember alkotta *természetes hálózatnak*: család, barátok, ismerősök, munkatársak, szomszédok stb. Ez a hálózat a résztvevő igazi „természetes élettere”: a környezet, ahová tartozik, és amely biztonságérzetet ad. Ez a környezet egyúttal egy erőteljes tanulótér is, melyben a résztvevő sokféle elvárással kerül szembe. Éppen ezért a résztvevő tanulási programjának – amennyire csak lehet - ebben a természetes hálózatba kell gyökeret eresztetnie. Egyrészt azért, hogy a meglévő természetes hálózatot a lehető legnagyobb mértékben megnyerjük támogatói oldalnak, másrészt pedig úgy, hogy ezt a hálózatot kiterjesztjük az új környezet és új emberi kapcsolatok irányába: munkatársak, (más) önkéntesek, további résztvevők stb. Tesszük ezt elsődlegesen azért, hogy keressük a résztvevő számára egy tartós elhelyezkedést biztosító társadalmi szerepvállalás megfelelő formáját. A tartósság jelentősége kétségtelen: akkor fognak valamely közösség tagjai a résztvevő természetes kapcsolatrendszeréhez tartozni, ha huzamosabb időt töltünk ebben a közösségben. A tanulási program ezzel érvényben marad, és azután is folytatódik, ha a programvezető szakmai fáradozásai már befejeződtek.

A résztvevő természetes hálózata mellett ott található az orvosokból, ügyvédek, re-integrációs és a segélyezési folyamatban résztvevő tanácsadókból, segítségnyújtókból stb. álló szakemberek hálózata is. A résztvevő esetében a bevont egyéb szakemberektől - a résztvevő beleegyezésével - tanács kérhető az értékelés folyamán. Ebben az összefüggésben a korábbi munkahelyeknek, gyakorlati helyeknek és az önkéntes tevékenység színhelyeinek munkaadói és az itteni munkatársak tapasztalatai adott esetben feltérképezhetők.

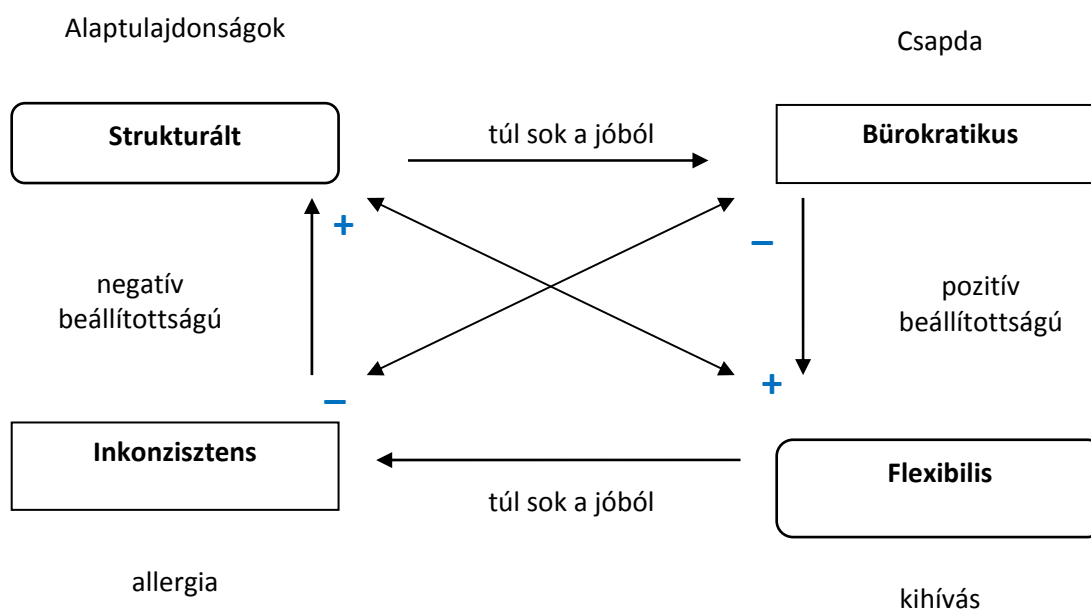
Fontos leszögezni, hogy a különböző szakemberek nem egymástól függetlenül és főként nem egymás ellenében tevékenykednek. A szakembereknek a résztvevővel való tevékenységüket az adott egyénre kidolgozott (fejlesztési) programterv alapján kell összehangolniuk és koordinálniuk. A résztvevő természetes és szakemberekből álló hálózatáról egy ecogram segítségével szisztematikus képet kaphatunk. A „lendítőkerék” részei (lásd 4.1 ábra) alapján feltérképezhetők azok az emberek, akik fontosak ügyfelünk számára. Fontos ismernünk ezeket az embereket, ha tartani akarjuk magunkat az előző fejezetben tárgyalt kiindulópontunkhoz, nevezetesen ahhoz, hogy amit a résztvevő önerőből képes megtenni, azt neki kell véghezvinnie, ehhez a természetes kapcsolatrendszerben kell támogatást keresni, és csak e próbálkozások legvégén fordulni a szakellátáshoz (lásd a 3.4 Ábrát).

4.2.5 Attitűd és karakter

Karakter alatt valakinek az egyéni élettörténete alapján önmagáról alkotott véleményét és elképzeléseit értjük („én már csak ilyen vagyok”, „ez valóban nagyon illik hozzám”). Az önmagunkról alkotott kép az önéletrajzi adatok összességéből (életkor, családi háttér, képzések), a személyiségjegyekből (testalkat, adottságok, szándékok, megszerzett ismeretek, érzékenységek és érzelmek), illetve a tapasztalatokból és a dolgokról alkotott felfogásokból áll össze. Egy adott karakter nem egy változatlan tulajdonságot jelent, hanem a résztvevőnek az élettörténete alapján az önmagáról alkotott folyamatosan változó önképét. Ha a résztvevő képtelennek tartja magát a tanulásra, akkor nem is nagyon megy majd neki. Ha ez, mint tény, elvileg nem is megváltoztathatatlan, biztos, hogy rövidtávon figyelembe kell venni.

A résztvevő karaktere értékes kincs és egyúttal figyelemre méltó csapda is lehet, attól függően, hogy az illető milyen helyzetbe került, és hogy mit várnak el tőle. Ez a kincs, egy adott határon túl, korláttá vagy csapdává válhat („túl sok a jóból”). A minőség gyakran összekapcsolódik a felértékeléssel vagy a mások viselkedésével szemben érzett irritációval. Mindezeknek a megismerése elengedhetetlen, hogy a közvetítést minél sikeresebben lehessen véghezvinni. Az is fontos, hogy az adott személlyel szemben támasztott kihívásokat behatároljuk. Ennek modelljét Daniel Ofman dolgozta ki. A 4.4 ábra egy kvadránsban szemlélteti azokat a lényegi tulajdonságokat, melyekkel egy programvezetőnek vagy egy esztendőzsernek rendelkeznie kellene.

4.4 Ábra



Attitűd alatt annak a módját értjük, ahogyan a résztvevő másokkal kapcsolatban megnyilvánul; hogy a dolgoknak milyen jelentőséget tulajdonít, milyen normákat követ, és hogyan látja saját magát mások szemszögéből. Ebben az értelemben a résztvevő attitűdjé megnyilvánul a cselekedeteiben, a magatartásában és abban, ahogyan hozzááll a dolgokhoz. Lehet valaki például félénk, aki hajlamos inkább a háttérben meghúzódni, vagy egy „melegséget árasztó személyiség”, vagy olyasvalaki, aki szeret zúgolódni, de többnyire nem árt senkinek. A résztvevő attitűdjének illeszkednie kell a (kiválasztott) munkahelyen, az önkéntes munka színterén, az iskolában, az adott segítségnyújtásban, a környéken stb. uralkodó légkörhöz.

Miről folyik a szó a munkatársak között a szünetekben vagy ebéridőben az adott munkahelyen? Hogyan viccelődnek? Ha a résztvevő habitusa nem passzol a munkahelynek, az önkéntes munka helyszínének légköréhez, folyamatosan bizonytalanságban fogja magát érezni. A résztvevő, a szó igazi és átvitt értelmében is, tehetetlenné válik. Minél sebezhetőbb valaki a környezetével fennálló kapcsolataiban, annál fontosabb, hogy megfeleljen az adott légkörnek. Ne dobjunk egy tengeri halat édes vízű tóba, mert el fog pusztulni!

4.2.6 Összefüggések, lényegi tulajdonságok és erősségek

A fentiekben ugyan különálló részekben foglalkoztunk öt nézőponttal, a hangsúly azonban a köztük lévő összefüggéseken van. Az egyes programoknak a résztvevővel kapcsolatos összefüggéseken, lényegi tulajdonságain és az erősségein kell alapulnia. Az összhangot ezen felül a résztvevő szemszögéből kiindulva kell keresnünk.

Ha résztvevő valamilyen vágyakkal és motívumokkal hozakodik elő, fontos betekintést nyernünk ezek szociális háttérébe. Áruklodhatnak ezek megfontoltságról, vagy éppen ellenkezőleg. A szóban forgó vágyak és motívumok vajon nem a környezet felől érkeznek-e inkább, vagy tényleg a résztvevő sajátjainak tekinthetők? Annak is fontos tudatában lennünk, hogy bizonyos készségek hiánya mennyiben eredeztethető a szociális háttérrel kapcsolatos összefüggésekből vagy a tanulási módszerekből. A résztvevőnek volt-e egyáltalán lehetősége ezek elsajátítására, illetve mindez olyan tanulási közegben történt-e, amely illeszkedik a résztvevő vágyaihoz, elképzeléseihez, tanulási stílusához, hozzáállásához stb. Vagy a kérdéses képesség hiánya mögött inkább a résztvevő motivátlansága húzódik meg? Ezek a példák egyértelműen rámutatnak arra, hogy a különböző szempontok közötti összhang ismerete nélkül lehetetlen a résztvevő, mint egyén megismerése. Az összefüggések feltárása nélkül a résztvevő szemszögéből nézve a „képeségek”, a „motiváció”, az „attitűd” és a „szociális kapcsolatok” csak különálló, részeket tükröző karakterjegyek lesznek, és a köztük lévő összhang elsősorban a programvezető nézőpontját fogja tükrözni. A résztvevőnek, mint egyénnek bizonyos prioritások mindig is megjelennek a távlati terveiben. Valamely résztvevő számára például a tisztelet vagy az önbecsülés keresése előbbre való lehet, mint a szociális háttér és az onnan származtatható dolgok. Ahhoz, hogy a programban az ön-, illetve megbecsülés fejleszthető legyen, főként olyan képességekből kell kiindulnunk, melyekkel a résztvevő már rendelkezik. Csak bizonyos idő elteltével nyílik lehetőség új dolgok elsajátítására. Ez az a lényegi pont, amely az illető résztvevő esetében egy lehetséges program motorját jelentheti.

A résztvevő szemszögéből feltárt összefüggések iránti kutatás jelenti egy szóval azt a kulcstevékenységet, melynek révén a résztvevő lehetőségei és erősségei feltárhatók.

A lehetőségek és erősségek keresése azonban nem jelenti azt, hogy szemet hunynánk a korlátok, az akadályok és a problémák fölött. A „félíg üres pohár” tartalmának ismerete ugyanolyan fontos, mint a „félíg teli poháré”. Az utóbbi jelöli azonban ki azt az irányt, melyet követünk a program összeállításakor.

4.2.7 Az értékelés folyamata

Ebben a részben azt a kérdést járjuk körül, hogy mit is értünk a résztvevőről kialakított kép alatt, melyből kiindulva összeállíthatunk egy programtervet. Ehhez elidőzünk valamelyest az értékelés folyamatánál – ismertetve a lehetséges beszélgetéseket és tevékenységeket, melyek egy megfelelő kép megrajzolását elősegítik.

Az értékelés célja, hogy betekintést nyerjünk a résztvevő vágyaiba, elképzeléseibe és reális perspektíváiba, hogy megismerjük képességeit, az ő személyét meghatározó tényezőket, tanulási módszereit, szociális háttérét és kapcsolatrendszereit, attitűdjét és személyiségét, valamint az ezek között meghúzódó összefüggéseket úgy, ahogyan azt a résztvevő látja. Célunk továbbá annak feltárása, hogy milyen lehetőségek kínálóznak a résztvevő kompetenciájának szélesítése terén, egy program összeállításához és egy olyan bizalmi viszony megteremtéséhez, melynek keretei között konstruktív párbeszédre van kilátás.

Az értékelés kezdetekor világossá kell tennünk a résztvevő számára, hogy mit várhat, és mire ne számíton, milyen elvárások jelennek meg vele szemben, és hogy a döntéseket neki kell meghoznia, illetve az, hogy övé a vezető szerep stb. A megfelelő felvezetés alapvető fontosságú a további folyamatot illetően

Az értékelés eszközei a következők:

-  A tanácsadó és a résztvevő között folytatott beszélgetések. Ezek képezik az értékelési folyamat alapját. Az értékelési folyamat egyes szempontjaira adott reflexiók azonban nemcsak beszédben nyilvánulhatnak meg. Meg is mutathatunk vagy meg is tapasztaltathatunk bizonyos dolgokat a résztvevővel közösen, és a nem-verbális kommunikáció is szerepet kaphat. Lehet szó közös tevékenységekről, vagy hogy külön-külön járunk utána valaminek, stb. Ha a fentiekben megrajzolt sémára, mint valóságos játéktérre tekintünk, akkor ez a terület a felek kommunikációjának a mozgásteré. Az a fontos, hogy egy bizonyos idő elteltével a teljes területet bejárják, méghozzá a résztvevő perspektíváit követve. Alapvető fontosságú, hogy a tanácsadó kapcsolódjon a résztvevő történetének szerkezetéhez, és ez alapján vigye végig a programot, azaz ne úgy, hogy közben esetleg már fogalma sincs, hogy annak mennyiben van köze a résztvevőhöz. Az értékelések során mindig felidézzük az előző alkalmat, az akkor megbeszéltek teljesülését, közösen meghatározzuk az újabb lépéseket, tovább lépünk a „lendítőkerekük” feltöltésében, újabb megállapodásokat kötünk, és a beszélgetés zárásakor mindig ki is értékeljük azt.
-  Munkahelyek és szervezetek felkeresése. Ennek segítségével a résztvevő széles körben tájékozódik, és elkerülhető az is, hogy egy speciális területen leragad. Fontos, hogy a résztvevő maga derítsen ki bizonyos dolgokat, például azáltal, hogy természetes kapcsolatait felhasználva szólít meg valakit.
-  Tesztek. Elsősorban a képességek felmérésekor használjuk őket. Alapvető fontosságú, hogy a teszt körülményeit megfeleltessük a résztvevőnek. Ha funkcionális képességeket tesztelünk olyan feladatokat felhasználva, melyek a résztvevő számára erősen motiválóak, jobb teljesítményt fog produkálni, mint amikor őt kevésbé érdeklő dolgokról van szó. A tesztelést a résztvevő számára optimális körülmények között kell elvégezni (azaz a tanulás optimális előfeltételeire figyelemmel). Ha a résztvevő úgy nyilatkozik, hogy a számítógéppel csak folyamatos iránymutatás mellett boldogul, akkor a tesztelésének is e feltétel teljesülése mellett kell folynia. Ilyenkor azt teszteljük, hogy milyen gyorsan és milyen jól képes dolgozni akkor, ha rendelkezésre állnak a használati útmutatások. Végezetül pedig, a tesztelésnek nemcsak arról kell árulkodnia, hogy az illető jelen pillanatban mire képes, hanem arról is, hogy hol van lehetőség a képességek továbbfejlesztésére. A felmérések az értékelés második fázisában végezhetők leginkább, hogy ösztönözzék a reflektálást, hogy a résztvevőtől „visszkapjunk” valamit, vagy, hogy egy stagnáló folyamatot felgyorsítsunk. A tesztek nem önálló értékelési eszközök. Ebben az értelemben a meglévő tesztekkel szemben megnyilvánuló gyanakvásnak bizony van létjogosultsága.
-  Konzultáció más szakemberekkel, mint például egy orvossal, aki minden bizonnyal többet tud elmondani a résztvevő valamely betegségével kapcsolatban, vagy egy szociális munkással, aki más problémák viszonylatában tud többet (például adósságok vagy lakáshelyzet), vagy kikérhető a szülő vagy egy gondozó tanácsa, aki a résztvevőről tud többet mesélni. Mindezt azonban kizárólag és csakis a résztvevő beleegyezésével tehetjük, és csak olyan mértékben, amíg ő hozzájárul az ügghöz.

Az értékelés első fázisa a résztvevő megismeréséről szól, valamint azoknak a területeknek a kijelöléséről, melyek a programban fontos szerephez juthatnak. Az értékelés kezdete legyen nyitott és tájékozódó, hiszen egy csomó mögöttes tartalom még nem egészen világos. A második fázis hivatott számos dolgot részletesebben feltárni. A tanácsadásban a résztvevőről szóló információk beszerzése mellett egyre nagyobb szerepet kap a közvetítés az interakciókban: észrevételeink visszacsatolása (lásd ehhez a 3. fejezetet) és a továbblépés gondolatának ösztönzése.

4.2.8 Programterv

A programtervben az értékelés tükröződik vissza. Nem egy adott pillanatban születik azonban meg, hanem az értékelés folyamán és együttműködésben a résztvevővel, akinek biztosítani kell, hogy a lehetőségeket át tudja gondolni, a tanácsadónak utána kell járnia annak, hogy az adott lehetőség elérhető-e, hogyan alkalmazható a résztvevő esetében, és akinek erről egyeztetnie kell az esetmenedzserrel (megbízóval). Minél konkrétabb a programterv, annál jobb - akár a program tartalmára, akár a megbízó szükséges jóváhagyására nézve –, hiszen, ha a tervben vannak vitatható elemek, a megbízó elkezdhet például alkudozni a bekerülési költségről, vagy akár egy egészen más programtervvel is előállhat (mondjuk például egy „work first” projektben való részvétellel).

A programtervnek tartalmaznia kell:

- ✚ A résztvevő mélyreható bemutatását (ehhez használhatjuk a 4.1 ábrát). Az egyénről megrajzolt kép dinamikusan mutassa be az illető kívánságait, szándékait, a reális perspektívákat, az egyén képességeit és adottságait, tanulási szokásait, szociális kapcsolatrendszerét és attitűdjeit, és legfőképpen az ezekben rejlő lényegét és a közöttük lévő összefüggéseket. A bemutatás külön is szenteljen figyelmet a változásoknak és a fejlődésnek, és legfőképpen legyen lényegre törő – azaz ne (csak) a résztvevővel kapcsolatos ismeretek sommázása legyen. A résztvevő személyi dossziéjában leginkább a megbeszélésekről és a tevékenységekről készített jelentés formájában legyen meg.
- ✚ A résztvevőnek az adott területhez kapcsolódó, reális fejlődési lehetőségeit (közvetlen megvalósítható fejlesztés zónája) kiemelt figyelemmel a kiválasztott elhelyezés körülményeire, amit aztán a résztvevő tanulási céljai képeznek le.
- ✚ A program (hosszú távú) céljának meghatározását: a társadalmi szerepvállalás konkrét irányvonalának meghatározása - adott esetben más eszközökkel is kombinált megközelítésben. Hogyan írható le a keresés profilja? Milyen előfeltételei vannak az elhelyezésnek a feladatok és tevékenységek, a képességek, a fejlődési lehetőségek, a szociális kapcsolatrendszer, attitűd és vállalati- vagy szervezeti kultúra szempontjából. Mi az, amit szem előtt kell tartani (például a kliens adottságai, a résztvevő hozzáállása és karaktere, olyan gyakorlati kérdések, mint közlekedés, munkaidő és így tovább)
- ✚ A hosszú távú célhoz vezető közbenső lépéseket (részcélokat): Ehhez vezessük vissza a hosszú távú célt a jelenlegi helyzethez (Z-ből A-ba): mit kell tenni, hogy A-ból eljussunk Z-be? A következőkre külön is figyeljünk:
 - személyes problémák és akadályok (az egészségügyi és szociális segítségnyújtás oldala; például: adósságkezelési problémák, szenvedélybetegség, hajléktalanság és így tovább). Ezeket a problémákat kezelni kell, szükség esetén a természetes kapcsolatrendszer támogatását bevonva, illetve az egészségügyi és szociális támogatást hívva segítségül. Ehhez felhasználhatjuk azt az ecogramot, amelyet az értékelés folyamán készítettünk el.
 - képességek és kompetenciák (egyéb tevékenységeket megelőző vagy azokkal egy időben folyó munkatapasztalat szerzés és képzés). Szükség esetén ezeket, mint tanulási célokat, a résztvevővel közösen fogalmazzuk meg, és kapcsoljuk össze a programot támogató tevékenységekkel: képzés és/vagy munkatapasztalat szerzés, gyakorlat vagy munkavégzés a segély megtartásával.
 - a résztvevő személyes képességei (a kihívásokat feleltessük meg a célul kitűzött társadalmi szerepvállalásnak, például flexibilitás, önbizalom, szociális kapcsolatok és képességek). Ezeket a résztvevővel közösen fordítsuk le konkrét, specifikus és személyes tanulási célokká, és fogalmazzuk meg azokat a helyzeteket, melyekben a résztvevő ezeket gyakorolni fogja.
 - a lehetőségek és a résztvevő természetes kapcsolatrendszeréből érkező támogatás. Megkapja-e a résztvevő a szükséges támogatást? Kell-e munkálkodnunk szociális hálózatának kiszélesítésén? Ha igen, hogyan végezzük ezt?

- ✚ Priorizálást: mivel a legeslegfontosabb kezdeni? Egyeseknél a szociális segítségnyújtás területén, vagy „a hogyan törődik önmagával” esetekben találjuk meg az elsődleges felületet, mások inkább dolgozni akarnak, amilyen gyorsan csak lehetséges, és csak ezt követően foglalkozni más dolgokkal. A legfontosabb szerepet a résztvevő biztonságérzetének forrása játssza (amit megalapozhat az, hogy állásban van, vagy mások felől elismerést kap, vagy attól érzi magát biztonságban, hogy megkapja a megfelelő szakmai segítséget). A fejlődés záloga az alapvető biztonságérzet megléte. A priorizálás másik megközelítése az együttműködő partnerek által megtestesített lehetőségek számba vétele: a képzés indításának ideje, a segítségnyújtáshoz való hozzáféréshez kapcsolt várólista, időszakos munka és munkanélküliség, szabadságolás stb. Ezen megfontolások mentén áll fel az a stratégiai sorrend, mely meghatározza a hosszú távon megteendő lépések sorrendjét. Kijelölhető az is, hogy mely tevékenységek végezhetőek egyidejűleg vagy egymás mellett. A tartós szerepvállalás érdekében a legmegfelelőbb, ha a megteendő út a lehető legrövidebb, de a szükséges hosszúságú is egyben.
- ✚ A résztvevőről alkotott és a potenciális munkaadó vagy önkéntes munkát kínáló szervezet számára bemutatható képet. Nem a problémák és az akadályozó tényezők elkendőzésére célunk ezzel, hanem arra, hogy ezeket megoldásokkal lássuk el: „ilyen és ilyen feltételek teljesülése mellett ez a résztvevő kiváló munkaerőt jelent a vállalatnak vagy a szervezetnek”. Utalhatunk a tanácsadónak a résztvevővel kapcsolatos személyes tapasztalataira is: „tudom, hogy korábban ez a résztvevő számtalanszor félbehagyta a megkezdett dolgokat, de nálam mindig megjelent a megbeszélte alkalmakkor.”
- ✚ A (jövőre vonatkozó, megcélzott) kiközvetítéshez szükséges sarokpontokat, legyen ezek színtere a munkahely, az önkéntes tevékenység színhelye, egészségügyi, képzési vagy munkatapasztalat szerző intézmény. Mik a résztvevő tanulási céljai? Milyen módszerekkel tanul? Milyen módon lehet a legjobb visszacsatolást elérni? Milyen módon lehet a legjobban utasításokkal ellátni?
- ✚ A résztvevő, a programvezető, további szakemberek, a szociális kapcsolatrendszer (barátok, családtagok, ismerősök, szomszédok stb.) és a munkaadók vagy az önkénteseket fogadó szervezetek közötti megállapodások. Ki mit csinál és mi célból? Ki a felelős és miért, és kinek milyen jogosultsága van? Hogyan, mikor és kivel kerül sor kommunikációra?
- ✚ A költségvetést, az egyes programrészek szerinti felbontásban és a felhasználás ütemezésével kiegészítve.

A programcélokat konkrétan nevesíteni kell, és világosan be kell mutatni, hogy ezek a célok fontosak és megfelelőek a résztvevő számára. A célok legyenek konkrétak, specifikusak és személyre szabottak, vagy a SMART²² elvek szerint: specifikusak, mérhetőek, kimutathatóak, reálisak és időszerűek. Az „álláskeresés” nem elég. Meg kell adnunk, hogy miféle munkát keresünk, milyen feltételeknek kívánjuk azt megfeleltetni, miért éppen egy ilyen munka megfelelő a résztvevő számára, és a résztvevő tanulási folyamata miként illeszkedik ehhez.

„Az önbizalom erősítésén való munkálkodás” önmagában szintén nem elég: milyen helyzetekre gondolunk? Min tudjuk lemérni, hogy a fejlődés végbement? Mennyi időt szánunk erre? Minél jobban felel meg a programtervünk a SMART elemeinek, annál eredményesebben tudunk rajta dolgozni. A SMART módszerrel kitűzött célok nem önmagukért valók, hanem a hosszú távú perspektívákhoz kapcsolódnak („outcome”). A rövid- és hosszú távú célok között időnként feszültségek keletkezhetnek.

A programterv nemcsak a résztvevővel való viszonyban nyeri el jelentőségét, hanem alapját képezi a megbízóval való kapcsolatnak (aki a megcélzott lépéseket finanszírozza), és megalapozza az adott résztvevő esetében bevont további szakemberek jóváhagyását, a velük való együttműködést és koordinációt.

²² SMART betűszó: **S**pecifiek, **M**eerbaar, **A**antoonbaar, **R**ealistisch en **T**iijdsgebonden (angol: **S**pecific, **M**easurable, **A**chievable, **R**ealistic and **T**imely) – *a ford.*

Természetesen a munka folyamán adódhatnak olyan okok, amelyek miatt irányt kell változtatni. Egy ilyen esetben a programterven az érintettekkel egyetértésben (a résztvevővel és a megbízóval mindenképpen) kell módosítani.

A programtervet mind a résztvevőnek, mind a tanácsadónak és az esetmenedzsernek/ megbízónak is jóvá kell hagynia. A jóváhagyás csak akkor tekinthető szerződésnek, ha azt mindenki alá is írta. A programterv által feldolgozandó és a fentiekben részletesen kifejtett elemek bővülnek. Ezeket a részeket körültekintően kell kezelni. Nagy mennyiségű adat világos és lényegre törő megjelenítéséről van szó. Egy tapasztalat programvezető mindezt könnyedén képes, méghozzá folyamatában kezelni, mindaz értékelés időszakában, majd azt követően is, a programterv megvalósítása és kiköszvetítés során.

A résztvevővel, a megbízóval és a többi érintett szervezettel való megállapodáshoz a fentiekben részletezett információ halmazt elvileg egy 1-2 oldalas (A4-es lap) anyagban összesítjük. A megbízónak, a re-integrációs vállalatnak és az aktivizálásban résztvevő szervezeteknek saját sémájuk van, melyben feldolgozzák az értékeléssel és a programtervvel kapcsolatos információkat.

4.3 Intermezzo: Hans programja

Ebben az esetleírásban munkánknak az előző fejezetekben tárgyalt elveit és kiindulópontjait öntjük konkrét formába. Főként a következőket érinti mindez:

-  a tanácsadási folyamatban kialakult viszonyt; kezdetben a kapcsolat nehézkesebb, a későbbiekben a programvezető kifejezetten és tudatosan törekszik a csapatszellem kialakítására, méghozzá úgy, hogy a döntést mindig a résztvevőre bízta. Erre meglehetősen sok időt és figyelmet fordít, tevékenysége kiegészül a résztvevő alapos tájékoztatásával és megismerő tevékenységekkel.
-  az értékelést, mely a program teljes egészét végigkíséri, kiterjed a személyre, a megközelítési módokra és az ügyfélnek leginkább megfelelő közegre, a munkahelyre és a munka jellegére.
-  a programtervet, összekapcsolva az értékelés folyamatával és annak különböző állomásaival, amilyen formában létrejött, és ahogyan a továbbiakban részletesebb kifejtést nyer és alakul.

A történetben a következő fejezetet is előre vetítjük, azaz a kiköszvetítés fázisát: azt a kiemelt szerepet, melyet ebben a résztvevő kap, a munkaerőpiac alapos feltérképezését, és a megfelelő közvetítési konstrukció megkeresését.

A következők megértéséhez röviden idézzük fel Hans kiinduló helyzetét, ahogyan azt a 2. fejezetben leírtuk.

Feltárás és értékelés

Az esetmenedzser és a programvezető jelenlétében a Hans-szal folytatott első feltáró beszélgetés meglehetősen nehézkesnek bizonyult. Sem beszélgetést, sem kapcsolatot nem sikerült kialakítani. Hans szinte képtelennek bizonyult a feltett kérdéseket megválaszolni, és a helyzet is egyre jobban feszélyezte őt. Ezáltal többször is hosszú, kínos csend állt be. Abban állapotunk meg, hogy újra találkoznak, méghozzá annak a munkaerő-piaci tréningnek a helyszínén, ahol Hans önkéntesként dolgozik.

Abban bízunk, hogy a másfajta környezet (nem egy irodai szoba) és a biológiai kertészetben folyó munkaerő-piaci tréning vezetőjének a jelenléte majd lendíteni fog a kommunikáción.

Két hét múlva került sor a projekt helyszínének felkeresésére. Kiderült, hogy Hans nem jött el, mert előző nap meghalt a nagyapja. A programvezető kihasználta az alkalmat, és elbeszélgetett a munkavezetővel, hogy világosabb képet kapjon Hans-ról, főként arról, hogyan lehet őt megközelíteni. A munkavezető

megerősítette a Hans-szal való kapcsolat nehézkességét. Emiatt nem is folytat „tanácsadói” beszélgetéseket vele, inkább csak funkcionális megbeszéléseket tartanak, melyek gyakorlatias dolgokról és konkrét (munka)célokról szólnak. A munkavezető elmondta, hogy tudomása van arról, hogy az elhunyt nagypapa és a még életben lévő nagymama nagyon fontos szerepet töltenek be Hans életében. Egyelőre nem lehet tudni, hogy a jelenleg bekövetkezett esemény milyen hatással lesz Hans-ra.

Később döntés született egy másik esetmenedzser bekapcsolásáról, aki még gyermekkorából ismeri Hans-t. A szülei jól ismerték egymást, így régóta kölcsönösen bizalmas viszonyban voltak. Az új esetmenedzser informálisabb oldalról tud beszélgetést kezdeményezni, ezáltal hatékonyabban tud kapcsolatot létesíteni.

A beszélgetés remekül sikerült. Létrejött a „kapcsolat”, Hans elmondhatta, hogy konkrétan mit akar elérni. A programvezető és az esetmenedzser elmondták, hogy ez milyen hozzájárulást igényel Hans részéről. Világossá tették számára a saját felelősségét, aki vállalta, hogy átgondolja: mit szeretne ténylegesen megvalósítani, és ehhez milyen segítségre lenne szüksége. Hans-ra bízták a következő megbeszélés kezdeményezését.

A tanácsadó megközelítésének lényegi eleme, hogy az ügyfél saját felelősségvállalása központi szerepként jelenik meg. Ebben az esetben ez még hangsúlyosabbnak is bizonyult, mivel korábban mindig rosszul sült el, amikor valaki más határozta meg, hogy mi lenne jó Hans-nak. Most az ő kezében a gyeplő, ő határozza meg (a realitások és az elérhetőség határain belül), hogy merre menjen a program, és mi a kitűzött cél. Ezáltal az esetmenedzser és a tanácsadó szerepe (és az ő hozzájárulásuk értéke) tisztázódott, azaz, világossá vált, hogy ők eszközként szolgálnak Hans számára, és nem fordítva. Hans „cselekszik”, nem pedig „megtörténnek” vele a dolgok. Ezen felül a csapat és a „csapatszellem” alapjai is megteremtődtek.

Három nap múlva Hans telefonált, hogy időpontot egyeztessen. Egyúttal néhány feladatot is kapott. „Gondold át végre, hogy HOL akarsz dolgozni, és miért PONT OTT. Mihez tudsz te magad hozzájárulni, hogy ez valóra váljon? Mire kell nekünk, mint tanácsadóknak fegyelemmel lennünk?”

62

A következő beszélgetésben nagy vonalakban áttekintettük a programtervet.

Hans elmondta, hogy „biztonságos” játékot szeretne és minden rizikót (ami visszaeséshez vezethet) elkerülni. Legszívesebben valamilyen vállalati gyakorlatot próbálna ki a mezőgazdasági szektoron belül maradván, melyet folytathat a jelenlegi munkatréningje mellett. Négy délelőttöt továbbra is a munkatréningen belül kezdene, hogy bebiztosítsa magát arra az esetre, ha a dolog nem sikerül.

A másik munka legyen inkább „fizikai jellegű”, természet közeli, ahol egyúttal gondolkodni is kell, ahol a tervezési képességre is szükség van.

Hans elmondja, hogy a nagyapja halála által egyúttal egy új „életimpulzust” is kapott. Úgy érzi, hogy most egy fontos (és számára jelentős) szerepet kell majd betöltenie a nagymama életében. Megígérte a nagyanyjának, hogy kezdeni fog valamit az életével, és gondoskodni fog róla. Hans időben szeretne gondoskodni saját bevételi forrásainak a megteremtéséről, és legfőképpen nem akarja, hogy elhamarkodott döntések miatt kockázatot vállaljon.

Mindenképp megjegyzendő, hogy úgy tűnt, hogy a nagyapja halála óta Hans nem volt már depressziós.

A programvezető ezt követően megbeszéléseket folytatott a további munkalehetőségek keresésének hogyanjáról. Hans fontos szerepet kapott ebben: személyes kapcsolatainak keresztül jár utána a szóba jöhető vállalatoknak, és maga jár utána a szükséges információk beszerzésének (munkakeresés). Kérdés esetén, és ha támogatásra van szüksége, mindig felkeresheti a programvezetőt.

Hans szemmel láthatólag felszabadult a feladatmegosztásnak köszönhetően, mivel az egyúttal elismeri, amiben ő jó, és azokat a feladatokat, melyekről tudja, hogy nem tudná jól elvégezni (harmadik féllel kapcsolatot teremteni és beszélgetni), azt átveszi a tanácsadó.

Programterv

Hans-szal kezdetben nehézkes volt a kapcsolatteremtés. Az informális, alacsonyküszöbű kapcsolatépítésnek hála, jó munkakapcsolat alakult ki. A megközelítés lényeges elemét egyrészt az képezte, hogy a felelősség felvállalását a lehető legnagyobb mértékben Hans-ra hagyták, másrészt az, hogy az előrehaladás tempóját nem erőltették, kis lépéseket határoztak meg. A nagyapa halála és a nagymama iránti felelősség felvállalása fordulatot hozott Hans életében.

A közvetítési perspektívák közül Hans-szal közösen és határozottan egy munkaerő-piaci re-integrációs forma mellett döntöttek. A hagyományos, illetve támogatott foglalkoztatás közötti választást attól függ, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre. Hans négyszer fél napot továbbra is a munkaerő-piaci tréningprojektben dolgozik. Emellett elkezd másfajta munkák után nézni, lehetőség szerint és a programtanácsadó segítségével a gazdasági szektorban

A szükséges képzés egyelőre még nem tisztázott, ez csak azután történhet meg, ha az relevánsnak bizonyul a kiválasztott munkahelyi elhelyezkedés esetében. Azonban egy esetleges gyakorlóhely, ami átmenetet jelent a munka világába, még mindig releváns választási szempont lehet.

A pszichikai és társadalmi kérdéskörre irányulóan mindezidáig még semmilyen akció nem indult, mivel a nagyobb jelentőséggel bíró életkilátások megvalósítása kapott prioritást. Ez a kérdéskör talán meg is marad a háttérben, amennyiben Hans jól érzi magát abban a helyzetben, amely jelentős szerepet ró rá a nagymama tekintetében, és ha ő tartja kézben jövőjének alakítását, és ha – mind szellemileg, mind pedig fizikailag – valóban dolgozik is ezen. A személyiségzavarok ezáltal nem szűnnek meg, de a háttérben mégiscsak megmaradnak. A programvezető ezért úgy gondolja, hogy az ún. WSW²³-ben kellene gondolkodni – „Támogatással Kísért Foglalkoztatás” (támogatott foglalkoztatás külső segítség igénybe vételével). Ha kezelés/gyógyszerelés válik szükségessé, az erre való hajlandóság nagyobb lesz, ha már biztató kilátások vannak az elhelyezkedésre, ellentétben azzal a helyzettel, ha ez előfeltétele a munkaerő-piaci integráció megindításának. A WSW – Támogatással Kísért Foglalkoztatás, illetőleg szükség esetén kezelés/gyógyszerelés, csak egy későbbi fázisban kerül szóba, miután sikerült a munkaerő-piaci integrációs programban előrelépéseket elkönyvelni.

63

Kiközvetítés (fenntartva az értékelést és programfejlesztést)

A „munkakereső-tevékenység” felderítő periódusa után Hans újra időpontot egyeztet a programvezetővel. Különböző elképzelésekről és kapcsolatfelvételekről számol be.

Tudomást szerzett egy új állatkertről a közelben. Az állatokkal való foglalatosságot, természet közeli környezetben nagyon tetszik neki. Van nála név és telefonszám. A programvezető Hans jelenlétében felhívja a vállalatot. A telefonos kapcsolatfelvétel során kiderül, hogy a téli időszakban (ami hamarosan beköszönt) kisebb állománnyal dolgoznak, és átépítéseket/bővítéseket végeznek. Gyakornokok/önkéntesek fogadására a téli periódus után van lehetőség.

A tanácsadó rákérdez Hans-nál, hogy milyennek találta a jelenlétében folytatott telefonbeszélgetést és azt, ahogyan bemutatta őt. Hans úgy nyilatkozik, hogy tetszett neki. A programvezető kérdésére azt feleli, hogy nem akarja megvárni a tél végét, inkább egy másik munkahely után néz.

Hans számára a transzparencia megint csak nagyon fontos: hogy látható, amit teszünk és gondolunk, ezenfelül rákérdezzünk, hogy neki ez hogy tetszik.

Egy héttel később Hans újabb javaslattal áll elő: a Természeti Értékek Alapítvány (Stichting Natuurmonumenten) erdeiben dolgozna. Korábban már volt itt munkatapasztalat szerzésen egy

²³ WSW - **Wet Sociale Werkvoorziening** (Social Job Creation Act) - Törvény a szociális rászorultság alapján végzett munkáról

munkaerő-piaci tréning projektje révén. Megvan neki annak az erdésznek a telefonszáma, akivel korábban kapcsolatban állt. A programvezető felhívja az erdészt, aki jól emlékszik Hans-ra: keményen dolgozik, és nem jártatja a száját. Hans a telet követően jöhet dolgozni, munkaerő-piaci tréning keretében. Fizetett munkára nincs lehetőség - mondta az erdész.

A programtanácsadó megvitatja az információkat Hans-szal, és arra kéri, gondolja át alaposan, hogy mit szeretne. A non-profit szektorban dolgozna szívesebben (természeti értékek, munkaerő-piaci tréning projekt), ami biztonságosabb, de csekély az esély a fizetett munkára. Összehasonlítva a gazdasági szektorban adódó munkával, kertészetek, faiskolák, fakitermelő helyek és hasonlóak. A fizetett munkára itt nagyobb esély kínálkozik.

Némi gondolkodási idő után Hans kapcsolatba lép a tanácsadóval. Átgondolta, és azt mondja, végül is a saját lábára akar állni, nem akar többé segélyektől függeni. A profitszektorban fellelhető fizetett munka irányába akar a jövőben elmozdulni, de munkaerő-piaci tréningre/gyakorlatra mindenképpen szüksége van a váltáshoz. A tanácsadó azt tanácsolja, hogy a munkaerő-piaci tréning projekten keresztül tájékozódjanak olyan munkaadókról, amelyek a mezőgazdasági szektorban velük kapcsolatban állnak. Ezt követően a programvezető szeretne a biológiai kertészet munkavezetőjével és Hans-szal közösen egy találkozót, hogy nagyobb rálátása legyen Hans sajátos munkatapasztalataira, és hogy egy „használati útmutatót” kapjon annak érdekében, hogy Hans a megfelelő helyre kerüljön.

A munkavezetővel Hans jelenlétében lefolytatott beszélgetésből a programvezető igencsak releváns információk birtokába jut (értékelés), melyeket Hans is megerősít:

- ✚ Hans tapasztalatai főként a fafeldolgozáshoz kapcsolódnak: kéziszerszámokkal való munka, mint fejsze, fűrész, rönk kalapács, illetve kandallókhoz és kályhákhöz használt tűzifa aprítása. Ez mind kemény fizikai munkát jelent, amit csak úgy lehet egész nap végezni, ha az ember jól osztja be az erejét. Emellett a fametszésben és tűzifa visszavágásában van még gyakorlata. Ezek a munkák nagyon jól mennek Hans-nak, nagyon szeret kint dolgozni.
- ✚ Hans azt a munkát szereti, aminek van valami értelme, hasznára van valaminek, újabb feladatokat és kihívásokat jelent. Azt szereti, ha komolyan veszik, és ha bevonják.
- ✚ A munkavezető szerint van néhány nagyon fontos figyelembe veendő körülmény:
 - Együttműködés: Hans elég hallgatólagos és nem bírja, ha a másik piszmog, ez felsőbbrendűséget vált ki belőle és parancsolóvá teszi. Ha egy munkatárs kedvességre vágyik, azt Hans-nál nem találja meg. Közösen végzett munka: mivel bizonyos feladatok ellátása két személyt igényel, ha ezt a munka megköveteli, akkor nincs Hans-szal probléma. Képes egyedül dolgozni és folytatni a munkafolyamatot, ha tudja, hogy milyen lépésnek kell következnie.
 - Visszahúzóddás: ha Hans-t nem vonják be, fennáll a veszélye, hogy bezárkózik, és kívülálló marad a csoporttal szemben (amennyiben egy csoportról van szó). A visszahúzóddás befolyásolhatja nála a munkamorált.
 - Italozás: tekintettel arra, hogy Hans „hajlamos az ivásra”, egy alkoholizálás estét követően hajlamos beteget jelenteni. A beszélgetés során erre külön is kitértek, és Hans megértette, hogy az ilyen viselkedés egy fizetett állásra nézve milyen következményekkel járhat. Úgy nyilatkozott, hogy ezt tudja kezelni. A programvezető nem akarja ennyivel elintézni a dolgot, hanem továbbviszi az erről szóló beszélgetést a gyakorlólhely szempontjából és – a tények alapján – mint további megbeszélésre okot adó témát jelöli meg.

Hans úgy dönt, hogy egy fakitermelő telepen próbál munkát keresni. A hálózaton keresztül, melynek a biológiai kertészet is tagja, neveket és címeket kap, és önállóan kezdi el a tájékozódást, információk összegyűjtését. Biciklivel körbejár néhány vállalatot, benyomásokat gyűjt, és beszélget az ismerőseivel. Végül is neki kell majd döntenie egy bizonyos vállalat mellett.

Ebben rejlik az ösztönző erő arra, hogy a résztvevővel együttműködésben megvalósuló munkakeresés („jobfinding”) rendszerezett legyen. Ezen felül a „jobfinding” eredménye kiváló alkalom arra, hogy résztvevőnk telefonon kapcsolatba lépjen a munkaadóval (felkeltsse az érdeklődését az iránt, hogy ő, Hans miért akar éppen ott dolgozni.)

Hans egy tipp nyomán, melyhez a hálózat egyik kapcsolata révén jutott, a „Jos van Gennepe” fatelepet választja. A vállalat tetszik neki, mivel elég nagy, és pozitív dolgokat hallott róla. Láta azt is, hogy nagyon sokféle fa van a területén, és maga a telep szép környezetben fekszik. A programvezető időpontot fog kérni egy Hans-szal közös, bemutatkozó beszélgetéshez. Megkérdezi Hans-ot, mit mondhat el róla (borderline személyiségzavar, alkohol, depresszió). Hans azt mondja, elvileg mindent, szívesebben játszik nyílt kártyákkal. A tanácsadó kéri, gondolja át a dolgot még egyszer.

A tanácsadó úgy dönt, először egy vállalati orientációs beszélgetést fog kezdeményezni, Hans nélkül, mivel sem a vállalatot, sem a munkaadót nem ismeri. Azt reméli, kiderül majd, hogy a munkaadó miként reagál Hans esetleges kiközvetítésére, és az is, hogy milyen körülmények mentén lehetséges a kiközvetítés.

Az orientációs látogatás alkalmával a programvezető arról értesül, hogy a munkaadó szerint (egyelőre) alig van lehetőség az alkalmazásra („még a száraz kenyérre valót sem lehet megkeresni”, csak olyan alkalmi munkák vannak, amire csak a kelet-európaiak vállalkoznak, mert piszkos és nehéz munkákról van szó). A munkaadó tud viszont lehetőséget kínálni Hansnak a továbbfejlődésre és esetleg képzésre (a vállalat akkreditált gyakorlóhely a mezőgazdasági szektorban). A vállalatnak a fatermesztés csak a tevékenység egyik része, egyre hangsúlyosabb a melegházi ágazat. A fatermesztés terén akad még elég munka; ezen felül a szomszédja és a testvére (Piet) is tud lehetőségekkel szolgálni.

A következő nap a tanácsadó beszámol az orientációs beszélgetés során nyert információkról Hans-nak. Hans úgy határoz, hogy igenis érdemes belevágni a közvetítéssel kapcsolatos beszélgetésbe, méghozzá az esetleges gyakornoki elhelyezés miatt. Hans a megbeszéltek előtt fél órával korábban megjelenik a tanácsadójánál, így a látogatást elő lehet készíteni (feladatmegosztás, mi az, amiről beszélnek majd, és mi az, amiről nem, és hasonlóak).

A közvetítői beszélgetés Jos van Genneppel, a munkaadóval kiválóan sikerült. Hans nagy örömmel vág neki a kezdetnek. Van Genneppel megbeszélte, hogy Hans szívesen becsatlakozik szerdánként (így meg tudja tartani a munkaerő-piaci tréning projekt keretében meglévő munkáját). Van Gennepe beleegyezik, és megkötik a gyakorlatra vonatkozó szerződést, egyelőre öt hétre.

65

A programvezető úgy látja, hogy ennél a vállalatnál akár lehetőség nyílna a gyakorlati szakmai képzéssé való kiterjesztésre is. Hiszen akkreditált gyakorlóhelyről van szó. A következő találkozás alkalmával értékeli majd a helyzetet, és megbeszélnek néhány dolgot.

Két hét múlva kerül sor Hans és a munkaadó között az értékelő beszélgetésre. Vitán felül áll, hogy Hans nagyon jól érzi magát. Többnyire egyedül dolgozik, és időnként valaki mással, itt minden sokkal nyugodtabb, mint a munkaerő-piaci tréningben. Hans szeretné folytatni a munkát, és többet szeretne kint dolgozni. Eddig többnyire épületen belül dolgozott. Van Gennepe szerint ennek az időjárás volt az oka. Most jön el a kinti munkák ideje, és bőven akad tennivaló a közelben, a munkaadó két testvérénél, akik a mezőgazdasági szektor más ágazatában tevékenykednek. Úgy döntenek, a gyakorlatot négy hónappal meghosszabbítják, és a szerda mellett Hans pénteken is dolgozni fog. A megbeszélte időszak alatt Hans meglátja, milyen munka tetszik neki a legjobban, egyszersmind kikéri majd Van Gennepe tanácsát/véleményét. Ezzel egyidejűleg Hans-szal közösen utánajárnak, vannak-e olyan képzési lehetőségek, melyek relevánsak Hans konkrét munkahelyi perspektívái szempontjából. Van Gennepe elmondja, hogy egyelőre nincs lehetőség arra, hogy Hans-t a hagyományos módon alkalmazza.

A tanácsadó átgondolja van Gennepe kijelentését, és úgy dönt, hogy a következő alkalommal beszél Hans-nak a WSW - Támogatással Kísért Foglalkoztatás, mint kiközvetítési konstrukció vonatkozásairól.

Egy hónap múlva került sor a beszélgetésre. Hans-szal minden rendben a gyakorlóhelyen. Egy napot eltöltött van Gennepe bátyjánál is, aki azt mondta neki, rendben volt minden. Hans elégedett. A tanácsadó ezt követően - hogy javítsanak Hans munka- és kiközvetítési feltételein - az alábbi nézőpontokat hozza szóba:

- ✚ Hans, van Genneppel megbeszélve, információkat kezd gyűjteni olyan tanfolyamokról, melyekre adott esetben beiratkozna, vagy be szeretne iratkozni, és amelyek az általa választott szakmai perspektívába illenek.
- ✚ Hans átgondolja, hogy hosszabb távon mennyi időt tudna munkavégzésre szánni (jelenleg csak heti két napot a nagymama miatt), és hogy ez az idő hogyan viszonyul ahhoz, hogy a saját lábán akar megállni, és valamit kezdeni az életével. Röviden: milyen döntést hoz a jövőjét illetően?
- ✚ Emellett a tanácsadó megbeszéli Hans-szal annak szükségességét, hogy be kell adnia kérelmét a Támogatással Kísért Foglalkoztatás, mint eszköz igénybe vételére. Azon megfontolások támasztják ezt alá, hogy egyrészt közismerten rossz helyzetben van az általa választott szektorban a munkaerő-piac, hiszen a sok kelet-európai alkalmazása olcsó konstrukciókat kínál, másrészt ott van Hans problematikus háttere, melyhez kockázat kapcsolódik a munkaadó szempontjából. Hans tulajdonképpen nem ért egyet ezzel, mármint hogy „az a régi zagyvaság” szolgálna alátámasztásként a Támogatással Kísért Foglalkoztatás igénybevételének megkéréséhez. A programvezető javasolja, hogy itt az ideje, hogy hagyja, hogy ez a „régizagyvaság” végre az előnyét szolgálja, és saját céljainak elérését segítse, azaz, hogy hozzáférjen egy olyan konstrukcióhoz, melynek révén a saját lábára állhat, és végre kezdetet valamit az életével.

Hans átgondolja ezeket a témaköröket, és egy következő megbeszélés alkalmával elmondja, hogy döntött. A következő alkalommal Hans beszámol arról, hogy a képzési kínálat felderítése során szembesült azzal, hogy a mezőgazdasági szektor valóban nincs valami jó helyzetben és a tanfolyamokat is sorra lefűjják a kisszámú jelentkezés miatt, hiszen nem nagyon lehet munkához jutni. Genneppel megbeszélte a dolgot, és mindezek ellenére találtak egy megfelelő képzést, ami passzol hozzá. Hans megadja a programvezetőnek a kapcsolattartó/docens nevét, címét és telefonszámát. A tanácsadó rögtön fel is veszi a kapcsolatot a képző intézménnyel, és megbeszél egy időpontot, amikor Hans-szal elmennek, és megbeszélnek a reális opciókat.

Mindemellett Hans elhatározta, hogy megkezdje a Támogatással Kísért Foglalkoztatás hivatalos köreinek bejárását, és bejegyeztet, hogy ennek érdekében egy régi pszichológia vizsgálati jelentést rendelkezésre bocsát.

Ezen felül Hans beszélt a nagyanyjával az időráfordításról. Hans elmondta, ha lesz fizetett munkája, és képzésbe kerül, nem fog gondot okozni a heti négy vagy akár öt napos elfoglaltság. Ezzel Hans munka- és kiközvetítési feltételei optimalizálódtak, és a további program folyamata konkretizálhatóvá és megvalósíthatóvá vált.

A tanácsadó megtette a Támogatással Kísért Foglalkoztatás (TKF) igénybe vételének előkészítését, és megtette a formalizáláshoz szükséges első lépéseket. Először is Hans-ot regisztrálták a CWI-nél²⁴. Egy erre specializálódott re-integrációs intézet által készített jelentésnek köszönhetően Hans felvétele egy hónapon belül megvalósult. Ennek alapján a programvezető felvette a kapcsolatot annak a TKF-vállalatnak a konzulensével, amely vállalat a Támogatással Kísért Foglalkoztatásra vonatkozó rendelet szerint végrehajtja ezt a feladatot, majd ellátta őt iratokkal és magyarázatokkal Hans-ot illetően, valamint tájékoztatta a programcélokról és az eddigi folyamatokról. A TKF-konzulens vállalta az együttműködést, tájékoztatta a programvezetőt, és felvilágosította, hogy a jogszabály értelmében milyen mozgástere van a munkaadók és az esetleges álláshelyek irányában. Ezáltal a TKF-konzulens „várólistája” kikerülhetővé vált.

A programvezető Hans-szal és a szakképző iskola fatermesztés szakirányának tanárával átbeszélte a kapcsolódó lehetőségeket, melynek keretét egy gyakorlatorientált képzés jelenti, és amely képzésnek az elvégzése fatermesztő munkatárs 2. szintű munkakör betöltésére jogosít. Az oktató megkapta a szükséges dokumentumokat, és Hanshoz kapcsolódó „használati utasításokat”, megismerte az általa preferált dolgokat, és főként azt, hogy esetében elképzelhetetlen, hogy Hans 16-17 évesekkel egy padban ülve

²⁴ Centrale organisatie voor Werk en Inkomen: „Munkaügyi és Jövedelmi Központ”: regisztrálja az álláskeresőket, és önéletrajzaik alapján összekapcsolja őket a meghirdetett álláshelyekkel illetve a munkaadókkal - a *ford*.

tudna részt venni az oktatásban. Az oktató elmondta, hogy olyan képzési programot állít össze, ami majdhogynem teljes egészében gyakorlatorientált. Ez fordulópontot jelent a gyakorlóhely szerepét illetően, hiszen ott kell majd megszerezni a szükséges „kreditpontokat”. Tekintettel arra, hogy a „Van Gennepe” akkreditált gyakorlóhely, ez nem lesz probléma. Hans szakképzési háttere alapján egy év alatt el tudja végezni a BBL²⁵-2. szintet, és ha tovább akar tanulni, még két évébe kerül a 3. szint elérése. Hans úgy nyilatkozott, hogy szerinte ebben a környezetben képes sikeresen működni. Az oktató és Hans között létrejött megegyezés alapján a programvezető hozzájárult a képzés finanszírozásának intézéséhez. A Szociális Hivatal összekötője, aki menetközben informálódott Hans-szal kapcsolatos fejleményekről – beleegyezését adta.

A tanácsadó megbeszélte van Genneppel a képzéshez kapcsolódó tanuló- és munkaszerződés lehetőségét, melyhez igénybe vehetők a Támogatással Kísért Foglalkoztatás eszközei. Tekintettel arra, hogy a jogszabály hosszú távú megvalósítást tesz lehetővé, a munkaadó számára kiváló lehetőséget jelent arra, hogy ez alapján hosszútávon számolhasson Hans-szal a vállalatfejlesztés és vállalati perspektívák tekintetében. Nem beszélve arról, hogy a vonatkozó jogszabály szerint Hans hosszútávon olcsó munkaerőt jelent, anélkül, hogy ebből Hans-nak bármilyen kára származna (a szokásos CAO²⁶ bért kapja). Ezáltal Hans olyan konkurenciát jelent a Kelet-Európából érkező olcsó munkaerővel szemben, aki ráadásul szakképzett munkaerő is egyben. Megbeszélték, hogy a Hans alkalmazására vonatkozó konkrét szerződés megkötésére a képzés szervezéséről szóló megbeszélésen kerül sor Hans, a szaktanár és a programvezető részvételével.

Hans tehát állásajánlatot kapott, egyelőre a gyakorlati képzés időtartamára (1 év). A folytatást van Gennepe Hans teljesítményétől és haladásától teszi függővé. A programba való felvételét követő egy éven belül Hans munkába áll van Gennepe-nél, a Támogatással Kísért Foglalkoztatásnak, mint eszköznek az igénybe vételével és az ez alapján kötendő tanuló- és munkaszerződés szerinti 32 órás munkahét szerint.

²⁵ BBL – **beroepsbegeleidende leerweg**: szakmai gyakorlatba ágyazott képzés. (A holland középfokú szakképzés kétféle tanulási utat különböztet meg: az egyik (BOL) képzés orientált és kevesebb időt irányoz elő a gyakorlóhelyen, míg a másik (BBL) éppen fordítva – *a ford.*

²⁶ CAO - **Collectieve Arbeidsovereenkomst**: Kollektív Szerződés (a munkaadók és munkavállalók közötti megállapodások)

5. A program megvalósítása: képzés, egészségügyi gondozás és pszicho-szociális segítségnyújtás, közvetítés és tanácsadási terv

5.1 A programterv, mint munkaterv

Ebben a fázisban a megbízó által is jóváhagyott programterv megvalósítása történik. Szükség esetén - ha ez indokolt, és időszerű - a terv egyes részei tovább konkretizálhatók. Ha a megbízónak elküldött programterv nem eléggé kidolgozott, és csak a főbb vonalakra szorítkozik, akkor szintén most van itt az ideje a részletek kifejtésének (lásd 4. 2.8). Ugyanez a helyzet, ha a felvételt és az értékelést nem ugyanaz a programtanácsadó végezte, mint aki a program megvalósításán dolgozik. Ilyen esetben a programterv konkrét kidolgozása a két tanácsadó közötti megállapodások szerint történik.

A programterv alapján végzett közvetítés irányulhat fizetett vagy önkéntes munkát kínáló munkahelyre, tartalmazhat köztes lépéseket a képzésre, vagy akár az egészségügyi gondozásra vagy pszicho-szociális segítségnyújtásra vonatkozóan, de lehet az egy olyan program, mely különböző, egymással párhuzamosan folyó tevékenységeket kombinál. Természetesen egy programterv nem örökérvényű. Menetközben adódhatnak olyan fejlemények, melyek alapján indokolt lehet a módosítás, például megváltozik egy ajánlat hozzáférhetősége, vagy a résztvevő előmenetelének megítélése következtében szükséges változtatni. Ajánlatos a tervet minden köztes lépés után ismételten aktualizálni.

A fázis zárásaként megszületik az a tanácsadási terv, mely a következő fázis tevékenységeihez (a fejlesztésre irányuló támogatás) szükséges, vagy amely egy új, fizetett vagy önkéntes munkakörbe vagy az új egészségügyi gondozási környezetbe való kihelyezést szolgálja.

5.2 Képzés és munkatapasztalat

68

Köztes lépések beiktatása nagyon hasznos lehet, azonban ne alkalmazzuk automatizmusként. A sztenderdek szerint végzett képzésben és/vagy munkatapasztalat-szerzésbe helyezni valakit anélkül, hogy világos lenne, hogy az – akár a kereteket, akár a módszereket tekintve – illeszkedik-e a résztvevőhöz, legfeljebb jobban képzett munkanélküliekhez vezetne. A célirányosság a legfontosabb. A képzésnek, vagy a munkatapasztalat megszerzésének azon készségek továbbfejlesztésére kell irányulnia, melyek az elérni kívánt (önkéntes) munka végzéséhez szükségesek. A köztes lépések egyik célja lehet a résztvevőről kialakított kép további finomítása, vagy újabb szempontoknak a résztvevővel közös feltárása. A képzés vagy a munkatapasztalat szerzése során az értékelés folyamatos. A programtervben úgy kell a képzés vagy a munkatapasztalat-szerzés célját meghatározni, hogy annak befejeztével értékelhető legyen, milyen mértékben sikerült a kitűzött (köztes) célt elérni.

A képzés lehet egy olyan közbenső állomás, amely szükséges a kihelyezéshez, például valamely képesítés megszerzése elengedhetetlen a kiszemelt munkakör betöltéséhez vagy, mert elvárás, a megfelelő szintű számolási készség stb. A 2. fejezetben, Abdel történetében például a kiközvetítéshez szükséges és annak érdekében megválasztott képzésről olvashattunk.

A képzés történhet a kiközvetítéssel párhuzamosan is, a (fizetett vagy önkéntes) munka és a képzési program kombinációjaként, az elhelyezésre vonatkozó garanciával vagy anélkül. A társadalmi szerepvállalás tartós formáinak megvalósításáról van szó. Ez azt jelenti, hogy a képzés alapvetően támogató jelleggel bír, és nem jelent fő célt – hiszen az oktatásban való részvétel lényegéből fakadóan nem tartós.

Számos résztvevőnek nincsenek jó tapasztalatai az oktatással kapcsolatban: „nem tudnak jól tanulni”, vagy nem találták meg a helyüket az oktatási rendszerben, ezért a megszerezhető tanúsítvány nélkül hagyják el az iskolát. Ez azonban nem azt jelenti, hogy ne szeretnének tanulni, hanem hogy ügyelni kell arra, hogy a képzési forma megfelel-e a résztvevő sajátosságainak.

A képzések többnyire tantervközpontúak, ahelyett hogy a tanulót állítanák a középpontba. A tananyag-központúságon belül is sokkal inkább elméleti jellegű és ismeretorientált, mint hogy a gyakorlati szakmai készségekre helyezné a hangsúlyt. Akiknek rosszak a tapasztalatai (ők az iskola „nehéz esetei”) a képzés ezen formájával kapcsolatban, azoknak kiemelten fontos, hogy esetükben a képzés idomuljon a vágyakhoz, motivációkhoz, lehetőségekhez, kompetenciákhoz és a kialakult tanulási szokásokhoz. A résztvevő érdeklődésének és figyelmének fenntartása, a tanulási folyamat minden lehetséges módon történő ösztönzése az elsődleges, nem pedig az, hogy az illető végül (a tanterv szerint) mindent tudjon, és minden készséget elsajátítson. A képzés tartalmát illetően a lényegi tartalmat az jelenti, hogy résztvevő megfeleljen a kiválasztott (önkéntes) munkahely követelményeinek.

A feltárás és az értékelés során minden esetben figyelemmel kell lenni a résztvevő előképzettségére, és ismerni kell a tanulási szokásait: a rá jellemző tanulási stílust és az ő tanulásához szükséges feltételeket. Az értékelés folyamán a tanácsadó mutassa be, vagy segítse hozzá annak a tapasztalatnak a megszerzéséhez, hogy ő is tud rendesen tanulni. Ezek a dolgok különösen fontosak, ha a képzés kimondottan a résztvevő programjának részét képezi.

A megvalósítás során a tanácsadó és a résztvevő egyaránt felelős a program különböző részeinek összehangjáért. A fizetett vagy önkéntes munka közvetítése során a tanácsadó, akárcsak egy „eladó” felkínálja a résztvevő képzettségét egy munkáltató vagy egy önkéntes munkát kínáló szervezet számára, valamint felvázolja azt a többletértéket, amelyet a résztvevő a cég vagy a szervezet számára jelenthet. A képzésbe helyezés során a tanácsadó főként, mint „vásárló” lép fel, aki utánajár a releváns képzési ajánlatoknak, és aki ügyel arra, hogy az megfeleljen a résztvevő igényeinek. Így tehát a tanácsadó a képzés esetén más szerepet és pozíciót tölt be, mint a fizetett munka vagy az önkéntes tevékenység közvetítésénél.

A tanácsadónak kapcsolatba kell lépnie a képzést kínáló intézménnyel, és tárgyalást kell folytatnia a képzés tartalmáról, szintjéről és a (tanulóközpontú) megközelítéséről. Az is lehet, hogy a kínálati oldalon némi kiigazításra lesz szükség a résztvevő igényei miatt. Meg kell találni a munkába állás időpontját is. A lényeges az, hogy a résztvevő programjában ne legyen üresjárat.

Az elvégzett feltárásból és értékelésből nyert információk adják meg a programtanácsadó számára a figyelembeveendő tényezőket és azt, hogy melyek azok az erősségeik és lehetőségek, melyek a résztvevő oldaláról leginkább illeszkednek az ajánlathoz. Továbbítja a tanárnak az információkat, akinek így lehetősége lesz arra, hogy ezeket figyelembe vegye. Esetenként indokolt lehet a tanácsadó és a tanár közötti egyeztetés is a résztvevő programjának előrehaladásáról.

A tanácsadó és a tanár közti egyéni együttműködés mellett jelentős szerepe van a szervezeti szintű együttműködésnek is. Olyan egyeztetésekre kell itt gondolni: mint a munkába helyezés rugalmasabbá tétele vagy az elhelyezések számának növelése; a politika, a módszertani megközelítések, a munkafolyamatok összehangolása; várólisták csökkentése.

A munkatapasztalat megszerzése történhet gyakorlati képzés keretében, segély megtartása mellett végzett munka révén, vagy (költségtérítéssel vagy anélkül végzett) önkéntes munka formájában. Éppúgy, mint az oktatás esetében, rossz tapasztalatok ezen a téren is jelentkezhetnek a résztvevők múltjában a munkavégzést illetően (vagy éppen azért, mert az illetőt soha nem vették fel sehová). Például alkalmatlannak érzik magukat arra, hogy egy felettes beosztottjaként dolgozzanak, mert ezzel eddig csak problémájuk volt. Vagy úgy vélik, munkatempójuk túl lassú, és ezért hullanak ki mindig a rostán. Fontos, hogy jó rálátásunk legyen a résztvevő munkatapasztalataira, és nemcsak a munkával, vagy anélkül szerzett készségekre és tudásra gondolunk, hanem sokkal inkább a munkával „megélésnek” szociális oldalára. A negatív munkatapasztalatok nem azt jelentik, hogy a résztvevő nem akar dolgozni, bár lehet, hogy az első pillanatban azt sugározza. Elsősorban azt jelentik, hogy amikor gyakorlólhelyet, (munka) tapasztalatszerzésre vagy önkéntes munkavégzésre alkalmas helyet keresünk, a negatív tapasztalatokat is figyelembe kell venni, ehhez pedig a résztvevő a legjobb tanácsadó. Hans története jó példa erre, az

önkéntes munkát biztosító hely és helyzet kiértékelése vezetett odáig, hogy egy új gyakorlati helyet és egyben új munkahelyet találtak.

Lényeges fontosságú, hogy a tapasztalatszerzést nyújtó munkahely illeszkedjen a résztvevőhöz. Ebben az esetben a résztvevő fejlődése, és nem a hatékonysága áll a középpontban. Biztosítani kell a lehetőséget a megszerzett tapasztalatok feldolgozásának, azaz teret kell engedni a reflexiónak, a kísérletezésnek, valamint a konstruktív visszacsatolásnak. Mint a képzés esetén, itt is az érdeklődés és a figyelem felkeltése és fenntartása a legfontosabb. A gyakorlóhelyre, a munkatapasztalat megszerzésének vagy az önkéntes munkavégzés helyére való közvetítéskor a tanácsadó egyszerre tölti be a közvetítő és az „eladó” szerepét. Erről részletesen volt szó az 5.4 pontban. A fejlesztés célját tekintve a tanácsadónak a munkáltatóval vagy a fogadó szervezettel kell megegyeznie a munka tartalmát, színvonalát, a munkafeltételeket és a tanácsadási tevékenységet illető kérdésekben, és ha szükséges, a meglévő feladatkörök módosítását illetően.

5.3 Egészségügyi gondozás és pszicho-szociális segítségnyújtás

A pszicho-szociális támogatás és az egészségügyi gondozás gyakran részei azoknak a programoknak, melyek a fizetett munkát vagy az önkéntes munkát célzó munkaerő-piaci szerepvállalásra irányulnak. Bizonyos esetekben a szociális segítő munka és az egészségügyi gondozás jelenti a program fő alkotórészét, ekkor egészségügyi –szociális rehabilitációról beszélünk.

A munkaerő-piaci szerepvállalásra irányuló programokban résztvevők számos esetben személyes és szociális problémákkal küzdenek. Gyakran kerülnek (kerültek) kapcsolatba a szociális ellátórendszerrel és a támogatás nyújtása gyakran és főként a problémák megoldására irányul, a résztvevő önirányítási képessége, ennek aktivizálása és erősítése nem kap kellő figyelmet. Van, akiknek az esetében a pszicho-szociális megerősítés csak részleges volt, és továbbra is megoldásra váró gondokkal küzdenek, illetve egyesek soha nem is kerültek kapcsolatba a ilyen szolgáltatásokkal.

A feltárás és az értékelés keretében a programtanácsadónak minden esetben meg kell ismernie a korábban a pszicho-szociális segítségnyújtás körébe vont problémákat és az ebben közreműködőket. Ez nem magától értetődő, ugyanis az emberek gyakran szégyenkeznek a problémáik miatt, sokszor nincsenek is tudatában, vagy nehezen tudják megfogalmazni őket. Néhányan csalódottak a szociális segítő munkát illetően, úgy érzik, senki sem érti meg őket, olyannyira, hogy már alig vannak elvárásai, és nem látják értelmét annak, hogy bárkivel is beszélgessenek személyes gondjaikról.

A személyes tanácsadónak tehát külön figyelmet és energiát kell fordítania a fennálló viszonyba, és rákérdezni a személyes problémákra és a kapott segítséggel kapcsolatos tapasztalatokra. A bizalom kiépüléséhez az embereknek időre van szükségük, hogy személyes helyzetükről és segítségre váró gondjaikról nyíltan tudjanak beszélni. A kezdeti szakaszban ennek fontos segédeszközei a pozitív megközelítés, az erősségek hangsúlyozása (a félig teli pohár esete), a személyes és támogató kommunikációs stílus (lásd 3. fejezet). Ezt követően a programtanácsadónak abban kell támogatnia a résztvevőket, hogy személyes és társadalmi gondjaikat saját maguk is meg tudják fogalmazni. Időnként és megfelelő formában a konfrontáció szükséges és hatékony lehet (lásd Pieter történetét az 5. fejezetben). A hangsúly azonban nem az egyéni problémákra való fókuszoláson van (ami a segítségnyújtók esetében gyakran előfordul), hanem az élet különböző területein megnyilvánuló problémák, valamint a vágyak és a lehetőségek közötti összefüggések feltárásán, méghozzá annak érdekében, hogy ezekben változást értsünk el, méghozzá az erősségek és a fejlesztési lehetőségek kihasználásával.

Az értékelés folyamán a programtanácsadó a résztvevő egyetértésével kapcsolatba lép a megfelelő segítségnyújtókkal. Néha erre van szüksége ahhoz, hogy nagyobb rálátása legyen egy adott

problémahalmazra, és lássa a változtatás és a javítás lehetőségeit is, és korlátait is. Ezáltal az is kiderül, hogy a program egyes elemeihez miként járul(hat) hozzá a pszicho-szociális segítségnyújtás.

A programterv kidolgozásánál meg kell határozni a szociális segítő munka, illetve az egészségügyi gondozás programon belüli helyzetét, melyhez tartozik néhány stratégiai megfontolás is:

-  A pszicho-szociális segítő munkához kapcsolódó probléma kellőképpen mérsékelt és kontrollált-e, a mérséklés oly mértékű-e, hogy a probléma kezelhető marad egy fizetett állás viszonylatában is, mert akkor a segítségnyújtás kombinálható a munkába helyezésre irányuló közvetítői programmal. (lásd Marcel történetét a 3., Hans történetét a 4. és Hetty történetét a 6. fejezetben)
-  Amennyiben a személyes és a szociális problémák olyan korlátot jelentenek, mely miatt a fizetett munkába helyezés átmenetileg nem lehetséges, akkor először ezzel kell a programnak foglalkoznia. Ha viszont igen, akkor a program kiegészülhet a szociális aktiválás valamely formájával, és egyben lépcsőfokot fog jelenteni a későbbiekben megvalósítandó munkavállalás felé (lásd például Pieter történetét a 6. fejezetben).
-  Néha annyira összetett és komoly problémával állunk szemben, hogy a legtöbb figyelmet a pszicho-szociális támogatásra kell fordítani. Ebben az esetben egészségügyi-szociális rehabilitációs programról beszélünk, azonban ilyenkor is többletértéke lehet, ha ezt társadalmi aktivizálás egészíti ki, és elősegíti a személyi fejlődést és a pszicho-szociális megerősödést (lásd Miep történetét a 6. fejezetben).
-  A szociális segítő munkát kiegészítő munkaközvetítés vagy társadalmi aktivizálás hozadéka a programban résztvevő fejlődésének javulása. Ez esetben külön vizsgálandó azonban, hogy mely tevékenységek vonhatóak be, figyelemmel a résztvevő terhelhetőségére.

A programterv megvalósítása alatt a tanácsadó olyan koordinátor is egyben, aki a résztvevővel együtt felügyeli az egyes tevékenységek közti kapcsolatot. Így közelről kíséri figyelemmel a különböző területeken elért fejlődést, és ellenőrzi, hogy ezek hogyan hatnak egymásra, illetve a résztvevőre. Ebből a nézőpontból nemcsak a segítségnyújtás folyamatát kíséri figyelemmel, hanem a segítőt az egyéb területeken elért fejleményekről is tájékoztatja.

71

A programtanácsadó egyidejűleg „közvetítő” is. Ez egyértelmű a fizetett munka vagy az önkéntes munka közvetítése esetén. Ebben az összefüggésben a tanácsadót eladónak lehet tekinteni. Ha az egészségügyi gondozásról és pszicho-szociális támogató munkáról van szó, akkor a tanácsadó főként vásárló. A segítségnyújtás közvetítése nem magától értetődő. A résztvevők hozzáállása nem mindig pozitív a segítségnyújtással szemben, és ez fordítva is igaz: a segítőik szerint a résztvevők nem mindig a legkönnyebb ügyfelek. A pszicho-szociális segítő munka kínálat gyakran behatárolt: több szervezet is várólistával működik, gyakran szigorú felvételi követelményeket támasztanak, minden segítő szervezet sajátos látásmódot és megközelítést alkalmaz, ami viszont nem mindig illeszkedik a más szervezetek által alkalmazottakhoz. A segítő szervezetek munkamódszere és az aktivizáló tanácsadás között a viszony nem felhőtlen:

-  szervezeti, irányítási és finanszírozási oldalról is eredményorientáltak (problémaorientáltság helyett kínálatközpontúak);
-  a problémákat felszabdalják, felparcellázzák a különböző szervezetek között, melynek eredményeként az összefüggések elvesznek, mi által a végrehajtás nehezen megvalósítható.

Ez azt jelenti, hogy a tanácsadónak gyakran kell beszélgetést kezdeményeznie a segítségnyújtóval, tárgyalni a meglévő ajánlat módosításáról, hogy az jobban illeszkedjen a résztvevő konkrét fejlődési és re-integrációs perspektíváihoz. Itt nemcsak a szociális támogató munka tartalmáról van szó, hanem a résztvevő egyéni, ügyfélorientált megközelítéséről. Az értékelés és a résztvevő egyéni kapcsolatrendszere alapján a tanácsadó tudja, hogy minek van pozitív, és minek van negatív hatása. Ezek lényegi információk, melyeket átad a szociális segítőnek is, hogy ezeket figyelembe tudja venni.

Miután sikerült elérni a társadalmi szerepvállalásnak egy (hosszú távú) formáját, a pszicho-szociális segítő munka igen fontos támogató szereppel bír. Ennek nem kell feltétlen intenzívnek lennie, viszont azáltal, hogy hozzáférhető, többletértéket képvisel mind a résztvevő, mind a munkáltató, mind pedig a tanácsadó számára.

A tanácsadó és a szociális munkás közötti programszintű együttműködés mellett fontos a szervezetek szintjén megvalósuló együttműködés is, amely a re-integrációs szervezetek, az aktivizáló szervezetek, a segítő és az egészségügyi gondozási szervezetekkel való megállapodások révén valósul meg. Itt a következők jöhetnek szóba: várólisták korlátozása, módszertani megközelítések és munkafolyamatok jobb összehangolása, speciális problémák kezelésének összehangolása. A végrehajtás szintjén ez az együttműködés felerősödhet, és akár az aktivizáló programról konkrét munkamegbeszéléseket is lehet szervezni.

5.4 A fizetett vagy önkéntes munka kiközvetítése: alapfogalmak

Az értékelési szakaszban a résztvevőről volt szó. A közvetítési szakaszban a tanácsadó egy újabb „ügyfelet” is kap: a potenciális munkáltatót vagy az önkéntes munkát kínáló szervezetet. Hasonlóképpen, mint a résztvevőnél is tettük, képet kapunk az elérni kívánt munkáltatóról/fogadó szervezetről és a munkahelyről/önkéntes munkavégzés helyéről. Erre a 4.1 számú ábra (a résztvevő lendítőkereke) egyik változatát használjuk.

5.1. számú ábra



A kiválasztott munkahelytípusra vonatkozó keresési feltételek az 5.1. ábra alapján írhatók le:

- ✚ milyen típusú feladatokat és tevékenységeket végezne szívesen a résztvevő?
- ✚ mely készségeket alkalmazna szívesen a résztvevő?
- ✚ milyen fejlődési lehetőségeket keres a résztvevő?
- ✚ mi lenne, úgy általában - mint munkahelyi szociális környezet - megfelelő?
- ✚ milyen légkört vagy szervezeti kultúrát keres a résztvevő?
- ✚ mi mindezekben a legfontosabb a résztvevő számára? Mi tekintünk lényegesnek, mit kívánatosnak és mit egyszerűen csak szerencsésnek?

A munkahely vagy az önkéntes munka lehetőségének a keresése ezen feltételeknek megfelelően zajlik. Ha találnak egy helyet (lásd 5.5 bekezdés), feltérképezik a munkáltató vagy a fogadó szervezet kívánságait, lefordítják elvárt feladatokra és tevékenységekre, és az általuk kínált munkakörülményekre. Majd az elvárt funkcionális és szociális készségek következnek, a felkínált fejlődési lehetőségek és a tanácsadás, valamint a cég vagy a szervezet által megkívánt fejlődés, tekintettel a munkában elért fejlődésre, a munkahelyi és azzal összefüggő kapcsolatrendszer feltérképezésére (kollégák, vezetők, ügyfelek, szállítók), és a munkahelyi légkörre. A munkahelyelemzés során az 5.1 számú ábrát töltik ki a konkrét munkahelyre vonatkozóan. Ez a munkahelyelemzés sokkal kevésbé részletes, mint a résztvevő értékelése. A cél annak a módszeres kiderítése, hogy mennyiben lehet összepárosítani egy résztvevőt egy potenciális munkahellyel. A munkahelyelemzés alapján aztán felállítják a munkakörre vonatkozó feltételeket, melyek röviden és tömören leírják a munkahely különböző aspektusait, és kijelölik a munkakör lényegét, az adott munkahely szempontjából legfontosabb elemeket. Ennek alapján próbálják meg elvégezni a párosítást, mely azonban sosem lesz tökéletes. Mindig lesz valami eltérés az ideális munkahely (keresési feltételek) és a konkrét munkahely (munkahelyelemzés eredménye) között. A párosítás során megpróbálják az adott munkahelyet a lehető legjobban megfeleltetni a résztvevő számára ideálisnak tartott munkahelynek.

A fennmaradó elemek (azaz melyek esetében a párosítás nem teljesen sikerült), kiemelten kezelendők a munkahelyi tanácsadó számára.

5.5 A közvetítés: a folyamat

Munkakeresés

A fizetett vagy önkéntes munka keresésekor először a résztvevőt és saját természetes kapcsolatrendszerét kell megvizsgálni. Melyek azok az önkéntes munkát kínáló munkáltatók és/vagy szervezetek, melyeket a résztvevő már ismer? Kiknek van az ismerősei közül állása, esetleg kik ismernek önkéntes munkát kínáló cégeket, munkáltatókat vagy szervezeteket? Mit tudnak ezek az emberek elmondani az adott cégről vagy a szervezetről, az ott végzett munkáról? Hans története egy olyan résztvevő példája, aki maga járt utána a lehetséges állásoknak.

A munkahelykeresés másik terepe a tanácsadó (professzionális) kapcsolatrendszere: munkáltatói kapcsolatok, a munkatársaktól, a képzőintézményektől és rehabilitációs szervezeteknél stb. dolgozó munkatársaktól származó, az egyes munkáltatókra vonatkozó ismeretek. Ezen kapcsolatokon keresztül beszerzett tudás többnyire olyan háttérinformációt jelent valamely cégről vagy szervezetről, mely előnyt jelent a kapcsolatteremtésben, hiszen a cégről vagy szervezetről szerzett információt fel lehet használni. Végezetül pedig a CWI (Munka- és Jövedelemközpont), a munkaközvetítő irodák, a kereskedelmi szövetségek, az önkéntes munkaerő-központok stb. adatbankjait is felhasználhatók, azonban ennek az a hátránya, hogy itt többnyire kevés háttérinformáció áll rendelkezésre magáról a munkahelyről, így a kapcsolatteremtés inkább próba-szerencse alapon történik.

A gyakorlatban a legtöbb állás ismerősökön keresztül talál gazdája, és az álláslehetőségeknek csak csekély részét hirdetik meg „hivatalosan” is valahol.

Telefonos kapcsolatfelvétel

Általában az első kapcsolatfelvétel a munkáltatóval vagy az önkéntes munkát kínáló szervezettel telefonon történik. Fontos, hogy azzal vegyük fel a kapcsolatot, aki a cégen vagy a szervezeten belül az alkalmazottak vagy az önkéntesek felvételével kapcsolatban döntést hozhat. Ennek az első kapcsolatnak a legtöbb esetben rövidnek kell lennie, a cégeknél mindenképpen. A munkáltatónak vagy a szervezetnek ne az a kép maradjon meg utólag, hogy a közvetítés vagy a lehetséges elhelyezés azt a kevés idejét is elrabolja, amilyen van. A cél a munkáltató vagy a szervezet tájékoztatása, az érdeklődés felkeltése, és időpont egyeztetése egy tájékoztató beszélgetésre. Az időpontban való megállapodással a beszélgetésnek vége. A résztvevő jelenlétében bonyolított telefonbeszélgetés jó hatással van a tanácsadót, mert arra készíti, hogy a résztvevőt minél jobban bemutassa, a résztvevő pedig megtapasztalja, hogyan beszél róla, mennyire „veti be magát”. Mindez a résztvevő motivációját ösztönzi.

A potenciális munkáltatók vagy önkéntes munkát kínáló szervezetek megközelítésének folyamata általában kritikusabb a profitszektorban működő cégeknél, mint a non-profit intézményeknél. Mind a kommunikációs kultúrában, mind pedig a módszerekben is lehetnek eltérések. Módszertani értelemben azonban nincs különbség.

Ha olyan munkáltatóról vagy szervezetről van szó, amelyet a tanácsadó vagy valamely munkatársa ismer (vagy fordítva) a beszélgetést nagyon rövidre lehet fogni: „Itt ül mellettem Hetty, aki szerintem megfelelne Önnek. Szívesen beszélgetnék egyszer erről Önnel.” Egy hosszú telefonbeszélgetés fölöslegessé tenné a látogatást, pedig az emberek közt akkor alakul ki bizalom, amikor látták egymást.

Ha olyan munkáltatóról vagy szervezetről van szó, amely teljesen új a tanácsadó vagy a munkatársai számára, akkor a legfontosabb, hogy a tájékoztató céljából egy céglátogatás megszervezése. Erre közvetlenül is alapot szolgáltathat egy konkrét résztvevő, azonban a telefonbeszélgetésben szerencsésebb, ha nem egy konkrét ügyfélre hivatkozunk, hanem több, esetlegesen alkalmas résztvevőre.

A munkáltatónak vagy az önkéntes munkát kínáló szervezetnek tudnia kell, hogy kivel folytat telefonbeszélgetést és milyen vonatkozásban: tanácsadási tevékenységről van szó és fizetett vagy önkéntes munka kiközvetítéséről. A tanácsadó megjelöli, hogy mit tartalmaz a szolgáltatásnyújtás módszere: „Kapcsolatban vagyok motivált résztvevőkkel, lehetőségekkel rendelkező emberekkel. Mielőtt azonban közvetítek, először kapcsolatot szeretnék teremteni az igények felmérésére, és ehhez kapcsolódóan szervezem meg az aktivizáló hely és a résztvevő között a találkozást. Eközben óvatosan akarok eljárni. Ismerem a résztvevőnek nemcsak a képességeit, hanem a korlátait is, ezért kizárólag olyan helyeket keresek, ahol a résztvevő többletértéket jelenthet. Ily módon a kockázatok - amennyire csak lehetséges - kizárhatók. Ha szükséges, külön támogatást is tudok szervezni a betanulási időszakhoz: pénzügyi eszközök, külön képzés és tanácsadás keretében.”

Ha az első telefonos kapcsolat rendben megy, akkor az egy újabb időponti egyeztetéssel zárul: a tanácsadó elmegy a céghez vagy a szervezethez egy tájékoztató beszélgetésre.

A tájékoztató beszélgetés

A tájékoztató beszélgetés alatt a felek közelebbről megismerik egymást. Ha egy új cégről van szó, akkor a résztvevő többnyire nem megy el (lásd például Hans történetét). Ha a tanácsadó jól ismeri a céget, akkor a résztvevő esetenként el is mehet vele erre a látogatásra (lásd például Hetty történetét).

A tanácsadó megkéri a munkáltatót vagy a szervezetet, hogy mutassa be röviden a céget vagy a szervezetet, és ha lehetséges, akkor a munkavégzés helyét is, majd a tanácsadó ad konkrét felvilágosítást az általa nyújtott szolgáltatásról, a munkáltató vagy a fogadó szervezet érdekének és keresletének megfelelően.

A tanácsadó számára fontos, hogy alaposan megismerje a munkaerő-piaci aktivizálás helyszínét. Ennek elősegítése érdekében a terepszemle iránti kérés is helyénvaló. Szinte sosem jelent problémát a munkáltatónak vagy az önkéntes munkát kínáló szervezetnek, hogy időt szakítson egy helyszíni bejárásra. A büszkeség, hogy megmutathatja a munkahelyet vagy a tevékenység végzésének helyét, szinte mindig érzékelhető mozgatórugó.

A tanácsadó megpróbál betekintést kapni a munkáltató elvárásaiba és motivációiba, és együtt gondolkodni vele a cégen vagy a szervezeten belül meglévő esetleges gondokról és azok megoldásairól. Szerepet játszanak-e esetleg humánpolitikai problémák? Marad-e ellátatlan feladat, mert nem találni alkalmas személyt vagy alkalmas önkéntest, vagy túl költséges a kivitelezés? És egyáltalán, milyen alkalmazottat vagy önkéntest keres a munkáltató? Az átlagos munkáltató legtöbbször nem olyan résztvevőt keres, aki „x diplomával rendelkezik, y éves és z munkatapasztalata van”, hanem olyan „valakit, aki kitartóan tud dolgozni, érti a tréfát, és nem lepődik meg, ha kritikát kap; ó, és igen ... hát azért nézzén is ki valahogy”. A tanácsadó már a helyszíni körbevezetés alatt tájékozódik a munka jellegéről és tartalmáról, a cégen vagy a szervezeten belüli légkörről (kellemes vagy nem, csendes vagy zajos, rendezett vagy nehezen áttekinthető, a kapcsolatok formálisak vagy informálisak, a kommunikáció közvetlen vagy közvetett stb.). Egyszerűen: képet alkot magának a potenciális munkahelyről vagy az önkéntes munkavégzés helyéről (lásd 5.1. számú ábra). Az így kialakított kép alapján a tanácsadó megvizsgálhatja, hogy a cég vagy a szervezet valóban megfelel-e a résztvevő(i)nek.

A munkáltató vagy az önkéntes munkát biztosító szervezet által elmondottakra reagálva a tanácsadó felvilágosítást ad arról, hogy hogyan tud hozzájárulni a munkahely vagy a szervezet humánpolitikai problémáinak megoldásához.

Ha első látásra úgy tűnik, hogy a munkaadó vagy az önkéntes munkát kínáló szervezet működőképesnek tartja a munkamódszert, a tanácsadó átirányítja a figyelmet a résztvevőre. Egyelőre a résztvevőt csak mint lehetséges opciót említi. Felvázolja, hogy miért lenne az illető alkalmas, nem hallgatva el az esetleges kockázatokat sem. A lehetőséget a reális érvek alapján beszélik át. Fontos, hogy a tanácsadó a beszélgetést úgy irányítsa, hogy a munkaadó együtt gondolkodjon vele a résztvevő lehetőségeiről, érezze magát bevonva a résztvevő ügyébe.

A tanácsadó együtt gondolkodik a munkáltatóval vagy az önkéntes munkát kínáló szervezettel. Ha a munkáltató kifogással hozakodik elő, az jó jel: azt jelenti, hogy érdeklődik. A kifogások kezelésére néhány hatékony reakció:

- ✚ tárgyilagos álláspont (maradj nyugodt, ne válj izgatottá, ne kezeld személyes ügyként a kifogásokat);
- ✚ alkalmazd a Felismerni-Elfogadni-Felderíteni hármasát: ismerd fel a másik jelzését, fogadd el az ellenállását (a „semleges tanú” szerepét választva), és kérd meg az általa felhozott kifogások pontosítására; ezek alapján ugyanis már ellenérvek hozhatók fel.
- ✚ használd az objektivizálást: ki-ki a maga értelmezését váltsa át tényekre - amennyire ez lehetséges;
- ✚ használd az individualizálást: a résztvevő egy konkrét személy erősségeivel és gyenge pontokkal, aki többletértéket jelent egy adott munkahely számára (mindaddig, amíg úgy tekintünk rá, mint aki csak egy csoportot képvisel, addig nincs esélye az érvényesülésre).

Az alábbi reakciók nem hatékonyak ilyenkor: figyelmen kívül hagyni, kétségbe vonni, vitatni és kioktatni.

A munkaerő-piaci aktivizálás színhelyén tett látogatás sikeres befejezését jelenti egy újabb időpont egyeztetése egy újabb megbeszélésre, melyet már a résztvevő és a szervezet képviselője folytat majd az elhelyezésre vonatkozóan.

Ha nem volt szó konkrét munkahelyi vagy aktivizálási lehetőségről, akkor a megbeszélés eredménye kétféle lehet:

- a) a tanácsadó tájékozottabb lesz egy későbbi elhelyezés lehetőségét illetően;
- b) a munkaadó vagy az aktivitásra lehetőséget kínáló szervezet betekintést nyer a tanácsadó szakmai tapasztalataiba, az általa nyújtott szolgáltatás minőségébe, ezáltal a munkaadó, illetve az aktivitásra lehetőséget kínáló szervezet és a tanácsadó egymás kapcsolatrendszerét gazdagítja.

Tesztelés és közvetítés

A tájékozódó beszélgetést követően a tanácsadó a megszerzett információt közvetíti a résztvevő felé, és közösen döntenek a folytatásról. Ha úgy döntöttek, hogy az állás vagy az önkéntes munkahely megfelelő, akkor megszervezik a kiközvetítésre irányuló beszélgetést vagy állásinterjút, melyre a tanácsadó felkészíti a résztvevőt. Mit szeretne a résztvevő kérdezni a munkáltatótól? Mit szeretne elmondani neki? Melyek azok a legfontosabb dolgok, amire a résztvevőnek figyelemmel kell lennie, ha helyesen akar mérlegelni?

Megbeszéljük azokat a pontokat is, melyekben a tanácsadó a beszélgetés ideje alatt segíteni tud. Ezen a találkozón szükség esetén a tanácsadó átveheti a beszélgetés irányításának szerepét a résztvevőtől. Az elhelyezésre vonatkozó beszélgetésnél az eredmény számít, nem pedig annak lefolyása. A résztvevő prezentációs képességeinek fejlesztése, ha azonnali munkába állásról van szó, nem is olyan fontos (ellentétben az állásinterjúval, ahol ez viszont lényeges).

A résztvevő és a munkáltató közti első kapcsolat sikeressége - a tanácsadó szempontjából - az értékelés és a felkészítés megfelelő voltán áll vagy bukik. A tanácsadónak ismernie kell a résztvevő legfontosabb képességeit (értékelés), és tisztában kell lennie azzal, hogyan akarja ezeket az érintett munkáltatónak bemutatni. A bemutatáshoz kapcsolódó monológot elő is készítheti magának.

76

Ennél három szempont fontos. Először is nincs értelme túlzásokba esni. Ha a tanácsadó túl szép képet fest a résztvevőről, akkor az később visszafordíthatatlan problémákhoz vezethet.

Másodszor ne egy általános képet fessünk fel, hanem a munkáltató számára fontos előnyöket (és a konkrét résztvevőt) vezessük elő (ilyenek: a megfelelő kiválasztással megtakarítható idő - csak olyan, motivált résztvevők közvetítéséről van szó, akik beleillenek a szervezeti keretekbe, a támogatási tevékenység a betanítási időszakban sem szűnik meg). A munkáltatók általában a munkakeresők csoportjában és az e csoporthoz kötődő vállalati kockázatokban gondolkodnak. A tartósan munkát keresők nem motiváltak, nincs munkaritmusuk, és hosszan tart a betaníttatásuk is. A fogyatékos emberek és/vagy a megváltozott munkaképességűek gyakran betegek, és munkából való kiesésük sokba kerül. A hátrányos szociális helyzetű emberek agresszívak, kiszámíthatatlanok, rossz névjegykártyák a cég részére. Nincs sok értelme, hogy ezen az általános szinten erről beszéljünk. A beszélgetés „ne egy megváltozott munkaképességű résztvevőről szóljon”, hanem „Pieterről, akinek beteg a lába, de az ön szervezetén belül előforduló mindenféle javítást el tudna végezni”.

A programtanácsadáról szóló információ se általános legyen, hanem egyedi. Nem „én mint tanácsadó öt javaslatom”, hanem „Pieternak kell megtanulni kiállni magáért, és normális módon szociális kapcsolatokat teremteni, ebben tudom én segíteni”.

Harmadrészt a tanácsadónak kapcsolódnia kell a munkáltató nézőpontjához, akinek elsődleges feladata a cég vagy szervezet működésének fenntartása. Ez utóbbi jelenti tehát a megközelítés kulcsát. A „résztvevőm számára megfelelő állást vagy önkéntes munkát keresek, és a cégére vagy a szervezetére gondolok” tartalmú közlés a tanácsadó szemszögéből hangzik el. Ez a munkáltató nézőpontjából úgy hangzik, hogy „Pieternak egy rendkívül motivált résztvevőre találna”. A programtanácsadást is és az esetleges munkahelyen vagy az önkéntes munka helyén végzett támogatási tevékenységet is a munkáltató vagy a fogadó szervezet nézőpontjából kell felajánlani, ami a résztvevőnek a szervezetbe való megfelelő

beilleszkedésének támogatásáról szól. A szolgáltatási csomagnak része az elhelyezéshez és a támogatáshoz kapcsolódó és szükséges adminisztratív ügyek lebonyolítása is, hiszen a munkáltatóknak gyakran nincs erre idejük, vagy híján vannak az ehhez szükséges szaktudásnak.

A közvetítő beszélgetés és az állásinterjú lehetőséget kínál a munkáltatónak és a résztvevőnek a kölcsönös megismerkedésre. A beszélgetés összeköthető a cégen vagy a szervezeten belüli körbevezetéssel. A résztvevő akkor saját maga is képet alkothat a munkáról, a munkáltatóról, a feladatokról, a munkatársakról és/vagy (más) önkéntesekről, valamint a munkahelyi légkörről. Ennek alapján a résztvevő megalapozottan tud dönteni arról, hogy ebben a cégben vagy szervezetben akar-e dolgozni. A munkáltató pedig képet alkot a résztvevőről, melynek alapján megalapozott döntést hozhat alkalmazásáról. Ha lehetséges, akkor megegyeznek az elhelyezésről; vagy az azt megelőző gyakornoki időről, az esetleges próbaidőről, a munkaidőről, a tanácsadási tevékenységről és a szerződésről. A tanácsadó megfigyeli a résztvevő és a munkáltató vagy önkéntes munkát kínáló verbális és non-verbális magatartását, és szükség esetén beavatkozik a résztvevő kijelentéseinek kompenzálása céljából, illetve, hogy a munkáltató vagy az önkéntes munkát kínáló ellenállására reagáljon. A munkáltató kétségei esetén a normalizáláson, az objektívizáláson és az individualizáláson kívül sajátos közvetítési eszközök is javasolhatók: gyakornokként való kezdés (ami a szociális segély megtartásával járó elhelyezkedést jelent), külön képzési/tanácsadási tevékenység, munkabéreköltségekre irányuló támogatás és hasonló.

Próbaidő

A végleges közvetítés (munkaszerződés vagy önkéntes tevékenységről szóló szerződés aláírása) előtti utolsó lépés lehet a gyakornoki időszak vagy a próbaidő, melyben a résztvevő is és a munkáltató vagy az önkéntes munka felkínálója is megtapasztalhatja, hogy valóban sikeres közvetítésről van-e szó. Azért, hogy addig is ténylegesen munkához lássunk, utána lehet járni annak, kell-e esetleg a résztvevőnek valamely területen a képességeit fejleszteni, és azt milyen módon lehetne megtenni.

77

Általános tanácsadási terv elkészítése

Ha sikeres a közvetítés, akkor a tanácsadó elkészít egy általános tanácsadási tervet. Ez a terv a programterv további kidolgozása. A kiegészítés és a további megvalósítás azon alapul, hogy mely pontokon volt jó az illeszkedés, és hol vannak még áthidalandó pontok. Ehhez a két „lendítőkereket” (lásd 4.1. számú és 5.1. számú ábrákat) használjuk, melyeket egymásra fektetünk. Ahol nem teljes az illeszkedés, azok a nézőpontok lesznek a tanácsadás lényeges területei, de természetesen vannak a tanácsadási tevékenységnek az értékelésből nyert hangsúlyos pontjai is.

Az értékelésben a hangsúlyos pontok a résztvevő vágyai és motivációi alapján kerülnek megfogalmazásra, melyek összefüggnek a képességeivel, a személyében gyökerező tényezőkkel, a tanulási módszereivel, a szociális háttérével, a kapcsolatrendszerével, a légkörrel és a személyiségével. Itt a tanácsadási tevékenységnek a résztvevővel, mint személlyel összefüggő céljairól van szó. A közvetítés során olyan munkahelyet keresnek, mely illeszkedik a résztvevő lényeges tulajdonságaihoz, és ahol e célok megvalósíthatók.

A tanácsadási tevékenységnek a résztvevő életében fontos dolgokra kell vonatkozniuk; meg kell felelniük a vágyainak, a motivációjának, az erejének és a személyiségének. Vonatkozniuk kell azonban a munkahelyen fontosnak számító dolgokra is.

A tanácsadási terv számos funkciót tölt be:

-  A résztvevő e terv segítségével beleszólást és betekintést kap a kitűzött célokba, a tanácsadási tevékenység felépítésébe és munkamódszerébe, ami előfeltétele annak, hogy az irányítást - amennyire lehetséges - a résztvevő kezébe adjuk.

- ✚ A terv rákényszeríti a tanácsadót, hogy a munkamódszerét részletesen is kifejtse. A reflexiókra szolgáló elemek beépítését az biztosítja a lehető legnagyobb mértékben, ha a résztvevővel való munkát kezdettől fogva a gondosság és fejlesztéscentrikusság jellemzi. Ezáltal megelőzhető, hogy a tanácsadó meggondolatlanul csapdába kerüljön, vagy olyan hibákat kövessen el, melyeket később már nehéz helyrehozni. A terv a tanácsadási tevékenység idején gyakorlati útmutatóként is szolgál, kiindulópontját képezi a rendszeres értékelésnek és az esetleges változtatásoknak.
- ✚ A terv a munkahellyel kapcsolatos más személyeknek (munkáltató, munkatanácsadó, munkatársak) is tájékoztatást ad a lényeges pontokról, és kapaszkodóként szolgál a résztvevő támogatásához, sőt mások is tájékozódhatnak a tanácsadó által folytatott tanácsadási tevékenységről.
- ✚ A tervvel teszi lehetővé, hogy a tevékenységét, ha kell, át tudja venni egy (szakmabeli) helyettes vagy utód.
- ✚ A terv jelenti az alapját és igazolását a (hivatásos) tanácsadási tevékenység finanszírozhatóságának is.

5.6 Fejlesztésközpontú támogatás, karrier-tanácsadás és utógondozás

Az utolsó szakaszban kell minden korábbi erőfeszítés gyümölcsét learatni. Ha jól sikerült, akkor a megelőző szakaszokban megvalósult a (remélhetőleg tartós) elhelyezés, és a résztvevő tanulási folyamatának eredménye mostanra már rögzült, ami azt jelenti, hogy a résztvevő számára főként új és természetes kapcsolatrendszerébe beágyazódott. A természetes kapcsolatrendszer meghatározó életkörülményt jelent, adott esetben meghatározó tanulási környezetté kell válnia.

A fejlesztésre irányuló támogatás célja, hogy tanulási folyamat feltételeit és eszközeit biztosítsa, melynek kidolgozása a tanácsadási tervben történik.

78

A munkahelyi tanácsadási tevékenység célkitűzései:

- ✚ a résztvevő betanítása a munkahelyen való megfelelő munkavégzésre: hogy képes legyen egy speciális funkciót betölteni és a szervezetnek, mint egésznek a része lenni. Elsősorban a funkcionális és a szociális képességek fejlesztéséről van szó, és ebben az összefüggésben a kognitív, érzelmi/affektív és kommunikációs készségek fejlesztéséről is;
- ✚ támogatás nyújtása a munkáltató, a munkatársak vagy más önkéntesek részére, amely lehetőség szerint egy példaértékű funkciót közvetít számukra
- ✚ hozzájárulás a résztvevő végső, illetve további integrációjához és emancipációjához.

Az általános tanácsadási terv, mely a közvetítési tevékenység lezárásaként készült, most részletesebb kidolgozást nyer. A részletes munkahelyelemzésben megállapítják, hogy az adott munkahelyen hogyan kezdhető meg a tanácsadási célkitűzések megvalósítása: ki és mikor van jelen az adott munkahelyen, milyen mértékben és konkrétan miben tudják a résztvevőt segíteni? Milyen támogatásra van ehhez szükségük? Milyen támogatást kell a tanácsadónak nyújtania? Mely munkafeladathoz kapcsolható ez?

Valamely terv tartalma mindig több megközelítést igényel: az egyik a résztvevő, a másik a munkaadó szemszögéből mutatja be a követelményeket, a lehetőségeket és az elvárásokat. Valamely képesség fejlesztése, amelynek birtoklása nem elsődleges elvárás az adott munka ellátásához, igenis képezheti részét a tanácsadási tervnek, mert értékkel bír a résztvevő fejlődésében (és emancipációjában).

A tanácsadási terv a funkcionális és a szociális készségek, a kognitív, az érzelmi/affektív és a kommunikációs készségekre vonatkozó célkitűzéseket tartalmazza, valamint a résztvevőnek a munkahelyi szituációban a természetes kapcsolatrendszeren belül (esetleg azon kívül) betöltött szerepét.

Ezen célkitűzéseknek köztes lépésekre és az azokhoz tartozó alcélokra való lebontása, és további szakaszolása gyakorlatból vett minták alapján történik. Ezen minták alapján kell a résztvevőnek elsajátítania azokat a dolgokat, melyek szükségesek a jelenlegi munkakörülményeihez, de azokat is, melyeket egy másfajta (munka) környezetben tud majd hasznosítani. Olyan munkaműveletekről és kommunikációs formákról van szó, melyeket a munkahelyen vagy az önkéntes munkavégzés helyén kérnek, és melyeket a résztvevő éppen el tud végezni, de van még mit tanulnia.

A tanácsadási tevékenység gyakorlati megvalósulási formája nagyon eltérő lehet, függhet a munkáltató által nyújtható vagy nem nyújtható tanácsadástól, és függhet a résztvevő tanulási stílusától is (lásd 3. 2.3 pontot).

A *karrier-tanácsadási tevékenység* arra irányul, hogy hosszú távon biztosítsa a résztvevő számára, hogy mindig a megfelelő helyen legyen. A munkahelyi szituáció az idő elteltével nagy hatást gyakorolhat rá. A korábban megfogalmazott vágyak és motivációk változhatnak, például, mert bizonyos feladatokat már olyan szinten elsajátított, hogy komolyabb ambíciói támadnak. A vágyak és a motivációk változhatnak azért is, mert a résztvevő egy adott munkahelyi szituációban új lehetőségekkel találkozhat, és időközben megtanulta, hogy neki is vannak választási lehetőségei. Idővel olyan nézőpontok is változhatnak, mint pl. a magabiztosság és az önkép. Minél erősebben hozzájárul a munkahely az integrációs és az emancipációs célkitűzések megvalósításához, annál nagyobbak lehetnek ezek a változások. Annak érdekében, hogy az egyén hosszabb távon a megfelelő helyen legyen, és a célkitűzések hosszú távon megvalósuljanak, lényeges e változások nyomon követése, és a változások minél megfelelőbb átültetése a résztvevő munkahelyi (és az élet más területeit is érintő) körülményeibe.

Ez azt jelenti, hogy a tanácsadásnak dinamikusnak és rugalmasnak kell lennie: figyelemmel kell követnie azt a fejlődést, amelyen a résztvevő átmegy. A tanácsadási terv ennek kiváló eszköze.

A fejlesztésre irányuló támogatás és karrier-tanácsadás végső célja az, hogy a tanácsadó fölöslegessé váljon. Ott, ahol a program kezdetén a résztvevőnél a tanulási folyamat beindítása az egyik legfontosabb cél, a program végén az lesz a legfontosabb, hogy a résztvevő saját tanulási folyamatát irányítsa: megtanuljon tanulni. Azaz a program végén a tanácsadó már a résztvevő tanulási folyamatára reflektál, és megpróbálja vele együtt megteremteni a feltételeket a folyamat önálló folytatásához, ezzel együtt a tanácsadási tevékenység is fokozatosan leépül. Utógondozásként a program befejezése után, ha ezt az (ex) résztvevő igényli, sor kerülhet egyéni beszélgetésekre. Ha az idő múltával nem várt problémák adódnak, akkor is tanácsos ezeknek figyelmet szentelni, annak ellenére, hogy a program talán valójában már be is fejeződött. Hisz tudjuk: a megelőzés mindig jobb, mint a gyógyítás.

6. Közvetítés: munkába helyezés a gyakorlatban

6.1 Bevezetés

Az előző fejezethez kapcsolódóan, és egyben e módszertani könyv lezárásaként, három konkrét közvetítési programot mutatunk be. Mindhárom esetben leírjuk a teljes programot, az előző fejezetekben bemutatott elvek és kiindulópontok mentén:

-  *a résztvevő önrendelkező képességének erősítésére irányuló támogató, ugyanakkor konfrontáló tanácsadási módszertan;*
-  *az élet különböző területeire vonatkozó értékelés, melynek révén megismerhetők a résztvevő erősségei és teherbírása, valamint a korlátai is;*
-  *a program megvalósítása, melynek során egyéb kiegészítő tevékenységek is megvalósulnak, és más szereplők bevonására is sor kerül.*

Három eltérő aktivizálási lehetőséget választottunk, melyek részben egymással kombinálódtak.

Pieter történetében (6.2) egy pszicho-szociális megerősítéssel kombinált, szociális aktivizálási programról van szó, melynél a munkába helyezés egy későbbi fázisban lehetséges opció.

*Miep*nél (6.3) több szociális segítő munka elemet is tartalmazó programról van szó, melynél a résztvevő vágyaihoz és adottságaihoz az önkéntes munka alkalmazása bizonyult a megfelelő kezdeti lépésnek. A

*Hetty*nél (6.4) alkalmazott munkaközvetítési program során, majd azt követően is fontos szerepet játszott a folyamatos a pszicho-szociális segítségnyújtás.

80

A programleírások alapján világosan értelmezhető az a viszony, amely a széleskörű és elmélyülő (úgy az erősségeket, mint a korlátokat tartalmazó) értékelés és a közvetítési perspektíva tartalommal való megtöltése között van.

A program részei összefüggő egészet képeznek, illeszkednek a résztvevő vágyaihoz és adottságaihoz, és annak a lehetőségéhez, hogy a résztvevő életében jobb és tartós perspektívák valósuljanak meg.

A továbbiak megértéséhez hasznos a három résztvevő helyzetét 2. fejezetben írottak alapján újból felidézni.

6.2 Pieter közvetítése

Feltárás és értékelés

Pieter azért jelentkezett a tanácsadónál, mert egy újabb önkéntes munkahelyi kudarc után egy másik önkéntes tevékenységet szeretne elkezdni. Érzi a Szociális Hivatal felől rá nehezedő nyomást is, de elsősorban önmaga miatt szeretne nagyobb megbecsülést elérni. A tanácsadó ismeri Pietert és nem szeretne mindjárt elsőre egy új önkéntes munkát szervezni. Már több alkalom is sikertelennek bizonyult, és szeretné ezt a kudarcot ez alkalommal - amennyire csak lehetséges - elkerülni. Ezért egy intenzívebb módszert választ:

- ✚ szembesíteni akarja Pietert a korábbi programok történéseivel, és közösen megvizsgálni a háttérben meghúzódó adottságokat és tényezőket, melyek befolyásolják a program sikerességét vagy éppen kudarchoz vezetnek, és amelyek lényegesek a viselkedésbeli változtatáshoz.
- ✚ egyszerű megközelítéssel és minden új tevékenységet alaposan átbeszélve, majd ezek után illeszteni ahhoz, ami Pieter számára elérhető és elsődleges, lépésről-lépésre dolgozni az önbizalom erősítésén.
- ✚ a támogató segítségnyújtásnak Pieter helyzetében leginkább alkalmazható módját megkeresni. A tanácsadó ez alatt az értékelési fázis alatt heti kapcsolatban áll vele, mindig megbeszéljük a konkrét tevékenységekkel összefüggő következő kérdéseket:

Pieter szeretné, ha rövid határidőn belül közvetítenének neki önkéntes munkát. A jövőről beszélgetve elmondja, hogy később szeretne megint fizetett állást kapni festőként vagy gépjárművezetőként. Legszívesebben olyan munkát végezne, ahol másokkal kell együtt dolgoznia. Szeretne újra sok örömet megélni a munkájában és a kollégákkal, mint azelőtt, amikor még dolgozott. Fontos számára mind a munkahelyén, mind a kollégákkal való kapcsolatteremtés. Az otthoni problémák (depressziós anya, a bátyjával való konfliktusok) előli menekülésnek is az egyik módja a munka. Szíve mélyen nagyon szeretne egy barátnőt, dolgozni szeretne, és szívesen alapítana családot is.

Pieter állítása szerint azelőtt jó festő volt, mindig jó munkát végzett. Elsősorban építkezésen dolgozott festőként más kollégákkal, illetve egyéb szakemberekkel együtt. A csapatmunkát nagyon élvezte, sokat szórakoztak egymással, de tudtak együtt keményen is dolgozni, ha a határidő megkívánta. Volt, hogy sörözni mentek, együtt töltötték a szabadidejüket, kijártak futballmeccsre, vagy hasonlók. A munkáját viszonylagos szabadsággal végezte, nem nagyon voltak körülötte olyanok, akik ellenőrizgették volna. Ezért nem szeretne szobafestőként háznál dolgozni, mert akkor állandóan csak a kifogásokat hallgatná. Pieter meg van győződve, hogy nehézkes járása ellenére tudna festőként dolgozni. A lábai bírják a hosszan tartó terhelést.

81

Ebből az elbeszélésből a tanácsadó konkrétabb képet kap Pieterről mint személyről, a motivációjáról, milyen típusú munka illik hozzá. Mindenekelőtt azonban Pieternek a környezet az az igazán lényeges tényező, mely hatással van a tevékenységére.

Pieter szeretné, hogy amíg a fizetett munka lehetőségére vár, addig is kiközvetítenék önkéntes munkára. A tanácsadónak egyelőre nincs nagy bizodalma ebben, és először szeretné átbeszélni Pieterrel, miért is nem járt sikerrel az önkéntes tevékenység az előző programokban. Szembesítette Pietert az ismételt visszatérő depressziós időszakokkal, az önkéntes munkahelyről való hiányzással, majd azzal, ahogyan újra össze kellett magát szednie. A tanácsadó Pietertől hallaná szívesen, hogy mi az, ami mindig balul sül el, mi történik, amikor a mélyponton van, hogy jut odáig, és hogy hogyan képes aztán megint felvenni a szálakat.

- ✚ Pieter elmeséli, hogy nagy kedvvel kezdett az önkéntes munkának, de mégis csalódást okozott neki. Gyakran kellett egyedül dolgoznia, nem festett sokat, és mindenféle "ócska melót" kapott, amit mások nem akartak elvégezni. Nem érezte azt, hogy megbecsülnék. A munkahelyeken nem találta kellemesnek a légkört, az emberek meglehetősen barátságtalanok voltak, és nem érdeklődtek egymás iránt.
- ✚ Ha otthon nem mentek jól a dolgok, már elő sem hozakodhatott azzal, hogy dolgozni megy: az anyja depressziós volt, már ki sem tudott kelni az ágyból, vagy a bátyja lett megint olyan agresszív, hogy terrorizálta az egész családot. Ilyenkor megint szerencsétlennek érezte magát, még a munkahelyét sem merte felhívni.
- ✚ Voltak olyan időszakok is, amikor Pieter esett depresszióba a múltban megtörténtek és a baleset miatt, melynek következtében elvesztette az állását. A depressziós időszakaiban elszigeteli magát másoktól, és napokig az ágyában fekszik. Ilyenkor az anyja hívta fel a munkahelyét, és mondta el, hogy

mi a helyzet vele. Ezt követően pedig már nem mert kapcsolatba lépni a munkahellyel, mert szégyellte magát.

- ✚ Pieter elmondja, hogy szeretne a vele történeteikről másokkal is beszélni, főleg olyanokkal, akik áldozatul estek szexuális visszaélésnek, és megtapasztaltak ilyet. Nem szeretne már erre irányuló segítségnyújtásban részt venni, az az érzése, hogy ezek a segítők nem értik meg őt, és csak sajnálják. Megpróbált erről beszélgetni a munkahelyén, ahol önkéntesként dolgozott. Először azt gondolta, hogy elfogadják, azonban később úgy érezte, hogy inkább elkerülik.

A tanácsadó szembesítette Pietert azzal a ténnyel, hogy ezt nem mindig és mindenhol fogadják el. Erre vonatkozóan más megoldást kell találni.

- ✚ Pieter lakáskörülményei nem éppen optimálisak. A szüleinél lakik a bátyjával együtt, aki gyakran agresszív és erőszakos - a szexuális visszaélés során átélt és fel nem dolgozott trauma következtében. Az anyja rendszeresen depressziótól szenved, és Pieterre van utalva. Az apa dolgozik, és ő tartja el a családot. Ő jelenti a stabilitást családban, és Pieter nyugodtan fordulhat hozzá gyakorlati kérdésekkel. Ézelmi kérdésekben azonban tőle nem számíthat támogatásra. Korábban Pieter iskolába járt, azt követően pedig minden nap elment dolgozni (nem voltak depressziós panaszai). A család ezt elfogadta: „egy férfinak dolgoznia kell” - így szolt a jelmondat. A baleset után és az állás elvesztését követően azonban már nem tudott megfelelni ennek. A bátyja soha nem dolgozott, nevelőintézetekben nőtt fel, és már „bukottnak” könyvelték el. Most, hogy már Pieter sem dolgozik, aláveti magát a család elvárásainak. Ő gondoskodik az anyjáról, amikor az depressziós, és ő próbál a bátyjának is segíteni. Pieter legszívesebben többet törődne magával, és inkább egyedül élne, de ehhez még nincs kellő bátorsága.

A tanácsadó megvitatta Pieterrel, hol is gyökereznek a félelmei, és mire van szüksége, hogy ezt a lépést meg tudja tenni. Pieter elmeséli, hogy még soha nem élt egyedül, nem is tudja, mi várna rá. Fél, hogy anyagilag sem tudna kijönni a segélyéből. Attól is tart, hogy nagyon magányos lenne, ha egyedül élne, mert nincsenek barátai, és nincs munkája sem.

82

Szociális hálózat: Pieternek rendszeres a kapcsolata egyik unokatestvérével. De az utóbbi időben a találkozások megritkultak, mert az unokatestvérének lett egy barátnője. Azokban az időszakokban, amikor Pieter jól érzi magát, és a családban is rendben mennek a dolgok, mindenfélét tesz, például focimeccsre vagy táncestekre jár az ismerőseivel. Pieter úgy látja, nem igazán tud másokkal kijönni. Szégyelli magát, mert munkanélküli, és azért is, mert szexuális áldozat volt, ami még mindig érezhető hatást gyakorol az életére. Arra viszont igenis lenne igénye, hogy ezekről másokkal beszéljen.

Programterv

A tanácsadó számára már világosak az okok, miért végződtek gyakran rosszul a korábbi programok. Már átlátja Pieter helyzetét, megismerte a vágyait, az indítékait, a képességeit, a személyiségét, a benne rejlő adottságokat, a rá jellemző attitűdöket, valamint azt, hogy milyen környezetre van szüksége a megfelelő életvitelhez. Együtt határozzák meg a programterv célkitűzéseit és a tevékenységeket. Egy olyan utat választanak, mely integrált és összetett megközelítéssel próbálja kezelni a személyes és társadalmi élethelyzet javítását, és a megfelelő re-integrációs perspektíva megvalósítására irányul. Az alábbi elemeket vették fel a programtervbe:

- ✚ Önálló életvitel és a társas hálózat
- ✚ A pszicho-szociális probléma feldolgozása
- ✚ Szociális aktivizálás, melynek kettős célja van: a szociális kapcsolatok és képességek fejlesztése és rendszeres munkalehetőség elérése

Önálló életvitel

A tanácsadó Pieterrel együtt a következő információkat szerezte be a Szociális Hivatalnál: mekkora lesz a segély mértéke, ha önállóan fog lakni, mi az átlagos bérleti díja az olyan lakásoknak, amilyenbe költözni szeretne, továbbá mennyi támogatást kaphatna a bérleti díjhoz.

Ezek az információk pozitívan befolyásolták Pieter döntését az önálló életvitelre vonatkozóan, azonban még kétségei vannak a tekintetben, hogy képes-e önálló életvitelt folytatni.

A tanácsadó minden esetre regisztráltatta őt a lakhatási elhelyezésekkel foglalkozó bizottsághoz, hogy kiderüljön, figyelembe vehető-e a „támogatott lakhatási elhelyezésben”. Ez extra támogatást jelenthetne. A bizottság pozitív véleményt adott.

Pieterhez a támogatott lakhatás keretében egy állandó mentort jelöltek ki, aki minden héten meglátogatja őt, és szükség esetén bármikor fordulhat hozzá. A támogatott lakóegységekkel foglalkozó intézet, ahol a mentor is dolgozik, 24 órás ügyeletet tart fenn, amely krízishelyzetben vagy vészhelyzetben fogadja a bejelentéseket. A mentor Pieter családjával is beszélt. Az apát is bevonták, és jelzőszerepet bízta rá: depresszió vagy krízis esetén hívhatja a mentort vagy a 24 órás ügyeletet.

A programtanácsadó javaslatára az alábbi feladatmegosztásban dolgoznak:

-  *a lakhatást támogató mentor az alábbiakról gondoskodik: napi időbeosztás, költözés előkészítése és az ezzel kapcsolatos gyakorlati teendők, segítségnyújtás a pénzbeosztás megtervezésében, a családdal való kapcsolattartás módjának kialakítása és a család bevonása – főként, ami a költözés előtti, alatti és utáni fázisokra vonatkozik, a szociális kapcsolatok ösztönzése, támogatás a depressziós időszak alatt.*
-  *a tanácsadó gondoskodik: a szociális kapcsolatok bővítéséről, az önkéntes munkáról, valamint a szexuális visszaélés területén tapasztalattal rendelkező szakember bevonásáról.*
-  *Pieter, a lakhatási mentor és a programtanácsadó megállapodtak, hogy hahetente egyszer összeülnek hármasban, amikor összehangolják a fent említett feladatokat.*

Pieter talált egy lakást, és most önállóan él. A mentor segítségével és az apja támogatásával jól mennek a dolgok, és nagyon örül, hogy megtette ezt a lépést.

Társas kapcsolati hálózat

Pieter szívesen bővítené ismeretségi körét, szerinte a saját családján kívül túl kevés emberrel találkozhat.

A tanácsadó ezt az aspektust a munkaerő-piaci szerepvállalásra irányuló program lényeges részeként kezeli, és Pieterrel együtt keresi az ismeretségi kör bővítésének a lehetőségét. Ehhez azt a kört szeretné bekapcsolni, amely Pieternek a futballklub iránti érdeklődéséhez kapcsolódik, és amelynek a szurkolója. Elintézi, hogy a Szociális Hivatal kifizesse a tagsági díjat.

Pieter a szurkolók egyesületének tagja lett. Az egyesület más szurkolóival rendszeresen összejönnek (hetente 1-2 alkalommal), és futballmérkőzéseket néznek, vagy a stadionban a házibajnokságoknál segítenek, esetleg idegenben játszott mérkőzések esetén kísérik a többi szurkolót. A meccs után gyakran megisznak még együtt egy sört, ebben a körben otthon érzi magát, és a futballt is szereti.

Pieter egyértelműen kijelenti, már nem akar szakellátásban részt venni. Azt szeretné, ha hasonló élményeket megtapasztalt emberekkel beszélgethetne az átéltekről.

A tanácsadó keresett Pieter részére egy önsegítő csoportot, amelynek olyan férfiak a tagjai, akik szexuális visszaélés áldozatai voltak. Ezt a csoportot egy tapasztalati szakértő vezeti, akivel Pieter néha egyénileg is beszélgethet.

Pieter nagyon pozitív ezzel az önsegítő csoporttal kapcsolatban, azt mondja, hogy ott a férfiak megértik egymást. Rendszeresen beszél a szakértővel, akit fel is hívhat telefonon, ha szükségesnek érzi, hogy beszéljen az élményeiről. Ezt ki is használja, és ez szerinté nagyon jó. Pieter nem zárja ki, hogy a jövőben szüksége lesz pszicho-szociális segítő munkára, de most még nem akarja igénybe venni.

Önkéntes tevékenység

A tanácsadó a szociális szolgálaton keresztül orvosi vizsgálatot kért annak megállapítására, van-e valamilyen akadálya annak, hogy Pieter az általa vágyott munkát végezze: festőként vagy gépjárművezetőként dolgozzon. A vizsgálatból kiderült, hogy ennek semmilyen orvosi akadálya nincs. Azért, hogy nagyobb esélye a sikeres re-integrációnak, azaz egy új helyen önkéntes munkát végezni, a tanácsadó azt javasolja Pieternek, végezzen el egy szociális kompetencia-fejlesztő képzést. Ott megtanulhatja megvédeni az érdekeit, társas kapcsolatokat kialakítani anélkül, hogy azonnal a negatív szexuális élményeiről kezdene el beszélni. Pieter elvégezte a tanfolyamot, és az segített személyiségét erősíteni ezen a téren.

84

A tanácsadó ezt követően a fizetett munka iránti vágyait és lehetőségeit beszéli át vele. Pieter személyiségének sebezhetőségére, valamint arra a tényre tekintettel, hogy egy új napi és heti életritmus kialakításánál tart, úgy döntenek, hogy először egy önkéntes munkával kezdenek. Ezt jelen esetben kifejezetten egy majdani fizetett munka irányába tett lépésként kezelik.

Áttekintik a munkakörnyezetre vonatkozó lényeges feltételeket is. Milyen környezetben érzi jól magát? Milyen típusú tevékenységeket végezne szívesen? Milyen tanácsadási tevékenységre van szüksége a munkahelyen? Figyelembe kell venni azt a kívánságát is, hogy munkatársakkal szeretne együtt dolgozni.

Pieter egy közösségi házban kezdett el önkéntesként dolgozni, ahol egy másik ezermesterrel mindenféle javításokat végez, többek között fest is. Emellett a kerület szociális buszjáratán önkénteskedik, mint sofőr-kísérő, és együtt dolgozik a buszsofőrrel. Jól kijönnek egymással; mindketten nagy rajongói annak a futballklubnak, amelynek Pieter is a tagja. Összegyűjtik a kerületben az embereket, főleg időseket, és elszállítják őket a környékbeli helyekre. Nagyon tetszik neki ez a munka, mivel mindenfelé jár, és sokat van emberek között. Mindenkivel elbeszélget a fociról vagy más dolgokról, és ebben kedvét leli. A jelek azt mutatják, szinte sosem mondja le a munkát, és nagyon meg van elégedve. A programterv megvalósulásának végén Pieter a két helyen 20 órában dolgozik önkéntesként.

Utógondozás

A tanácsadó az önkéntes tevékenység ideje alatt több alkalommal is találkozott és beszélgetett Pieterrel.

Pieter az előző program alatt óriási fejlődésen ment keresztül, melynek köszönhetően az önmagába és a képességeibe vetett bizalma is megerősödött. Természetesen előfordulnak még depressziós időszakok, de megtalálja azokat az embereket, akiknek a segítségével, újra és újra ki tud lábalni a mélypontból. Most már tisztában van vele, hol van és hol nincs helye a szexuális visszaéléssel kapcsolatos történetének. De mindenekelőtt az volt a fontos, hogy valahol egyszer mindenképp kibeszélhesse ezt a történetet.

Az önkéntes munka tartama heti 12 órától 20 órára nőtt; egyre többet tud vállalni. A jövőbeli fizetett munka perspektívája a nehezebb időkben külön motiváció számára, hogy kitartson.

Fél év elteltével a tanácsadó és Pieter közösen arra a következtetésre jutnak, hogy a fizetett munka elérhetővé vált. Ezért a tanácsadó felveszi a kapcsolatot egy re-integrációval foglalkozó céggel, mely Pieter különleges helyzetének figyelembevételével segít neki munkát keresni.

6.2 Miep közvetítése

Feltárás és értékelés

Miep maga jelentkezett beszélgetésre az esetmenedzsernél és a tanácsadónál. Nagyon bizalmatlan, és különféle problémákról mesél, melyekkel találkozik. Szeretné rendbe szedni az életét, szeretne egy másik lakást és valamilyen házon kívüli elfoglaltságot. Arra törekszik, hogy kisebbik fiát ismét visszakapja. Életének megváltoztatása szempontjából számára ez lényeges motiváció. Jó a kapcsolata a pénzügyekkel foglalkozó irodával, amely támogatja őt az adósságrendezésben.

85

A második beszélgetés alkalmával a tanácsadó a lakásában keresi fel Miepet. Ennek az az oka, hogy szeretné jobban megismerni a személyiségét, a lakókörnyezetet, ahol él, és szeretne bizalmasabb légkörben beszélgetni vele.

Miep az alsó szinten lakik, ott rend van, a berendezés is tiszta és takaros. A felső szintre már nem jár fel, az ablakokat jól beszögelte, „hogy ne tudjon senki bejutni”. Elmondja, mennyire bizalmatlan, és arról is beszél, hogy miként tekintenek rá mások. Mindez a csalódásoknak tudható be, és annak, ahogy a társadalom és a környezete megítéli az életmódját és a családját, amelyben felnevelkedett.

A tanácsadó megérti, hogy a bizalmatlanság (a tanácsadó számára paranoia) nagyon mélyen gyökerezik nála, és a re-integrációs program megvalósítása során ezzel számolni kell. A tanácsadó ezt a következőképpen képzei el: „egy kis létszámú csoport, kevés munkatárs lenne megfelelő a munkára, hogy Miep, mint ember meggyőzhető legyen.”

Miep elmeséli, hogy régebben pozitív tapasztalatokat szerzett az egyik munkatréning-projektben. Tetszik az ötlet neki, hogy a tanácsadó újra felvegye a kapcsolatot Piettel, a projektvezetővel, hátha adódik valami lehetőség. Emellett még az is nagyon fontos, hogy egy másik lakást találjanak.

Programterv

Miep szeretné javítani az életkörülményeit, másik lakást, valamint házon kívüli elfoglaltságot szeretne találni. Legfőként azonban gyakrabban szeretne találkozni a kisebbik fiával: ez számára lényeges hajtóerő. Ugyanakkor nagyon bizalmatlan, és újra-meg-újra mindenféle rémképek bukkannak fel benne. A

tanácsadó és az esetmenedzser azzal a dilemmával állnak szemben, hogy szembesítsék-e ezzel Miepet, és mikor. Egyelőre úgy határoznak, hogy ezt még nem teszik meg, hanem kívárlják a program fejleményeit.

A tanácsadó először is abban akar Miepnek segíteni, hogy napi időbeosztása rendeződjön - ebben a pillanatban ez egy reális és elérhető cél - és egyben Miep is szeretné ezt. Ezalatt szervezett egészségügyi utógondozás keretében külön is figyelmet akar fordítani a "beteges gyanakvásnak", mely lehet, hogy ezen a munkahelyen újra felüti a fejét Miepben.

Ugyanakkor a többi problémán is tovább kell dolgozni: a lakás-keresésen, az adósságrendezésen, és ha lehetséges, elérni a kisebbik fiú láthatásának szabályozását. Az esetmenedzser is tud segíteni ezekben, a tanácsadóval közösen.

Ez azt jelenti, hogy időben egyszerre történik az értelmes napi beosztásra vonatkozó programkövetítés, és a tanácsadási tevékenység (jelen esetben a tanácsadás az egészségügyi problematikába ágyazva). A program összetettségére tekintettel az esetmenedzser és a tanácsadó folyamatosan együtt dolgoznak a programterv megvalósításán.

Közzvetítés

Közzvetítői tevékenység az időbeosztás rendezése érdekében

A tréningvezetővel folytatott tájékoztató beszélgetésen kiderül, hogy a tréningvezető még jól emlékszik Miepre. Nincs kifogása az ellen, hogy Miep esélyt kapjon az időbeosztás rendezéséhez, de nem munkatréningként. A munkatréning keretében a résztvevő egyes (még nem megfelelő) készségeit fejlesztik egy adott munkakörnyezetben azzal a céllal, hogy ismét alkalmazottként tudjon majd elkezdni dolgozni. Úgy határoztak, egyelőre nem állítanak Miep elé ilyesfajta célokat. Az értelmes napi beosztás elérésének célja, hogy érezze jól magát házon kívül, és végezzen önkéntes tevékenységeket. Ezt az önkéntes munkaközponton keresztül kell megszervezni. Először a munkaközpont koordinátorával kell „helyreállítani” a - múltban okozott problémák miatt megszakadt - viszonyt.

86

A tanácsadó megbeszéli ezt a javaslatot Mieppel, aki ezt szívesen vállalja. Néhány napos próbaidővel kezd, és egy hét múlva végleges beosztást készítenek: egy teljes napra és két reggelre. A munkaidők - a tapasztaltak fényében - módosíthatók. Az önkéntes munkaközpont koordinátorával helyreállították a kapcsolatot. Miep az önkéntes munkáért - a segély megtartása mellett - díjazásban is részesül, ami korlátozott mértékű, de igazi fizetést jelent.

Közzvetítői tevékenység az egészségügyi probléma rendezése érdekében

A tanácsadó mostantól rendszeres kapcsolatban van Mieppel. Két dolog van napirenden:

-  az időbeosztás rendezésével kapcsolatos utógondozás (lásd később),
-  jobb lakás- és életkörülmények megvalósítása.

A tanácsadó lényeges szerepet tölt be Miep és az illetékes segítségnyújtók, valamint intézmények közötti kapcsolatban. Az esetmenedzserrel együtt munkamódszerüknek köszönhetően elnyerték Miep bizalmát, melynek alapja, hogy komolyan veszik, elfogadják őt, olyannak, amilyen, és konkrétan együttműködnek vele vágyai megvalósításán. A tanácsadó eszmecserét folytat az intézményhálózat partnereivel Miep minél hatékonyabb megközelítése tárgyában.

Ennek kiemelt jelentősége van ebben az esetben, mert a háttérben állandóan ott dolgozik Miep „bizalmatlansága” (ami magatartásában ön maga kirekesztését eredményezheti). Éppen ezért a tanácsadó kapcsolatfelvétele az adott szociális segítővel mindig megelőzi Miep velük való találkozását. El is kíséri őket Miephez, hogy elősegítse a kommunikációt. Ez megnyugtatja Miepet, és nem lesz bizalmatlan.

A tanácsadó folyamatos tájékoztatást kap a különböző előkerülő problémákról és azok összefüggéséről. Olyan integrált rálátással bír, mellyel az illetékes segítségnyújtók és intézmények nem mindig rendelkeznek. Eközben a korrigálásra irányuló műveletek elősegítése érdekében, amennyiben szükséges, az esetmenedzserrel együtt külön támogatást nyújt.

Lakásprobléma

A lakáshelyzet különösen stresszeli Miepet.

A tanácsadó megbeszélést folytatott egy lakásépítő-szövetkezettel, hogy megtudja, milyen előnyökkel és hátrányokkal jár, ha valakinek sürgősséggel utalnak ki lakást. Nemsokára érkezett egy ajánlat, melyre Miep nagyon lelkesen reagált: lift nélküli házban második emeleti két hálószobás lakás.

A lakás eleve felszerelt néhány olyan dologgal, melyet felkínáltak átvételre (padlószőnyeg, függönysín, relaxa). Továbbá utána kell nézni, hogy milyen más - lehetőleg használtan beszerezhető - dologra van még szüksége. Mindez külön pénzbe kerül. Az új lakásért fizetendő foglaló is problémákat okoz. Mivel Mieppel kapcsolatban (a természetes személyek adósságrendezéséről szóló törvény szerinti) adósságrendezési eljárás van folyamatban, nem vehet fel újabb kölcsönt. A tanácsadó az esetmenedzserrel közösen egy támogatás igénylésére vonatkozó jelentést készít, mellyel „vissza nem fizetendő egyedi támogatásért” folyamodnak. A kérelemnek helyt adtak, így lehet szervezni a költöztetést.

87

Azonban új problémák jelentkeznek: régi lakásának átadása (hibák) és az állandó napi bérleti díj újabb költségeket jelentenek.

A tanácsadó szóban érdeklődik a bérbeadónál a bérleti díj elengedéséről, de negatív választ kap. A Miep által (a tanácsadó segítségével) benyújtott - az elengedésre vonatkozó - formális kérelmet is elutasították, mely végül azt jelenti, hogy 850 euró mértékű járulékos költséget terhelnek rá (lásd később).

Egészségügyi probléma

Miepnek mindenféle, rendszeres kezelést igénylő, testi panaszai vannak. Egy meghatározott időpontban kórházban kell majd töltenie néhány napot, orrpoly-eltávolítás miatt. Jelzi az esetmenedzsernek, hogy nagyon kényelmetlenül érzi magát, mert nincs rendes pizsamája. Elintézik neki.

Az esetmenedzser meglátogatja Miepet a kórházban, mert tudja, hogy rajta kívül más nem látogatja. Ez nagy hatást tesz Miepre, és még jobban erősíti a programban részt vevő programvezetőkbe vetett bizalmát. Az esetmenedzsernek más oka is van a kórházi látogatásra: szeretné megfigyelni, hogyan kezeli Miepet az ápoló személyzet.

Miepnek pszichés panaszai is vannak, olyan rémképekről számol be, mint például „lehallgatókészüléket szereltek a házamba, idegenek jártak a házamban, és szemetet dobáltak az ételembe”. Ezekről a felbukkanó rémképekről önkéntelenül is kommunikálni kezd.

Egy orvos, akivel az esetmenedzser és a tanácsadó előzőleg beszélt, beutalja őt kivizsgálásra egy pszichiátriai klinikára (GGZ²⁷), ahol olyan gyógyszerrel írta fel neki, melyről ritkábban jelentkeznek majd ezek a rémképek. Azóta jobban van, azonban felügyelni kell, hogy rendszeresen szedje ezeket a gyógyszereket (önállóan nem teszi meg).

Az esetmenedzser és a tanácsadó felveszi a kapcsolatot egy biztosítótársaságnál dolgozó orvossal, hogy egy REA²⁸-vizsgálat elvégzését kérjék, melynek kimenetelétől a munkavégzést illetően tényleges leszámolási lehetőség, adósságrendezést illetően pedig a visszafizetés esetleges elengedése várható. Ez Miepi helyzetét is egyértelműsíti, és esetleg külön ellátások igénybe vétele is bekapcsolható lenne, mint például a szociális foglalkoztatás lehetősége.

Adósságkezelés problémája

A lakáshelyzet megoldatlansága okozta stressz miatt Miepi összeütközésbe kerül a pénzügyi iroda vezetőjével. A tanácsadó azt javasolja, ne engedje, hogy a harag elhamarkodott döntésekre sarkallja, és próbálja a megromlott viszonyt helyreállítani. Miepi hajlandó együttműködni ebben.

Készül egy új kimutatás a fennálló tartozásokról, valamint egy javaslat néhány dolog rendezésének módjára. Ezt a javaslatot átadják az adósságkezelőnek. A költségvetési iroda rendelkezésére bocsát egy keretet a lakásán elvégzendő szükséges javítások némelyikére. Az adósságkezelő negatívan reagál a javaslatra. Nem sokkal később Miepi az adósságrendezési eljárással kapcsolatban meg kell jelennie a bíróság előtt. Az esetmenedzser elkíséri őt az adósságával kapcsolatos bírósági ügy tárgyalására. A csődügyekkel foglalkozó bíró a leszámolási vizsgálat alapján született jelentésre hivatkozva megszüntette a természetes személy ellen indított adósságrendezési eljárást azzal, hogy a fennmaradó tartozást „behajthatatlan követelésként” elengedte. Mindazonáltal megállapodás született arról, hogy a költségvetési iroda a továbbiakban támogatni fogja Miepiet a pénzgazdálkodási kérdésekben.

A kisebbik fiú láthatási joga

88

Miután javultak az életkörülmények - új lakás, pszichés panaszok kezelése, az adósságok rendezése - megvizsgálják, milyen lehetőségek vannak a Miepi és a kisebbik fia közti láthatási jog érvényesítésére. Ezzel egy ügyvédet bízták meg.

Röviddel ez után kiderül, hogy a volt férj a kisebbik fiúval kivándorolt Angliába. Miepi „megkönnyebbültnek” érzi magát, ami meglepőnek tűnik, mivel a fiával való kapcsolattartást kezdetben lényeges motivációként fogalmazta meg.

Azért érzi magát megkönnyebbülve, mert igen is tudatában van annak, hogy nem bírja el az ezzel járó felelősséget és elfoglaltságot. A szükségből azonban erényt kovácsol, és Miepi elkezd egy számítógépes tanfolyamot a kerületi központban, hogy e-mailen levelezni tudjon a fiával, és ha lehetséges webkamerán keresztül beszélgethessenek, és láthassák is egymást.

Az önkéntes munkával kapcsolatos utógondozás - az előzőekben leírtakkal egyidejűleg (közvetítés az egészségügyi problémákban)

Nem sokkal az önkéntes munka elkezdése után Miepiet „ellenségképek” gyötrik. Lehet, hogy ennek az új szituációhoz és az ünnepnapok (karácsonyi időszak) okozta stresszhez van köze, melyeket egyedülállóként kell végigcsinálnia. Úgy határoztak, hogy rendszeresen kapcsolatot tartanak.

²⁷ A szövegben konkrétan az alábbi intézmény kerül megnevezésre: GGZ, azaz Geestelijke Gezondheidszorg - „mentális egészségügyi gondozási és addiktológiai intézet” – a ford.

²⁸ REA - Wet op de Reïntegratie van Arbeidsgehandicapten: Megváltozott munkaképességűek re-integrációjára vonatkozó törvény (mely nem a segélyezést, hanem munkaerő-piaci re-integrációs folyamatok elősegítését (beleértve az állami támogatásokat is) szabályozza – a ford.

Egy hónappal később a tanácsadó munkahelyi látogatást tesz Miepnél, jelen van a munkavezető is. Az derül ki, hogy minden rendben van.

Egy hónap múlva azonban Miep megjelenik a tanácsadónál: konfliktusa támadt a munkahelyén, és otthagya. Számos problémával küzdött: a fiával és a lakásproblémával kapcsolatban, valamint testi panaszokkal is. Ezek annyi stresszel jártak, hogy a munkahelyi konfliktus már túl sok volt.

A tanácsadó megbeszél egy találkozót, melyen részt vesz a munkavezető is. Ezen a beszélgetésen kiderül, hogy a probléma már megoldódott, Miep újból visszatért a munkahelyére. Miep lakás- és életkörülményeinek javítása érdekében lépésekre van szükség, ezért újabb találkozót beszélnek meg.

Fél évvel később kiértékelő beszélgetés következik. Ennek során kiderül, hogy Miep ki akar lépni, mert megint rémképek kínozzák (túl sokan kémkednek körülötte, akik be akarnak férkőzni a magánéletébe). Megállapodnak abban, hogy adnak a programnak még egy kis próbaidőt, és aztán megint értékelnek. A tanácsadó magára vállalja, hogy segíti Miepet a másokkal való munkavégzés kevésbé kellemes oldalainak kezelésében.

Egy hónappal később azonban kiderül, hogy nem lehet tovább folytatni az önkéntes munkát. Miep is szeretné egyelőre abbahagyni, azonban a tanácsadó szerint ez nem lenne jó, mert ez a múltban sem vezetett javuláshoz. Másrészt Miep kollégái egyre többet panaszkodnak a viselkedésére. Megegyeznek a tanácsadóval, hogy visszajöhet, ha úgy érzi, menni fog a dolog, hátha ez is motivációt jelent számára. Közben pedig a többi problémájára fordítanak figyelmet (kórházi felvétel, adósság).

Néhány hónappal később változott Miep élethelyzete: a gyógyszerek hatására kevesebbet küzd a rémképekkel, jobbak a lakáskörülményei, és van megoldás a tartozásaira is.

Elmondja, hogy kezd unatkozni, a napjai céltalanul telnek. Heti kétszer fél napot segít egy ismerősének, aki jelenleg nagyon beteg, és nincs segítsége és családja. A tanácsadó a következőkben egyezik meg Mieppel:

-  ezt az „informális” segítséget a további problémák megelőzésére meg kell beszélnie az esetmenedzserrel;
-  ugyanakkor megvizsgálja, hogy az önkéntes gondozás ezen formája az önkéntes munkaközpontra keresztül megoldható-e.

Az esetmenedzser egyetért a re-integrációs program önkéntes gondozássá való átalakításával.

Utószó az utógondozáshoz

Miep újból felkereste a tanácsadót és az esetmenedzsért, de akkor nem volt lehetőség a beszélgetésre. Újabb találkozót beszéltek meg egy héttel később.

Miep megint nincs jól, sok rémkép gyötri, talán azért, mert hosszú ideje nem szedi a gyógyszereit. A volt barátja és annak fia látogatásával újabb feszültségek jelentkeztek. Abbahagyta az önkéntes tevékenységet, és már nincs kapcsolata a pszichiátriai klinikával sem.

Egy héttel később Miep megint látogatást tett, úgy tűnt, hogy lehet vele beszélni. Saját kezdeményezésre újból elkezdte szedni a gyógyszereit, mert szeretné megmutatni, hogy a gyógyszerek szedése mellett is jelentkeznek az ellenségek. Az esetmenedzser azt mondta: „Miep, mit számít neked, mire vannak a gyógyszerek, ha jól érzed magad a szedésük idején?” Miep teljesen egyetért vele.

A tanácsadó erre a következő megjegyzést teszi: „A jelek szerint ezzel egy három hónapos krízist oldottunk meg. Az előző válságos időszak 20 évig tartott, tehát ez már előrehaladás. Ráadásul ezt önmagának köszönheti.”

Újból megegyeztek, hogy heti kétszer fél nap önkéntes munkát végez az időbeosztás rendezése program keretében. A pszichiátriai klinika kérvényezi „a lakóhelyén végzett tartós ellátást”, így testreszabott (pszichikai) tanácsadási tevékenységet ajánlhatnak fel, ha szükséges, gondozással támogatott lakhatást. A pszichiátriai klinika hatékonyabban tud foglalkozni a Miepet gyötrő félelmekkel és gyanakvással, illetve jobban tudja támogatni őt a külvilággal való kapcsolatának fenntartásában. Az esetmenedzser megbeszélte Mieppel, hogy szüntesse meg a költségvetési irodával fenntartott kapcsolatát, és ismét maga vegye kézbe pénzügyeinek a kezelését. Abban is megegyezett vele, hogy egy darabig még segít neki a pénzügyek karbantartásában, amihez készítenek egy egyszerű adminisztratív rendszert, amihez iratrendezőket fognak használni. Miep nagyon örül ennek, mert még mindig bizonytalannak érzi magát ilyen ügyekben.

6.4 Hetty közvetítése

Feltárás és értékelés

A Szociális Hivatal esetmenedzsere meghívta Hettyt egy beszélgetésre. Hetty a Munkaügyi és Jövedelmi Központnál regisztrálta magát, így került a Szociális Hivatalhoz.

A feltáró beszélgetés Hetty, az esetmenedzser és a programtanácsadó jelenlétében zajlott. Hetty szívesen kezdene dolgozni, mert szeretne összeköltözni a barátjával egy saját házában. A Munkaügyi és Jövedelmi Központon (CWI), valamint egy munkaközvetítő irodán keresztül keresett álláslehetőségeket. Két hétig dolgozott egy munkáltatónál, aki egy szemgyulladás miatt felmondott neki a próbaidő alatt. Néhány alkalommal még pályázott, de minden alkalommal elutasították.

A tanácsadó később megtudja, hogy az elutasítás Hetty közönyös, negatív fellépésének volt köszönhető. A sok elutasítás miatt úgy gondolja, hogy mindenki ellene van. Emiatt van szüksége a támogatásra, hogy a környezetéről alkotott negatív álláspontjából valaki kimozdítsa, és segítségére legyen megfelelő állást találni és elhelyezkedni.

A tanácsadó elmondja, hogy szeretne neki segíteni. "Ezt már sokszor hallottam életemben"- hangzott a válasz. Hetty mesél a múltjáról a feltáró beszélgetés során: a fiatalkorúak gondozását ellátó intézetben átélt nehézségekről. Jelenleg jó viszonya van a fiatalkorúak felügyeleti szervének egyik vezetőjével, - ez az önkéntes segítségnyújtás egyik formája, melyet Hetty az ifjúságsegítő javaslatára vesz igénybe. Hetty beleegyezőleg válaszol a tanácsadó azon kérdésére, hogy az felvenné a kapcsolatot az ifjúsági szociális munkással, hogy jobban megismerje Hetty hátterét.

A tanácsadó azt is tudni szeretné, hogy Hetty miért olyan stresszes a beszélgetés alatt, az arcáról leolvasható a feszültség, talán, mert még több problémája is van.

Az ifjúságtámogatási felügyeletről a tanácsadó tudomást szerez Hetty múltbéli problémáitól. Hetty maga is elmeséli, hogy sokszor úgy érezte, senki sem érti meg. Tavaly kitették az intézet ifjúsági részlegből, azt mondták, droghasználat miatt. A vizeletvizsgálatnál erre nem találtak bizonyítékot, ennek ellenére nem hittek neki. Az ifjúságsegítő szerint Hetty erős és nehezen betörhető személyiséggel rendelkezik. „Harcos” egyéniség, ebben van az ereje, ez a túlélési mechanizmusa. Sokat csalódott a segítségnyújtásban, ezért már nem bízik az emberekben, az az érzése, hogy mindenért egyedül kell megharcolnia.

Az ifjúságsegítő támogatja Hetty költöztetését, és azt is lényegesnek véli, hogy elkezdjen dolgozni, így pozitívabban tekintene a jövőbe is. A segítségnyújtásnak nemcsak a „múltban kell vájkálnia”, hanem a jövőn is dolgoznia kell. A munkával és a bevétellel az általa vágyott függetlenség egy formáját valósíthatja meg. Az ifjúságsegítő megígéri, hogy személyesen fogja őt továbbra is támogatni.

Programterv

Hetty, amilyen gyorsan csak lehet, szeretne munkát és saját jövedelmet, hogy a barátjával önállóan lakhasson.

Talán jó lenne neki, ha először még további képzéseken venne részt, de ő ezt ebben a pillanatban nyilvánvalóan nem akarja. A tanácsadó úgy dönt, hogy Hettyt támogatja a közvetlen vágya elérésében, és segít neki az álláskeresésben. Talán később még adódnak alkalmak, például a munkához kapcsolódóan, hogy akár egy részidős képzésbe bekapcsolódjon. Hetty motivációja annyira erős, hogy a tanácsadó szerint is lehetnek lehetőségek, jóllehet a külvilág irányában megnyilvánuló negatív beállítottsága miatt Hettynek nagy szüksége lesz a közvetítői támogatásra.

Nagyon lényeges ezen kívül, hogy az ifjúságtámogatási felügyelet továbbra is segítse őt. 18 éves koráig gyámügyi felügyelet alatt áll, de azt követően is szüksége van tanácsadási tevékenységre.

A közvetítési program

Hetty mindenesetre, amilyen gyorsan csak lehet, pénzt akar keresni, pénz nélkül nem tudja fenntartani magát. A tanácsadó megbeszéli vele, milyen állás felelne meg neki. Gyorsan világossá válik, hogy nem is annyira a munka típusa a fontos, bármilyen munkát elvállal. A körülmények és a munkahelyi környezet a lényeges. Hetty főleg azt szeretné, hogy hagyják őt békén, és ne nagyon foglalkozzanak vele.

A tanácsadó sorra veszi egy lehetséges munkahely szempontjait:

-  kis létszámú cég
-  szakértelmet nem igénylő, könnyen betanulható munka
-  olyan munkatársak, akik békén hagyják
-  olyan munkáltató, aki engedi, hogy kialakítsa saját munkatempóját
-  egy rövid gyakornoki állással kezdeni

91

A tanácsadó a kapcsolati hálózatában keresgélve (gondolatban) egy olyan kis cégre bukkan, ahol egy évvel azelőtt már valaki mást elhelyezett. Egy idősebb képzetlen nő volt, nem egy beszélgetős típus, és aki most segíthetne Hettynek a munkahelyi beilleszkedésben. A munkáltató is olyasvalaki, aki hajlandó teret adni az új munkavállalónak a betanulásra.

A tanácsadó ismeri a céget és a munkáltatót is. Ebben az esetben nincs szükség az ő tájékozódó látogatására. Elmesélte Hettynek, milyen cég is ez. Hetty szívesen elmenne vele megnézni, van-e számára állás, és milyenek a munkakörülmények, így aztán sor kerül a telefonos időpont-egyeztetésre a munkáltatóval.

A közvetítői beszélgetés során Hetty megismerkedik a céggel, és az ott folyó munkával. A munkáltató megmutatja, mi lenne a dolga, és megismerteti az ott dolgozókkal is. Hetty úgy nyilatkozik, szívesen tenne egy próbát. A tanácsadó erre azt javasolja, hogy kezdjenek egy kéthetes gyakorlattal. Így megtapasztalhatja, hogy megfelelő-e ez a munka neki, és a munkáltató is megismerheti őt, egyben megnézheti, tud-e a munkakörülményekhez és a munkaritmushoz alkalmazkodni.

A cég szénkockákat készít, melyeket a vízipipa begyűjtéséhez használnak a török és az arab közösségekben. Itt nem drogról vagy hasonlókról van szó, hanem alma- és más dohányfajtákról. Hetty feladata a szénkockák becsomagolása: egy asztalnál ül, és mellette vannak a szénkockák és a csomagolóanyag. Egyedül végzi ezt a munkát, és közben rádiót hallgat. A szünetben találkozik néhány más kollégájával, de egyébként békén hagyják őt.

Nagyon elégedett ezzel az állással, ami piszkos munka ugyan, de nem sokat morfondírozik ezen, az esti zuhanyozással el van intézve. Hetty számára a legfontosabb, hogy békén hagyják: „Normálisan bánnak velem, ezen kívül pedig békén hagynak”. Más helyeken sokszor csak egy „esetnek” érezte magát, „egy halom papírnak” vagy egy „dossziénak”. Ezen mindig felháborodott: „De hiszen egy ember vagyok!” Itt viszont békén hagyják, és esélyt adnak neki. Most rózsaszínben látja a világot, a szén „feketésege” ellenére, amivel dolgozik.

Az utógondozás alatt folytatott beszélgetésben a munkáltató tájékoztatja a tanácsadót arról, hogy nagyon elégedett Hettyvel. Először nem igazán hitte, hogy egy ilyen fiatal lány olyan munkát szeretne végezni, aminek nincs „show-tartalma”. Kezdetben ugyan bizonytalan volt, de hamar felvette a munka ritmusát. Jelenleg 32 órás állása van, és saját jövedelemmel rendelkezik. A munkáltató szerint a fiatalokúak minimálbére ilyen munkáért nem fizetés, ezért hajlandó lenne neki többet fizetni.

A tanácsadó később többet is mesélt az általa alkalmazott álláskeresési módszertanról:

-  a sikeres elhelyezésnél gyakran döntő tényező a munkahelyi környezet; nemcsak a cégeket és a lehetséges munkahelyeket kell jól ismerni, hanem a munkahelyi légkört és a munkakörülményeket is; ez az információ nagyon lényeges a megfelelő munkahely kiválasztása érdekében végzett párosításnál, amikor az adott munkahelyet kapcsoljuk össze a munkát kereső személy keresési feltételeivel;
-  az álláskeresés nem a meghirdetett állások alapján történik, ilyen fajta munka többnyire nem jön számításba a Munkaügyi és Jövedelmi Központnál, és a munkaközvetítő irodáknál; informális csatornákon keresztül töltik be az állásokat, nem pedig jelentkezés útján.
-  a munkáltatóknál mindig is előfordulnak újabb és újabb felvételek a személyzet természetes fluktuációja folytán.

Az ifjúsági segítő vállalja a további tanácsadási tevékenység ráeső részét. Legfontosabb feladatának azt tekinti, hogy megtanítsa Hettyt a személyes problémáinak kezelésére. Ebbe bevonja Hetty barátját is, akit Hetty környezetében nem fogadnak el. Ez a fiú egyéni problémáival függ össze. Hetty a barátja mellett áll, így a segítő bevonja őt a segítségnyújtásba.

Az a tény, hogy most dolgozik, pozitívan hat Hettyre, elkezdhet lakást keresni. Azonban egy sor fontos dolog van még: Hetty sok traumát élt át az életben: elvesztette az anyját, rossz a viszonya az apjával, különböző problémái vannak a gyámüggyel. Ezeket még nem teljesen dolgozta fel, ezért még vannak hangulatváltozásai. A harciassága révén ezeken többnyire átverekedte magát. De meg kell még tanulnia, hogy ne mutassa ki mindig ezt a túlélő magatartását, mert ez fontos kapcsolatait ítéli kudarcra. Egészséges módon kell fejlesztenie önállóságát. Ezekre a fontos pontokra irányul az ifjúságsegítő szociális munkája.

A tanácsadó még kapcsolatban marad a segítővel a fejlesztés érdekében, és támogatást fog nyújtani, ha a személyes fejlődésnek ezek az állomásai kihatnak a munkára. Emellett pedig időnként Hetty munkáltatójával is kapcsolatot tart.

A STAB-ról, a Fontys Actiefról és a Stichting Onbenutte Kwaliteiten Rotterdamról

A STAB a jelen kiadványban leírt módszertant használó vagy a jövőben használni kívánó szervezeteknek nyújt segítséget jövőképük és küldetésük megfogalmazásához, a munkafolyamatok leírásához, a humánerőforrás szervezéséhez, a szakmai háttér megteremtéséhez és a hálózatépítéshez. Képzéseket és tréningeket is gyakran szerveznek az individuális, ügyfélközpontú megközelítés módszertanának elsajátításához.

A STAB módszertanát más területek vonatkozásában is kidolgozta, mint például a pszichiátria, a szociális foglalkoztatás, a személyre szabott fejlesztési vagy tehetséggondozási tervek alapján történő munkavégzés, illetve a vállalaton belüli humánerőforrás-fejlesztési politika.

A STAB – a kiadványban leírt módszertan alapján - szakmapolitikai kutatómunkát is folytat, ilyenek, többek között a közbeszerzési kiírások és azok lefolytatásához szükséges minőségi kritériumok kidolgozása, folyamatkövető és eredményvizsgálatokat fejlesztése, vagy a szakmapolitikai eszközrendszer fejlesztése terén.

Fontys Actief a Fontys Főiskolák önálló szakértői központja, amely az ismeretbővítéssel, innovációs projektekkel, tréninggel és tanácsadással összefüggő re-integrációs projekteket hajt végre. A Fontys Actief vezető menedzsment szervezete, egyúttal konzorciumi partnere a Helmond Actief re-integrációs projektnek, de más önkormányzatok megbízásából is folytat re-integrációs projekteket. A Fontys Actief támogatást nyújt más szervezetek innovációs fejlesztéseihez, újfajta munkamódszerek adaptálásához, a re-integrációs, a szociális aktivizáláshoz vagy az ügyfél-menedzsmenthez kapcsolódó fejlesztésekhez, az önkormányzati szociális politika megújításához és az ezekhez kapcsolódó projektekhez.

93

A rotterdami Stichting Onbenutte Kwaliteiten²⁹ a szociális aktiválás végrehajtásáért felelős ernyőszervezet Rotterdamban. A városban működő szociális, egészségügyi és foglalkoztatási szervezetek hálózata, amely a társadalmi szerepvállalás elősegítésére irányuló, államilag támogatott programokat valósít meg, valamint re-integrációs pályázati kiírások keretében munkaerő-piaci aktivizáló projekteket. Fontos megbízói a rotterdami kerületi önkormányzatok, a Rotterdam Város Önkormányzatának Szociális és Munkaügyi Szolgálat és az UWV³⁰. A programokat az „Onbenutte Kwaliteiten” módszertan szerint hajtják végre, melyet Rotterdamban fejlesztettek ki, de amelyeket azóta már más önkormányzatok is átvettek. 1995 óta több, mint 10 000 rotterdami lakos vett részt az alapítvány programjaiban.

²⁹ Stichting Onbenutte Kwaliteiten „Alapítvány a Kiaknázatlan Minőségért” – *A ford.*

³⁰ UWV: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen - Munkavállalói Biztosítók Segélyezési Intézete (a Szociális Ügyek és Munkalehetőségek Minisztériumának megbízásával működő önálló igazgatási szerv, amely a munkavállalói biztosítók segélyezési ügyeit látja el) – *A ford.*

Melléklet

Kiegészítő ajánlott irodalom

Módszertan

- ⌘ M. Coenen-Hanegraaf e.a. (1998), Begeleid werken. Theorie en methodiek van een individuele, vraaggerichte benadering (*Támogatással kísért foglalkoztatás. Az individuális, ügyfélközpontú megközelítés elmélete és módszertana*) Jan van Arkel, Utrecht.
- ⌘ H. van den Berg, K. van der Veer (red.), L. Denolf, J. Vanschoren (2005), Integrale trajectbemiddeling. Een methodiekbeschrijving (*Integrált programközvetítő tevékenység. Módszertani leírás*), Mets en Schilt, Amsterdam
- ⌘ A. Dekker en P. van der Aa (2000), Methodiek en Beleid van Sociale Activering, een individuele en vraaggerichte benadering. (*A szociális aktivizálás módszertana és irányítása, individuális és ügyfélközpontú megközelítés.*) Elsevier, Den Haag.
- ⌘ N. van Riet en H. Wouters (2005), Casemanagement, Een leer-werkboek over de organisatie en coördinatie van zorg-, hulp- en dienstverlening. (*Esetmenedzsment, Az egészségügyi és szociális támogatás, illetve szolgáltatásnyújtás szervezetének és koordinációjának tankönyve és gyakorlati segédlete*) Van Gorcum, Assen.
- ⌘ R. Bolles (2001), Welke kleur heeft jouw parachute? (*Milyen színű az ejtőernyő?*) Uitgeverij Nieuwezijds BV.
- ⌘ J. Whitmore (2003), Succesvol coachen. (*A sikeres coach-tevékenység*) Uitgeverij H. Nelissen, Baarn.
- ⌘ N. Barkley (1998), De ouder is de beste loopbaanbegeleider! (*A szülő a legjobb karrier-tanácsadó!*) Samson.

Párbeszéd

- ⌘ A. Baart (2001), Raken aan het geleefde leven, inleiding in de presentie (*Érintkezés a megélt étellel, bevezetés a „jelenlétbe”*), Actioma-bericht 2000-1, letölthető: www.maatschappelijkeactivering.nl
- ⌘ P. van Agten (1998), Intervisie. (*Intervízió*) Kluwer, Deventer.
- ⌘ B. Rosenberg Marshall (1998), Geweldloze communicatie. Ontwapenend en doeltreffend. (*Erőszakmentes kommunikáció. Lefegyverző és hatékony*) Lemniscaat
- ⌘ Kolb, D. A. (1984) Experiential Learning (*Élményalapú tanulás*), Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall

- ⌘ D. Ofman, (1998), Bezieling en kwaliteit in organisaties. (*Ösztönzés és minőség a szervezetben belül*) Sevre Uitgevers BV, Utrecht
- ⌘ E. Hoffman (2002), Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI-model. (*Interkulturális kommunikáció. A TOPOI-model elmélete és gyakorlata.*) Bohn Stafleu Van Loghum, Houten.
- ⌘ P. Watzlawick (2000), De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie. (*Az emberi kommunikáció pragmatikus aspektusai.*) Bohn Stafleu van Loghum.

Mediáció

- ⌘ E. van Doorn, P. van Dijk (2004), Ontwikkelingsgericht begeleiden in alledaagse situaties. (*Fejlesztésközpontú tanácsadó tevékenység a mindennapi helyzetekben.*) Soest, uitgeverij Nelissen
- ⌘ R. Feuerstein, Y. Rand, J.E. Rynders (1993), Laat me niet zoals ik ben; een baanbrekende methode om de cognitieve en sociale ontwikkeling te stimuleren. (*Ne hagyj engem olyannak maradni, amilyen vagyok; a kognitív és szociális fejlődés ösztönzésének úttörő módszertana.*) Rotterdam, Lemniscaat BV.

Általános

- ⌘ P. van de Aa en R. van Berkel (1998), Sociale Activering, Ervaringen van Rotterdamse deelnemers, (*Szociális aktivizálás, rotterdami résztvevők tapasztalatai*) van Arkel, Utrecht.
- ⌘ Hoff, S., G. Jehoel-Gijsbers, J.M. Wildeboer Schut (2003), De uitkering van de baan. Reintegratie van uitkeringsontvangers: ontwikkelingen in de periode 1992 – 2002. (*Segélyezés lefűjvae. Segélyből élők re-integrációja: fejlődés a 1992–2002 közötti időszakban*) Sociaal en Cultureel Planbureau.
- ⌘ <http://www.scp.nl/publicaties/boeken/9037700942/De%20uitkering%20van%20de%20baan.pdf>
- ⌘ P. Meurs en A. Gailly (1998), Wortelen in andere aarde, migrantengezinnen en hulpverleners ontmoeten cultuurverschil. (*Más földben gyökerezni, a migráns családok és segítségnyújtók által meg tapasztalt kulturális különbségek*) Acco, Leuven-Amersfoort.

SIMON VIOLA: MUNKAERŐ-PIACI REINTEGRÁCIÓ A HAJLÉKTALAN ELLÁTÁSBANⁱ

1. BEVEZETŐ

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) a Menhely Alapítvánnyal és a Fővárosi Szociális Közalapítvánnyal közösen 2005 - 2007. között kísérleti modellprogramot működtetett „Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan ellátásban” címmel az Európai Unió EQUAL programjának keretében. A projekt fő célkitűzése volt, hogy a tartósan a hajléktalan ellátó rendszerben élő embereket, valamint magát az ellátórendszert és a benne dolgozókat képessé tegye arra, hogy a hajléktalanságra jellemző, legtöbbször halmozottan jelentkező problémákra a szükségletekhez igazodó válaszokat találjanak, hozzásegítve ezáltal a hajléktalan embereket ahhoz, hogy a rendszerből kilépve a társadalom aktív részeseként, önálló életet éljenek.

A program a társadalmi kirekesztettség megszüntetésében a munkaerő-piaci reintegrációra helyezte a hangsúlyt. A hajléktalan emberek foglalkoztathatóságának javítása érdekében célként határozta meg az érintettek motivációjának, mentális, függőségi, szociális állapotának, valamint munkaerő-piaci helyzetének javítása mellett a javakhoz, jogokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáférésük biztosítását, a célcsoport önszerveződésének elősegítését, és érdekvédelmének megerősítését.

A program alapvetően négy tevékenység köré szerveződött:

- ✚ Hajléktalan emberek képzésbe, munkába helyezése
- ✚ A segítő szakemberek képzése, szervezetfejlesztés
- ✚ Társadalmi Célú Kommunikáció
- ✚ Nemzetközi tevékenység

96

A modellprogram a szociális munka dinamikus szemléletét erősíti, emellett eszközöket, készségeket, motivációt és információt ad a segítőknél, hogy feladatukat hatékonyabban láthassák el. A szociális szakemberek számára - a foglalkoztatáspolitikai és szociális alrendszerek összehangolásán keresztül – olyan új eljárásrendet fogalmazott meg, melyben elsődleges cél a halmozottan hátrányos helyzetű, hajléktalan emberek foglalkoztathatóságának javítása, munkába állítása. Ehhez a célhoz megfelelő segítő háttérrel ad

- ✚ a lakhatás hosszú távú megoldásában való segítségnyújtással
- ✚ a munkavállaláshoz elengedhetetlenül szükséges mentális, pszichés egyensúly megteremtésének elősegítésével,
- ✚ a szenvedélybetegségek, függőségek kezelésének támogatásával.

Újszerűsége abban rejlik, hogy a foglalkoztatási és szociális szolgáltató szervezetek munkájának összehangolásával megteremti a lehetőségét egy jóval intenzívebb és átláthatóbb, az egzisztenciavesztés minden jellemző oldalát megragadó, integrált megközelítésű segítségnyújtásnak.

Hátrányok a munkaerő-piacon

A különböző területeken jelentkező hátrányok gyakran nem önmagukban fordulnak elő egy-egy ember életében, hanem több területen is jelentkeznek egyszerre. A különböző típusú hátrányok

szoros ok-okozati összefüggésben állnak, bonyolult, nehezen átlátható problémahalmazt alkotnak. Ha egy személy vagy egy család egynél több területen szenved hátrányokat, akkor beszélünk halmozottan hátrányos helyzetről. Minél többféle hátrány jelentkezik, leküzdésükhöz annál több segítséget, erőforrást kell mozgósítani, összekapcsolni.

A deprivált helyzet oka – és egyben következménye is – lehet a munkaerőpiacról történő kiszorulás, a munkanélküliség. Magyarországon a munkaerő-piaci részvétel szempontjából a romák, fogyatékkal élők, megváltozott munkaképességűek, alulképzettek, nők, fiatal illetve idősebb munkavállalók mellett a lakhatásukat elveszített emberek jelentik a legveszélyeztetettebb csoportot. A munkaerőpiacról való kiszorulás, a jövedelem kiesésén túl, az élet számos területén hátrányokkal jár. A megállapítás fordítva is igaz: a hátrányos helyzet – különösen, ha egy ember életének több területét is érinti – megnehezíti, sok esetben lehetetlenné teszi a munkaerő-piaci részvételt, és ezáltal a társadalmi, gazdasági integrációt is.

Miért kell a foglalkoztatási (re)integrációhoz szociális munka is?

A halmozottan hátrányos csoportokkal végzett munka során fontos szem előtt tartani, hogy minden ügyfél helyzete egyedi: az egyedi életutakkal, alkalmazkodási stratégiákkal bíró emberek szükségletei, motivációi, mozgósítható – anyagi és pszichés – erőforrásai, céljai eltérők. Ennek megfelelően a munkaerőpiacra történő visszahelyezés során is személyre szabott segítséget kell nyújtani. Olyat, amely az ügyfél helyzetének, problémáinak minden oldalát megragadja, és mindegyikre kínál valamilyen segítséget. A szociális munka – átfogó, sok területre kiterjedő ismeretanyaga, változatos eszköztára révén – fontos szerepet tölt be a foglalkoztatási fókuszú programokban. Sikeres munkaerő-piaci (re)integráció nem képzelhető el aktív szociális munka nélkül.

A szociális munka típusai közül az egyéni esetkezelésnek kiemelkedően fontos szerepe van. A halmozottan hátrányos helyzetű csoportoknak a munkaerőpiacra történő (vissza)helyezésük során sokféle szolgáltatásra, erőforrásra van szükségük. Mivel ezen csoportok problémái szerteágazók, igényeik széleskörűek, fontos, hogy legyen egy olyan „esetmenedzser”, „személyes szociális munkás”, aki az ügyfél helyzetének, problémáinak alapos ismeretében kialakít egy stratégiát, majd felkutatja és összehangolja a különböző szolgáltatásokat, az ügyfelet végigkíséri a folyamaton. (Hepworth, Larsen, 1990) A személyes segítő kapcsolat révén válik lehetővé az ügyfél helyzetének alapos megismerése, a változások nyomon követése. Ez meghatározó a munka sikerességét illetően, mert csak az ügyfél helyzetének, problémáinak alapos ismerete révén lehetséges a reális célok meghatározása és az elérésüket szolgáló megfelelő stratégia kialakítása. Jelenetős szerepe van továbbá a motiváció fenntartásában, és a – folyamatos élő, kapcsolat, valamint az ügyfél helyzetében, törekvéseiben, szükségleteiben idő közben bekövetkezett változások nyomon követése által – az ellátás rugalmasságának biztosításában.

Az egyéni esetkezelésen kívül a szociális munka más munkaformái is szerepet kell hogy kapjanak a hátrányos helyzetű csoportok munkaerő-piaci integrációját célzó programokban. A célcsoport foglalkoztathatóságának, munkaerő-piaci esélyeinek javítása érdekében végzett tevékenységekben elengedhetetlen a csoportokkal végzett szociális munka – a képzéseket előkészítő, kísérő, a munkahely megtartását támogató csoportok, tréningek formájában. A társadalmi előítéletek befolyásolásában, a hátrányos helyzetű csoportok és a társadalom többi csoportja közti kapcsolat, kommunikáció elősegítésében, megteremtésében pedig jól használhatók a közösségi szociális munka módszerei, eszközei.

INTEGRÁLT MEGKÖZELÍTÉS

Mit jelent az integrált megközelítés a hajléktalansággal kapcsolatban?

A hajléktalanságra vonatkozóan a szakirodalomban számos definíció, megközelítési mód létezik. Egyes szerzők szociológiai szempontból a társadalom strukturális problémái alapján közelítenek a hajléktalanság problémájához, mások, az egyéni életutakat, személyiségjellemzőket, a kapcsolati hiányokat, a hajléktalan életmóddal együtt járó kirekesztettséget veszik figyelembe. A hajléktalan emberekkel - és más halmozottan hátrányos helyzetű csoportokkal - végzett szociális munka csak akkor lehet eredményes, ha mindegyik megközelítési módot szem előtt tartja, integráltan közelíti meg a problémát. A gyakorlatban az integrált megközelítés azt jelenti, hogy:

- ✚ a hajléktalanság társadalmi és egyéni vetületeinek együttesét nézi,
- ✚ figyelembe veszi az egzisztenciavesztés mögött álló legfontosabb okokat,
- ✚ szektorközi együttműködést jelent a megelőzés és a feladatok megoldása érdekében,
- ✚ a beavatkozás a hajléktalan ember egyéni szükségleteinek felmérésén alapul,
- ✚ a szükségletek, egyidejű, egészszleges kezelése valósul meg. (Keserű, 2006)

Mit jelent az integrált megközelítés a munkaerő-piaci (re)integrációban?

A hajléktalan emberek munkaerőpiacra történő visszajuttatását számos, eltérő természetű tényező hátráltatja. A többféle hátránnyal küzdő csoportok esetében nem elég pusztán a foglalkoztatásra koncentrálni, helyzetük javításához sokféle szükségletre reagáló, komplex segítő szolgáltatásokra van szükség. De mit is jelent az integrált megközelítés a foglalkoztatással összefüggésben? Milyen szolgáltatásokat kell magukba foglalniuk a komplex munkaerő-piaci támogatási programoknak? Ahhoz, hogy választ kapjunk ezekre a kérdésre és kialakíthassuk a megfelelő szolgáltatásokat, mindenképp azzal kell tisztában lenni, hogy melyek azok a problémák, akadályok, amelyek a hajléktalan emberek munkához való hozzájutását, a munkaerő-piaci részvételüket befolyásolják, azaz, hogy milyen szükségletekre, problémákra kell komplex megoldásokat találni.

98

A FEANTSAⁱⁱ Foglalkoztatási Munkacsoportja kutatásai alapján 2006-ban átfogó elemzésⁱⁱⁱ készült a hajléktalan emberek foglalkoztatásának akadályairól és azok megoldásáról. A tanulmány a hajléktalanok munkához jutását gátló legfontosabb személyes tényezők között említi az átmeneti jellegű, instabil életmódot, a megfelelő képzettség és készségek hiányát, az elhúzódó egészségi vagy pszichés problémákat, viselkedészavarokat, a különböző addikciókat, a munkaerőpiactól való tartós távolmaradást, a motiváltság elvesztését, a választási lehetőségek hiányát. A társadalmi okok között a rasszizmust és diszkriminációt, az előítéleteket, a munkalehetőségek, személyre szabott ellátások hiányát, az ellátó intézmények közti kommunikáció alacsony színvonalát, a rugalmas esetkezelés hiányát, az átmeneteket és a kiléptetést segítő ellátás alacsony színvonalát említi. További akadályozó tényezőként szerepel a munkához, képzettséggel való hozzájutást segítő szolgáltatások hiánya, az ellátásban résztvevő szakemberek hozzáállása, a szociális ellátások és segélyek nem hatékony elosztása, a lakhatással összefüggő problémák megoldatlansága.

A fentiek alapján egyértelmű, hogy a munkavállalás útjában álló akadályok nagyon változatosak, és különböző szinteken jelennek meg. A különböző területeken jelentkező problémákat nem lehet önmagukban szemlélni, mert az – egyéni, intézményi, társadalmi, stb. – szinteken megjelenő problémák hatással vannak egymásra, és szorosan összefonódva kölcsönösen befolyásolják az egyén életét, munkaerő-piaci lehetőségeit. A különböző problémákra felkínált segítség csak akkor lehet hatásos, ha nem önmagában áll, hanem egy komplex rendszer részeként, más segítő szolgáltatással összhangban van. Ezért szükséges, hogy a különböző szinteken fellépő, egymásra hatással lévő problémákat egységben, összefüggéseiben szemléljük, és ilyen módon tegyünk lépéseket a megoldásuk érdekében.

A halmozott hátrányokkal küzdő emberek munkaerő-piaci reintegrációja tekintetében csak akkor várható siker, ha foglalkoztatási, képzési szolgáltatások kiegészülnek lakhatási, mentális, egészségügyi segítségnyújtással, valamint a szociális izoláció enyhítését, és egyéb esetlegesen fennálló problémák megoldását célzó szolgáltatásokkal.

2. A PROJEKT KERETÉBEN MEGVALÓSULT INTEGRÁLT MODELL SZERVEZETI JELLEMZŐI

A program tervezésekor, a szociális munka céljainak, elvárt eredményeinek meghatározásakor nyilvánvalóvá vált, hogy az ellátórendszerbe bekerült embereknek nagyon kevés lehetőségük van arra, hogy visszailleszkedjenek a társadalomba, nem voltak ugyanis megfelelően kiépítve azok az utak, amelyek ezt lehetővé tették volna. További problémát jelentett, hogy a szociális munkások gyakran a meglévő lehetőségeket sem ismerték, így munkájuk során nem tudtak hatékonyan működni. Ennek hátterében – többek között – az állt, hogy a különböző szociális intézményekben dolgozó szociális munkások ismeretei, információi általában egy konkrét részterületre vonatkoznak (ez általában szorosan összefügg az adott intézmény profiljával; pl. időseknek fenntartott szálláshelyek dolgozói főként a szociális otthoni elhelyezéssel, az idősgondozással kapcsolatos tudnivalókkal vannak tisztában), és nem rendelkeznek megfelelő információkkal a „szakterületükön” kívül. Mindezek miatt gyakori volt, hogy ügyfeleik problémáinak csak egy részét tudták kezelni, és – az információhiány miatt – számos segítségforrást, lehetőséget nem használnak ki.

A jellemző problémák, szükségletek, illetve a meglévő lehetőségek számba vétele után négy nagyobb problémacsoport, illetve kilépési útvonal rajzolódott ki: lakhatás, foglalkoztatás (képzés), addiktológia, szociális otthoni elhelyezés. A hajléktalan helyzetből kivezető utak megerősítésére, fenntartására és bővítésére a BMSZKI-ban már 2003. márciusától elkezdték kialakítani a fenti területekre specializálódott segítő hálózatokat, az ún. **referensi hálózatot**,^{iv} melynek keretein belül témafelelős referensek próbálták összegyűjteni, rendszerezni, és továbbítani az adott területre vonatkozó ismereteket, problémákat, és az információáramlás biztosítása révén elősegíteni a szociális munkások és az ügyfelek megfelelő információkhoz történő hozzájutását.

A BMSZKI intézményeiben dolgozó szociális munkások nap, mint nap szembesültek azzal, hogy ügyfeleik problémái sok forrásból származnak, egy-egy ügyfél több területen is segítségre szorul. Megfelelő eszközök, ismeretek híján azonban nem tudtak megfelelően reagálni ügyfeleik sokféle szükségletére, a problémaazonosítás, illetve problémamegoldó folyamat gyakran egysíkú volt. A meghatározott problémacsomópontok feltérképezésére külön adatlapokat – ún. betétlapokat -vezettek be, amelyek egyfajta tematikát adtak a problémamegoldáshoz: segítségükkel egymástól külön választva rendszerbe lehetett helyezni a problémákat. A betétlapok használata által, valamint a dokumentációs rendszer és a tematikus referensi hálózatok működtetése révén a szociális munkásokban lassan tudatosult, hogy az esetvezetés során több szempontból kell közelíteni, és a problémamegoldás során többféle eszközt kell használni.

A program keretein belül továbbfejlesztették a dokumentációs rendszerben már meglévő betétlapokat, amelyek a programban *szükségletteszt* címen szolgálták az ügyfelek helyzetének, problémáinak alapos megismerését, a folyamatok nyomon követését. Az egyéni szükségletfelmérés négy területen történik: foglalkoztatás, lakhatás, addiktológia, szociális otthoni elhelyezés.

A program egyik fő célkitűzése a hajléktalan emberek munkaerőpiacra történő be-, illetve visszajuttatása volt, e cél eléréséhez szükséges volt a célcsoport munkavállalási esélyeinek megerősítése. A korábbi tapasztalatokat felhasználva az EQUAL támogatásával két **álláskereső irodát** alakítottak ki, melyek a célcsoport speciális szükségleteit figyelembe véve, egy komplex szolgáltatási rendszer keretein belül

nyújtanak segítséget a hajléktalan embereknek az álláskereséshez, a munkába álláshoz, illetve támogatott képzésbe kerüléshez.

Az integrált segítség a gyakorlatban nem valósítható meg megfelelő eszközök, ismeretek nélkül. Az újfajta szemléletmód, eljárásrend bevezetése miatt, a szakmai munka színvonalának emelése, valamint az ügyfelek hatékonyabb segítése érdekében a szociális munkásokat is képezni kellett. Az EQUAL program révén lehetőség nyílt arra, hogy az intézményekben dolgozó szakemberek, referensek számára képzéseket, szakmai műhelyeket, szupervíziót biztosítsanak, és ezáltal elősegítsék szakmai fejlődésüket.

Összefoglalva tehát az EQUAL projekt keretein belül megvalósuló integrált modell elemei a következők:

- ✚ dokumentációs rendszer készítése az egyéni és szociális diagnózis megállapítása érdekében,
- ✚ hajléktalan emberek egyéni szükségletfelmérése a legfontosabb hiányterületeken,
- ✚ egyéni stratégiák, akciótervek kialakítása a többdimenziós szükségletfelmérés alapján,
- ✚ szociális munkások továbbképzése,
- ✚ az intézmények közötti információ áramlás megteremtése - referensi hálózat létrehozása, addiktológiai, lakhatási, foglalkoztatási információk, ismeretek becsatornázása,
- ✚ koordináció a referensi hálózatok munkájához – Szociális Információs Központ foglalkoztatási státusz erősítése – Álláskereső irodák kialakítása
- ✚ a képzés folyamatát támogató rendszer – mentori hálózat – kiépítése
- ✚ társadalmi célú kommunikáció, közösségi munka. (Keserű, 2006)

A koordináció (A projekt agya) – A SZIK Iroda

Egy sok elemből összeálló, komplex modell esetében fontos, hogy legyen egy olyan „bázis” amelyik összefogja az egyes programelemeket és koordinálja, összehangolja működésüket. A programban ezeket a feladatokat a Szociális Szolgáltató és Információs Központ (SZIK) látja el.

100

Feladatai közé tartozik:

- ✚ a program adminisztrációja, koordinációja,
- ✚ a referensi hálózatok összefogása, működtetése,
- ✚ a szociális munkások képzése által a modell fenntarthatóságának biztosítása.

A SZIK tevékenységei

Az iroda fő feladatai közé tartozik, hogy a négy referensi hálózat létrehozása és működtetése révén biztosítsa a szociális szakemberek és a különböző intézmények közötti információáramlást, hatékonyabbá tegye és felgyorsítsa a hajléktalan ügyfelek problémáival kapcsolatos, a szervezeten belüli formális és informális csatornákon zajló kommunikációt.

A SZIK iroda a **foglalkoztatási referensi hálózatán** keresztül összefogja és követi a program keretein belül kialakított álláskereső irodák által végzett munkát, valamint a képzéseket, toborzásokat, és erről tájékoztatja szociális munkásokat és az ügyfeleket is. Koordinálja a foglalkoztatási szükségletfelmérést és a visszailleszkedési csoporttréningeket. Az iroda keretein belül működő **lakhatási referensi hálózat** munkatársai fogják össze a különböző lakás, albérleti támogatási pályázatokat, koordinálják az utógondozást és a képzésben résztvevő ügyfelek lakhatási problémáinak a megoldását.

Az **addiktológiai hálózat** munkája és feladata nagyon fontos terület, és komoly szakmai munkát igényel. Az addiktológiai problémák gyakoriak a hajléktalan ügyfelek körében és a szállókon végzett szociális munka egyik nagy kihívása, az ilyen jellegű problémák kezelése.

A SZIK a **Szociális Otthoni Elhelyezési Hálózaton** keresztül koordinálja azoknak az ügyfeleknek a szociális otthoni elhelyezését, akik koruk és/vagy egészségügyi állapotuk miatt a munkaerő-piacra tartósan nem reintegrálhatók.

A referensi hálózatokon keresztül történik a szükségletfelmérés koordinálása, feldolgozása is. Ezen kívül a főreferensek részt vesznek a megvalósítók képzésében és a visszailleszkedési csoport-tréningekben is, a képzésekben résztvevő ügyfelekkel való munkájuk meghatározó az eredményesség tekintetében

Az információ minél hatékonyabb terjesztésére és a szociális munkások információval való ellátására minden referensi hálózat elkészíti, és rendszeresen frissíti a maga „információs füzetét”. Az információs füzetek célja, hogy még hatékonyabbá tegyék a szociális munkások informálását, tájékoztatását. A füzetek az intézményi referenseken keresztül jutnak el a különböző intézményekben dolgozó szociális munkásokhoz.

A SZIK iroda feladata a projekt megvalósításában résztvevő szakemberek – szociális munkások, referensek – számára szervezett szakmai képzések, referensi műhelyek, szupervízió koordinálása, lebonyolítása. A megvalósítók képzésében részt vesznek a referensi hálózatok vezetői, és külsős előadók, szakemberek egyaránt. (A megvalósítók képzésével bővebben később)

A SZIK működése:

A Szociális Információs Központ 2005. július 1-én nyitotta meg kapuit, a hajléktalan ügyfelek, és a BMSZKI-ban dolgozó szociális munkások számára. Az iroda működésének kezdeti tapasztalatai azt mutatták, hogy a szolgáltatásokat főként a hajléktalan ügyfelek veszik igénybe. A szociális munkások bevonása, partnerré tétele nagy kihívást jelentett. Ennek érdekében az iroda munkatársai elmentek az intézmények teamjeire, hogy személyesen is megszólítsák a szociális munkásokat. A vártnál alacsonyabb érdeklődés lehetővé tette a szolgáltatást igénybevevők körének kiterjesztését. A BMSZKI intézményei után a szolgáltatást meghirdették a fővárosi hajléktalanellátó szervezetekben, családsegítőkből is. Az információ-és tapasztalatátadás céljából nyílt napot rendeztek a SZIK Irodában. Az információs napon előadásokat tartottak az álláskereső irodák munkatársai és a főreferensek, valamint bemutatásra kerültek az információs füzetek más intézményekben, intézmény típusokban dolgozó szakembereknek.

Az Iroda munkatársai a kezdetektől arra törekedtek, hogy a szociális munkásoktól, intézményi referensektől érkező információk, visszajelzések alapján a valós szükségletekhez igazítsák a működést. Ennek érdekében folyamatosan feldolgozták azokat a visszajelzéseket, melyek a referensektől, a szociális munkásoktól érkeztek, és megpróbálták úgy kialakítani az iroda működését, hogy minél hatékonyabb segítséget tudjon nyújtani a célcsoportoknak.

3. A FOGLALKOZTATÁSSAL KÖZVETLENÜL ÖSSZEFÜGGŐ PROBLÉMÁK KEZELÉSE

A hajléktalan emberek munkaerő-piaci helyzete

2005. áprilisában elemzés készült a célcsoport munkaerő-piaci helyzetéről³, melynek elkészítéséhez a *Február 3. kutatássorozat*⁴ 2005. febr. 3-i adatait használták. A BMSZKI szolgáltatásait igénybe vevő hajléktalan emberek jellemzőit a projekt szempontjából legfontosabb dimenziók – elsősorban munkaerő-

piaci pozíciójuk - mentén foglalták össze.

„A BMSZKI intézményeiben aznap összesen 1411 embert kérdeztek meg, melyből 1091 volt a férfiak száma és 315 a nők. A lakók legnagyobb része (63%-a) középkorú, 40-59 éves – a fiatalok-idősek aránya jelentősen eltér intézményenként.

Iskolai végzettség tekintetében a szolgáltatásokat igénybe vevők jelentős része (45%) csupán 8 általánost végzett, ami nagymértékben behatárolja munkaerő-piaci lehetőségeiket. A lakók 6%-ának elemi iskolai végzettsége sincs. A BMSZKI intézményeit igénybe vevő nőkről elmondható, hogy alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkeznek, mint a férfiak.

A lakók közel fele (46%) munkaképesnek tartja magát egészségileg. Az éjjeli menedékhelyeken magasabb a munkaképesek aránya, míg az átmeneti szállókon több a munkaképtelen lakó.

A BMSZKI igénybe vevőinek döntő többsége (90%) rendelkezett munkából származó jövedelemmel, s a válaszadók több mint fele esetében (57%) ez jelenlegi munkajövedelmet jelent (fele részben (229 fő) rendszeres munkavégzésből, másik fele (256 fő) alkalmi munkából tartja el magát). Az aktív korúak között a foglalkoztatási arány 20-30% között mozog, ami a közép-magyarországi régió belüli foglalkoztatási arálynak csupán a fele.

Megfontolandó, hogy milyen sokan járnak el dolgozni az – egyébként lakhatásra éppen hogy csak alkalmas – éjjeli menhelyekről, s viszonylag milyen alacsony a munkajövedelemből élők aránya a legmagasabb térítési díjjal rendelkező, legkomfortosabb Dózsa átmeneti szállón.

Az elemzés rámutat, hogy számolni kell azzal, hogy a munkaerőpiac fontos szegmense az alkalmi munkák piaca, s az ügyfelek segítése során ezt is, mint fontos célpiacot kell kezelni, ugyanakkor ha lehet, meg kell próbálni az alkalmi munkák piacán tevékenykedőket a rendszeres munka piacára átsegíteni.

Feltűnő és fontos lehet a visszailleszkedés során, hogy a segélyből élők kor szerinti megoszlása lényegében nem tér el a munkabérből élőkétől. A középkorúak körében pl. kétszer annyian élnek segélyből, mint az idősek körében. Az is igaz, hogy a segélyből élők iskolai végzettsége rosszabb a munkabérből élőkénél. A munkabérből élők 31%-a szakmunkás, a további 23%-uknak érettségije van. Ez a képzések fontosságára hívja fel a figyelmet – ha valakinek szakmája, esetleg érettségije van, akkor adataink szerint közel kétszeres az esélye, hogy munkabérből tudja fenntartani magát.

Az utcán alvók és a nappali melegedőket igénybe vevők körében 60%-ot tesznek ki a jelenlegi munkájukból élők. Az ő munkaerő-piaci státuszuk megerősítése is elsőrendű feladat.”

102

A munkaügyi központ által kínált segítség

Magyarországon a munkanélküliek ellátását az Állami Foglalkoztatási Szolgálat^{vi} szervezeti egységeiként működő munkaügyi központok és kirendeltségeik végzik. Működésüket, feladataikat, a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló, többször módosított, 1991. évi IV. törvény (a továbbiakban: Flt.) szabályozza. Az ÁFSZ részeként működik a Fővárosi Munkaügyi Központ (a továbbiakban: FMK) is, mely a Budapest területén jelentkező foglalkoztatási feladatok ellátására kirendeltségeket működtet.

A munkanélküli hajléktalan emberek számára 1994 óta speciális munkaügyi kirendeltség működik Budapesten a Baross utca 126-ban, Hajléktalanok Információs Irodája néven^{vii}. A Hajléktalanok Információs Irodája a Foglalkoztatási törvény és egyéb törvények és rendeletek alapján dolgozik, így feladatai lényegében megegyeznek a többi munkaügyi kirendeltség feladataival. Egyrészt a delegált igazgatási tevékenységekből, másrészt a munkanélküliek elhelyezkedését segítő eszközök és szolgáltatások biztosításából, valamint az üres álláshelyek feltárásából és közvetítéséből tevődik össze. Tevékenysége annyiban speciális, hogy szolgáltatásait a főváros területén élő, munkát kereső hajléktalan emberek számára nyújtja.

Az iroda megnyitásakor, 1994-ben közel 1300 fő volt a regisztráltak havi átlagos száma. Ez a szám 1999 végéig folyamatosan 900 fő fölött volt havonta, ezután viszont csökkenő tendencia mutatkozott. 1998-tól 2002-ig a felére csökkent a regisztrált hajléktalan munkanélküliek száma. Ez az elhelyezkedők számnak növekedésével, valamint a nem együttműködők regisztrációból való kiesésével magyarázható. (Ehmann, 2003) A 2004. évben a regisztrált hajléktalan munkanélküliek havi száma átlagosan 884 fő volt.

A munkaügyi központ szolgáltatásainak igénybe vételével kapcsolatos problémák:

Több elemzés, tanulmány is rámutat arra, hogy „az inaktív, a munkaerőpiactól régóta távollevő emberek gyakran semmilyen kapcsolatot nem tartanak a Munkaügyi Központtal, nem várnak onnan segítséget, el sem jutnak a kirendeltségre.” (Győri, Tánczos, 2006, 16.o.) Problémát jelent az is, hogy ezeknek az embereknek a kirendeltségeken nem tudnak megfelelő segítséget nyújtani a munkába álláshoz. Nézzük meg részletesebben, hogy milyen tényezők, magyarázatok húzódnak ennek hátterében!

A munkanélküli ellátások egyik csoportját a passzív ellátási formák, a különböző pénzbeli juttatások alkotják. A kilencvenes évek elején ezen – pénzbeli - ellátási formák voltak a meghatározók. Az ezekre való jogosultság feltételei, összegük folyamatosan változott az évek során. A pénzbeli ellátásokra való jogosultság egyik feltétele, hogy a kérelmező a munkanélkülivé válást megelőző 4 éven belül legalább 200 nap munkaviszonnyal rendelkezzen. További fontos szempont volt az ellátások megítélésénél az utolsó munkaviszony óta eltelt idő. Ezeket a passzív ellátási formákat a hajléktalan emberek nagy része nem tudta igénybe venni, mert utolsó munkaviszonyuk óta több mint 4 év telt el, és energiáikat nem az ellátás megszerzésére, hanem a mindennapi létfeltételeik biztosítására fordítják. Ezek megszervezésére a munkanélküli ellátáson kívüli szférában történik.(hivatkozás) A már hivatkozott helyzetelemzés is rámutat arra, hogy a segélyben részesülő hajléktalan embereknek csak töredéke, 17%-a kapja azt „munkanélküli ellátásként”.

103

A passzív ellátások mellett kezdetben kisebb hangsúllyal voltak jelen az aktív ellátási formák, az elmúlt években azonban szemléletváltás történt. A Foglalkoztatási törvény 2005. november 1-én hatályba lépett módosítása óta a munkanélküliek ellátásában a fő hangsúly az aktív, önálló álláskeresésre, a mielőbbi munkába állásra helyeződött. Ez a tendencia a jogszabály terminológiájában is megnyilvánul: a munkanélküli kifejezés helyett az álláskereső szerepel a jogszabályban. A hajléktalan emberek azonban az aktív ellátási formákat is csak kis számban tudták, tudják használni. Ez azzal magyarázható, hogy ezek az ellátások egy olyan életvitelt, magatartást feltételeznek, várnak el, aminek a munkaerőpiactól régóta távol lévő, sokféle hátránnyal küzdő csoportok – élethelyzetükből adódóan - nem tudnak megfelelni.

Az aktív ellátási formák igénybevételéhez 2005 előtt a törvény együttműködési kötelezettséget írt elő, a 2005. november 1-vel hatályba lépett módosítások óta a regisztráltakkal álláskeresési megállapodást kell kötni. Sok hajléktalan ember nem tud eleget tenni az együttműködési kötelezettségének. A Hajléktalanok Információs irodájának vezetőjének szavait idézve: „Mivel a regisztrált munkanélkülieknek törvény által előírt együttműködési kötelezettsége van a munkaügyi központtal – amibe az is beletartozik, hogy mindent megtesznek azért, hogy munkaviszonyt létesíthessenek – ezért folyamatosan ki kell szűrniük a velünk nem együttműködő és dolgozni nem akaró embereket. A velünk nem együttműködők folyamatosan saját magukat zárják ki, mind a munkaügyi, mind a szociális ellátásokból!” (Ehmann, 2003)

A hajléktalan emberek elhelyezkedésével kapcsolatban alapvető problémának tartja, a hajléktalanok munkához való nem megfelelő hozzáállását. „Tapasztalataink alapján megállapíthatjuk, hogy a hozzánk beérkező hajléktalanok nagy része sajnos nem kíván hivatalos, bejelentett munkaviszonyt létesíteni.” (Ehmann, 2003) Fontos azonban látni ezzel kapcsolatban, hogy a sokféle problémával küzdő „nehezen elérhető, nehezen motiválható, speciális szükségletű emberek esetében a munkakészség eléréséhez általában mentális, szociális segítségre is szükség van, ami mind szakmai felkészültségben, mind

infrastruktúrában meghaladja a munkaügyi központok kapacitásait”. (Győri, Tánczos, 2006 16.o.) Szociális, mentális segítség nélkül gyakran a munkaügyi központtal együttműködő, elhelyezkedő hajléktalan emberek sem tudnak boldogulni a munkaerőpiacon, mert rövid munkában töltött idő után ismét elveszítik állásukat.

A fentiekből tehát kiderül, hogy a sokféle hátránnyal küzdő csoportok esetében a munkaügyi központok által kínált hagyományos segítségek nem elegendőek. Még a speciális, hajléktalan emberek számára kialakított intézmény sem képes megfelelő módon biztosítani a hajléktalan munkanélküli emberek számára a munkába álláshoz szükséges támogatást. A Hajléktalanok Információs Irodája vezetője így foglalja össze a problémát: *„A munkaügyi központ a hajléktalanság problémáját nem tudja önállóan kezelni, és nem is a feladata, mert hiába ad a munkanélkülieknek munkaajánlatot, ha a szociális hátterük nincs rendezve. Ezért a „civil szervezeteket bevonva közös megoldásokat kell keresni a többszörösen is hátrányos rétegek munkához való jutásához, szociális körülményeik javításához.” (Ehmann, 2003)*

Mindezeket figyelembe véve a fejlesztési partnerség egy olyan foglalkoztatási, képzési modellt dolgozott ki, amely egy komplex szolgáltatási rendszer keretein belül, a célcsoport speciális szükségleteit figyelembe véve, a szociális és munkaügyi szervezetekkel szoros együttműködésben fejti ki tevékenységét.

Álláskereső iroda – Speciális segítségnyújtás speciális rétegeknek

A projekt részeként két álláskereső iroda került kialakításra, egy a Menhely Alapítvány Práter utcai nappali melegedőjében, egy pedig, a BMSZKI Dózsa György úti épületében. Az irodák működési keretei lehetővé teszik, hogy minden hozzájuk forduló ügyfél a szükségleteinek legmegfelelőbb segítséget kapja a munkahelykeresésében. Az egyéni sajátosságok, erőforrások feltárása révén az ügyfelek személyre szabott segítséget kapnak az álláskereséshez, a munkahely megtalálásához, megtartásához. Az álláskereső irodák egy komplex szolgáltatási rendszer részeként működnek, átjárhatóságot biztosítanak más ellátások felé.

A szakmai munka kereteit, az esetvezetés folyamatát, elemeit a Közjóléti Szolgálat Alapítvány Erzsébetvárosi Álláskereső Klubjának modelljét átvéve alakították ki az irodák munkatársai. A tartósan munkanélküli hátrányos helyzetű célcsoport támogatására kidolgozott tematika alapján átvett módszereket és dokumentumokat hozzá kellett igazítani a hajléktalan munkanélküliek speciális szükségleteihez.

Az irodák tevékenysége

Az álláskereső irodák szolgáltatásai iránt a megnyitástól kezdve folyamatosan nagy volt az érdeklődés. Az irodákban az ügyfelek számos szolgáltatást vehetnek igénybe. Ezen szolgáltatások alapvetően 3 csoportba sorolhatók:

1. Álláskeresés támogatása:

- a. Álláslehetőségek közvetítése, infrastruktúra biztosítása: munkahelykeresés újságok alapján, telefon segítségével, munkaügyi központ állás-listái alapján, munkaközvetítő keresése, számítógép, internet használat biztosítása
- b. Munkahelyfeltárás: levél, személyes megkeresés útján a munkáltatók megszólítása, olyan munkaadói kör kialakítása, amely vállalja a munkavégzésre felkészített hajléktalan munkanélküliek foglalkoztatását
- c. Egyéni és csoportos konzultációk és tréningek biztosítása a munkakeresés során:
 - *Munkatanácsadás:* Célja, a hajléktalan munkanélküli elhelyezkedését nehezítő körülmények feltárása, az okok megszüntetése, és a sikeres elhelyezkedés

megvalósulására irányuló terv készítése. A szükséglettesztel feltárt információk, és a tanácsadó által felvett interjú után a felek közösen határozzák meg az álláskeresés konkrét fázisait, és ha szükséges a program további szolgáltatásaiban való részvételt.

- *Álláskeresői tanácsadás:* Célja, azoknak a hajléktalan embereknek a segítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel. A tanácsadás magában foglalja a különböző álláskeresői technikák átadását, begyakorlását.
- *Pályaaorientációs tanácsadás:* a szakképzettséggel nem rendelkező ügyfelek számára segít dönteni a pályaválasztás irányát illetően az egyéni motivációk, képességek, személyiségjegyek függvényében, és a munkaerőpiac aktuális keresleti viszonyainak alakulása szerint. A megfelelő pályaterv kialakítása során kiválasztásra kerül az egyén számára legmegfelelőbb képzési forma. Az ügyfél bepillantást nyer a képzések feltételeibe, a szakma tartalmába, követelményeibe.
- *Pályamódosítási tanácsadás:* Célja, hogy a piacképtelenné vált szakma helyett az ügyfél új és keresett szakmát találjon. Abban az esetben, ha képzésre van szükség, segítség a pályaválasztásban és az új képzési irány meghatározásában.
- *Álláskeresői tréning:* Célja, hogy az ügyfelekkel megismertesse a álláskeresői technikáit, valamint elősegítse a sikeres elhelyezkedéshez szükséges ismereteket, készségek elsajátítását.

2. Információnyújtás: Az iroda munkatársai a munkavállalással és a különféle munkanélküli ellátási lehetőségekkel, képzésekkel, átképzésekkel kapcsolatban nyújtanak felvilágosítást, valamint információkkal szolgálnak a különböző munkahelyek, cégtípusok munkavállalási szabályairól is. Szociális, lakhatási, jogi és egészségügyi ellátásokkal kapcsolatos kérdésben a BMSZKI SZIK Irodával együttműködve igyekeznek megoldást találni.
3. Képzési szolgáltatások: toborzás, képzésre felkészítés, képzésekben résztvevők támogatása (A képzésekről bővebben a következő fejezetben.)

Az álláskereső irodákban az ügyfelek *személyre szabott segítséget kapnak* a célcsoport jellemzőit, problémáit jól ismerő, sok éves szakmai tapasztalattal rendelkező szociális munkásoktól. A munkaügyi központok hivatali jellegével szemben itt személyes segítő kapcsolat alakulhat ki az álláskereső ügyfelek, és a tanácsadók között. Ez lehetővé teszi, hogy a tanácsadók megismerjék azokat a háttérben meghúzódó tényezőket, amelyek megnehezítik, akadályozzák a munkavállalást. Mindezek ismeretében kiszűrhetők azok az álláskereső, akik nem alkalmasak munkavállalásra, és így a számukra legmegfelelőbb ellátásba irányíthatók. Az kiszűrt emberek egy része a megfelelő intézménybe, ellátásba való bekerülés után képessé válik a munkavállalásra. A képességek, készségek felmérése révén az is kiderül, hogy az ügyfélnek milyen területen van szüksége készségfejlesztésre.

Az álláskereső irodák munkájában is az *integrált megközelítés* jellemző. A tanácsadók a munkavállalással közvetlenül összefüggő problémák mellett figyelmet fordítanak az ügyfelek mentálhigiénés, szociális, jogi és egyéb jellegű problémáira és azok kezelésére is. (pl: segítséget nyújtanak a szálláshoz való hozzájutásban, a rászorulóknak munkaruhát biztosítanak pályázati támogatásból, stb.)

Az irodák *közvetítő szerepet töltenek be az ellátórendszer egyes egységei között, és átjárhatóságot biztosítanak más szolgáltatások felé.* A tanácsadók munkájuk során szorosan együttműködnek más intézményekkel, szolgáltatókkal, szakemberekkel. Az ügyfél helyzetének alapos ismeretében segítséget tudnak nyújtani, abban, hogy az álláskereső közterületről bekerüljön egy éjjeli menedékre, vagy egy magasabb szintű ellátást nyújtó, a munkavégzéshez szükséges feltételeket biztosító szálláshelyre.. Az iroda tevékenysége során napi kapcsolatban áll a munkaügyi szervezetekkel is.

Az álláskeresés folyamata

A következőkben egy esetleírás segítségével mutatjuk be az álláskeresés folyamatát, és az azt támogató tanácsadási formákat.

A együttműködés során – a munkaügyi központok hivatali jellegével szemben - nagyon fontos az elfogadó, bizalmi légkör kialakítása. Ez a személyes segítő kapcsolat a feltétele annak, hogy az ügyféllel közösen folytatott munka eredményes legyen, hogy az álláskereső őszintén, hárítások, szerepjátszás nélkül tudjon jelen lenni a folyamatban és szembe nézni valós helyzetével. Ennek hiányában a tanácsadó nem tud megfelelő információk alapján dolgozni, ami nagyban megnehezíti az eredményes munkát.

Az *első interjú adatlap*on szereplő kérdések egy része az álláskereső aktuális helyzetét, körülményeit tárja fel, másik része a jövőre vonatkozó elképzeléseire, céljaira kérdez rá, valamint arra, hogy milyen segítséget vár az irodától.

A *foglalkoztatási szükséglet*est (1.sz. melléklet) segítségével az álláskereső addigi munkakarrierjét, tapasztalatait, mozgósítható erőforrásait vizsgálják, annak érdekében, hogy a későbbiekben a képességeihez, készségeihez mértén tudják meghatározni a célokat. A beszélgetés során megismerik az ügyfél iskolai végzettségét, szakképzettségét, addigi munkakarrierjét, érdeklődési területét, az álláskereséssel kapcsolatos addigi erőfeszítéseit.

A bizalmi kapcsolat megalapozása az első találkozás alkalmával kell hogy megtörténjen, ezért nagyon fontos, hogy az első interjú ne a hivatali „kérdéss-felelek” stílusban történjen, hanem elfogadó, partneri hangvételben, úgy, hogy az álláskereső az első perctől kezdve érezze, hogy valóban kíváncsiak a problémáira, nem ítélik meg előtte, figyelembe veszik elképzeléseit. Fontos, hogy a szolgáltatás rugalmasan igazodjon az ügyfél élethelyzetéhez, mentális állapotához, törekvéseihez.

„A Hajléktalanok Álláskereső Irodája szinte néhány hete nyitotta meg kapuit a rászorulóknak előtt. Egy szerdai napon ápolatlanul, hiányos öltözékben jelent meg János, aki azonnali munkába lépést és azonnali fizetést szeretett volna. A budai hegyekben – ahol éjszakáit tölti -ugyanis egy „padtársától” azt hallotta, hogy itt kereshet magának az ember ilyet. Az Őt fogadó tanácsadó felvette az első interjút Jánossal, aki eleinte nagyon közlékenynek bizonyult, de egy óra elteltével feldúlt hangon közölte, hogy ez alatt az idő alatt, már legalább ezer forintot kukázhatott volna, és feleslegesen töltötte idejét az irodában. Ezt követően elrohant.”

Az irodát felkereső ügyfelek gyakran azzal az elvárással érkeznek az irodába, hogy azonnal szeretnének munkába állni, jövedelemhez jutni. A tanácsadónak az első találkozáskor tudatosítani kell az ügyfélben, hogy az álláskeresés egy folyamat, melynek során szükséges, hogy az ügyfél több alkalommal megjelenjen, és együttműködjön a tanácsadóval. Mindezt a hiteles kommunikációval, az elvárások és lehetőségek kölcsönös tisztázásával lehet elérni.

„Következő héten János ismét megjelent, és kereste azt a tanácsadót, akivel az előző alkalommal beszélgetett. Ekkor kerülhetett sor az első interjú befejezésére. A beszélgetésekből kiderült, hogy János 18 évesen, a rendszerváltás idején került ki állami gondozásból vidékről. Az akkori szociális háló fogyatékoságainak köszönhetően azonnal utcára került, és 14 éven keresztül Budapesten, közterületen élt. Hajléktalanellátó intézményekben soha nem lakott és nem vett igénybe semmilyen szolgáltatást, mely a rászorulókat segítette volna. Ez - elmondása szerint -azért alakult így, mert amikor megpróbálta, mindig csalódnia kellett az ellátás színvonalában vagy épp a „szociálisokban”. Az utolsó 6-8 évben társadalmi kapcsolatai teljesen beszűkültek. Ez alatt az idő alatt guberálásból (kukázás és lomtanánítás) származott leginkább jövedelme, míg hajlékát egy a budai hegyekben lévő eldugott pad jelentette.”

Az első interjút követően az álláskereső és a tanácsadó együttműködési megállapodást kötnek, melyben

rögzítik a közös munkájuk pilléreit, céljait. Az irodában az együttműködés viszonylag laza keretek között zajlik: nem köteleznek senkit semmire, mindenki maga dönti el, hogy - az alapvető szabályok betartásával – mire, és milyen módon kívánja igénybe venni a szolgáltatást. Fontos azonban, hogy az irodához forduló ügyfelek belássák, hogy az eredményes munka érdekében nekik is tenniük kell, hogy az álláskeresés csak az ő aktív erőfeszítéseik révén lehet sikeres. Ennek kapcsán egyértelművé kell tenni, hogy a közös munka során melyek az ő feladataik, és mit várhatnak el a tanácsadótól.

„Nem volt könnyű kiindulási helyzet, hogy János befejezte ugyan a nyolc osztályt és betanított kertészként is szerzett némi gyakorlatot az intézetben, de soha nem dolgozott ebben a szakmában, és semmilyen más hasznosítható „szaktudással” nem rendelkezett (nyelvismeret, jogosítvány, számítógépes ismeret stb.) További nehezítő körülmény volt, hogy a közösség kifejezetten zavarja, és olyan munkát szeretett volna, ahol egyedül végezheti tevékenységét. Az álláskeresést nagyban megnehezítette az is, hogy János megjelenése igen rossz benyomást keltett, nem volt váltás ruhája sem.

A beszélgetésekből kiderült, hogy Budapesten szeretne a munkát vállalni (vidéken nem járt gyerek kora óta s a bizonytalanság riasztja), akár a három műszakot is elvállalna, elvárt nettó kereset igénye pedig nagyon alacsony. A János által megjelölt munkakörnél csak egyetlen szó szerepelt: fizikai.”

Az első interjút követő találkozások alkalmával lezajló beszélgetések keretében az álláskereső többféle tanácsadási formát vehetnek igénybe. Ezek egyike, a *munkatanácsadás*, mely a munkavállalást akadályozó problémák feltárását célozza. A tanácsadás keretében az ügyféllel közösen megtörténik az elhelyezkedést nehezítő okok azonosítása, átbeszélése, majd a problémák megoldását szolgáló lépések, tennivalók közös meghatározása.

Összegezve, azokat a problémákat, amelyek akadályozták, megnehezítették János munkába állást, látható, hogy igen sokféle területen kellett segíteni:

- ✚ lakhatás megoldatlansága,
- ✚ higiénés feltételek: ruha, mosakodás hiánya, ápolatlan külső,
- ✚ alacsony iskolai végzettség (8 osztály),
- ✚ szakmai/munkatapasztalata hiánya,
- ✚ mentális problémák (izolálódott, nagyon nehezen bírja az emberek közelségét),
- ✚ nem regisztrált munkanélküli.

„A tanácsadási folyamatnak fontos része volt, hogy János hozzájusson azokhoz a segítséghez, amelyek által megteremtődnek az álláskeresés alapvető feltételei. Megjelenése, személyes higiénéjének javítása érdekében felvettük a kapcsolatot több, ruhaadományokkal foglalkozó alapítvánnyal, valamint egy tanfodrással is egyeztettünk neki időpontot. Ennek köszönhetően Jánosnak sikerült ruhát és lábára (46-os) cipőt találni.

Lakhatása, a budai hegyekben lévő eldugott pad, saját megítélése szerint ugyan megoldott volt, de valójában nem tette lehetővé a nyugodt pihenést. Az ezzel kapcsolatos segítségeket sokáig elutasította.”

A hajléktalan emberek többsége többszörös hátrányokkal küzd: a lakhatási problémák mellé gyakran társul munkanélküliség, szenvedélybetegség, szociális izoláció, pszichés problémák. Gyakori, hogy a tanácsadótól a munkavállalással közvetlenül összefüggő kérdéseken kívül több típusú problémájukkal kapcsolatosan is segítséget várnak. Az álláskereső iroda munkatársainak főként azok esetében kell az álláskereséssel közvetlenül összefüggő problémákon kívüli területekre is kiterjedő segítségeket nyújtani, akik közterületről érkeznek, illetve nem rendelkeznek esetkezelő szociális munkással. Fontos kihangsúlyozni, hogy a különböző problémák együttes kezelése nélkül a tanácsadók nem lehetnek sikeresek alapvető feladatuk – a munkába állítás – ellátásában.

A szükségletek sokfélesége miatt nagyon elengedhetetlen, hogy a tanácsadók széles körű ismeretekkel rendelkezzenek, hogy tisztában legyenek azzal, hogy az egyes problémák megoldásában milyen intézményekhez irányíthatják ügyfeleiket. Munkájuk során törekedniük kell arra, hogy jó kapcsolatokat építsenek ki a különböző szolgáltatásokat biztosító intézményekkel, szervezetekkel.

„A problémák azonosítása, János helyzetének, lehetőségeinek értékelése után pályaválasztási tanácsadás keretében közösen kerestük meg azokat a lehetséges munkaköröket, amelyek megfelelők bizonyultak János képességei, elképzelései, korábbi tapasztalatai alapján. Olyan szakképesítést nem igénylő fizikai munka megtalálását tűztük ki célul, mely több műszakban, egyedül végezhető.

Ezután elkezdődhetett az álláskeresésre való felkészítés. Az álláskeresési tanácsadás keretében nagy hangsúly helyeződött például annak tudatosítására, hogy az álláskeresés során milyen jelentősége van a külső megjelenésnek, az ápoltságnak, valamint, hogy az álláskereső milyen módon tud jó benyomást kialakítani a munkaadókban. Külön alkalmakat szenteltünk a különböző álláskeresési technikák átbeszélésére, és begyakorlására.”

Sokan nagy lendülettel vágnak bele az álláskeresésbe, de valójában nem is tudják, hogy mit szeretnének csinálni. Az első időszakban nagyon fontos, hogy az álláskereső helyzetének közös értékelése után reális célokat fogalmazzanak meg. Ezzel elkerülhető, hogy az álláskereső – a képességeihez, törekvéseihez, érdeklődési köréhez nem igazodó munkák miatt - sorozatos kudarcokat éljen át az ügyfél. A megfelelően kiválasztott foglalkoztatási irány alapozza meg a hosszú távú, rendszeres munkavégzést.

A tanácsadásnak fontos része, hogy az álláskereső megtanulja azokat a technikákat, amelyek által képessé válik arra, hogy önállóan is képes legyen állást keresni magának. Ezeknek a technikáknak, alapvető ismereteknek az átadása álláskeresési tanácsadás keretében zajlik. A tanácsadók részletesen végigbeszélnek az ügyfelekkel az álláskeresés lehetséges módjait, megtanítják, hogy hogyan kell jelentkezni egy állásinterjúra, hogyan kell önéletrajzot írni, illetve hogyan kell viselkedni az állásinterjúkon. Az álláskeresési tanácsadás egyéni és csoportos formában történik. A csoportos formában megtartott tanácsadáson, az *álláskereső tréningeken* jellemzően azok az ügyfelek vesznek részt, akik rég óta látogatják az irodát, de erőfeszítéseik ellenére nem sikerült elhelyezkedniük vagy munkájukat rövid időn belül elveszítették.

„A fenti problémák miatt nagy nehézséget jelentett a János számára megfelelő munkakör megtalálása. Az első interjú után 1 hónappal – tanácsadások, felkészítés után - sikerült megtalálni és telefonon leegyeztetni az első állásinterjút. János egy multiplex moziba jelentkezett éjszakai takarítónak, ahova fel is vették. Hét napból hatot vállalt. Este így melegben volt, fedéllel a feje felett s miután „előtakarítást” vállalt, még egyedül is. Két hét elteltével újra jelentkezett az irodában és beszámolt a munkájáról. Elmondta, hogy élvezte munkáját, és egy-két munkatársával sikerült jó kapcsolatot kialakítania.

Az álláskeresési folyamatnak fontos szerepe lehet, abban, hogy a sok éve magányosan, szabályok nélkül élő ügyfeleket lépésről lépésre hozzászokjanak a munkavállalással összefüggő követelményekhez: a pontos megjelenéshez, a közösséghez, szabályokhoz való alkalmazkodáshoz. Az iroda egyfajta átmenetet biztosít az inaktív, elszigetelt állapot és az aktív életforma között.

„A következő találkozásig újabb két hét telt el. Akkor egy szállóra való bejutásban kért segítsége Jánost. Büszkén mondta, hogy nem baj, ha térítési díjat kell fizetni, hiszen munkajövedelme van és abból vállalja a kötelezettségeket. A tanácsadó javaslatára, felkereste a beutaló csoportot, és már következő napon bekerült az egyik szállásra, ahol egyágyas szobák állnak a rászorulóknak rendelkezésére. A fővárosban, ez a szállás egyedülálló. Lett egyéni esetkezelő szociális munkása és elkezdett előtakarékoskodni. Következő alkalommal azzal a kéréssel fordult tanácsadójához, hogy

a mozi takarítói állása mellett vállalna rész munkaidős mellékállást. Néhány napos keresgélés után végül szórólap osztogatóként helyezkedett el.”

Sok ügyfél elhelyezkedése után is rendszeresen bejár az irodába, beszámol, hogy hogyan alakul a sorsa, beszélget az ügyfelekkel és a tanácsadókkal. Sokak számára az iroda egyfajta közösségi teret is jelent, ahol megoszthatják problémáikat a velük hasonló helyzetben lévőkkel, erőt, tapasztalatokat meríthetnek egymás sikereiből, tanulhatnak egymás problémáiból. A visszajáró ügyfelek esetében lehetőség kínálkozik arra, hogy az idő közben felmerülő munkahelyi konfliktusokat a tanácsadókkal közösen megbeszéljék, kiértékeljék.

„Egy látogatása alkalmával János hallotta, amint az egyik tanácsadó a támogatott képzésekről adott felvilágosítást egy közterületen élő jelentkezőnek. A hallottak alapján érdeklődni kezdett. A képzésben való részvétel feltételeinek - ne legyen leszázalékolva, meglegyen a nyolc elemije, lakcímbejelentőjén ideiglenesen egy hajléktalanszálló szerepeljen, és be kell jelentkeznie a Baross utcai Hajléktalanok Információs Irodájába (a munkaügyi központjuk) – szinte teljesen megfelelt, csupán a munkaügyi központban kellett regisztráltatnia magát. Miután ez szinte mind adott volt, jöhetett a képzés ismertetése, és a választott szakma tájékoztató leírása. Mindezek után „igent” mondott. Megállapodás született, hogy ha sikerül bejutnia a képzésre, a szórólapozást feladja, de a takarítás megmarad. Ezt követte a papírmunka: a motivációs teszt kitöltése, pályaorientációs tanácsadáson az iroda vezetőjénél és összesen három óra múlva már villanyszerelő OKJ-s szakmára jelentkező képzés miatt mehetett a Baross utcai munkaügyi központba regisztrációján módosítani. Áprilisban kezdődött a képzés.

Az esetkezelő szociális munkás április elején tájékoztatta az álláskereső irodát, hogy miután János ideiglenesen bejelentkezett a szállóra, és így lett értesítési címe, megtalálható lett. Kiderült, hogy hét éve örökölt egy házat Pilisvörösváron. Még van ugyan haszonélvezője, de az Övé...”

A fenti eset egy sikertörténet. Be kell azonban vallani, hogy sokak története nem végződik ilyen megnyugtatóan. Gyakori, hogy az ügyfelek az első kudarcok után feladják, és kihátrálnak a helyzetből. Ezek elkerülése érdekében nagyon fontos, hogy a kereteket, célokat, elvárásokat rugalmasan az álláskereső valódi szükségleteihez, képességeihez igazítsák, és az ügyfelek reális elképzelésekkel induljanak neki a munkakeresésnek. Az álláskereső folyamat során folyamatosan értékelni kell a megtett lépéseket, vissza kell jelezni és tudatosítani kell a pozitív és negatív történéseket. A tanácsadónak jól kell időzíteni a problémákkal való szembesítést, annak érdekében, hogy fellépése ne legyen támadó az ügyfél számára, és ne meneküljön el a folyamatból. Nem szabad tolatkodónak lenni, pontosan tudni kell, hogy ki miben vár segítséget, és a szerint kell eljárni.

109

Utánkövetés

Az irodában végzett munka eredményeinek visszacsatolása, illetve a szolgáltatás tervezése, alakítása szempontjából nagyon fontos feladat a képzésekből kikerülők, valamint az elhelyezkedő ügyfelek nyomon követése. Ez az álláskereső irodák működése során nagy nehézségeket okozott. A legtöbbször az elhelyezkedett ügyfelek nem jeleznek vissza az irodának, a tanácsadók csak akkor tudják meg, hogy mi történt egy-egy ügyfelükkel, amikor az néhány hét vagy hónap elteltével újra megjelenik az irodában.

Álláslehetőségek közvetítése, állásfeltárás

Az ügyfelekkel végzett tanácsadói, estvezetési munkán kívül az álláskereső irodának foglalkoznia kell azzal is, hogy biztosítsa az ügyfeleknek számára felajánlható, megpályázható munkák széles körét. Ennek keretében a munkalehetőségek felkutatásához szükséges infrastruktúra (telefon, hirdetési újságok, internet) biztosításán túl a tanácsadók feladatai közé tartozik az ügyfelek részére felajánlható

munkalehetőségek felkutatása, az állásfeltárás. E tevékenység során fontos szerepe van a *munkáltatókkal való kapcsolattartásnak*, a munkáltatókkal való együttműködésnek, melynek célja, egy stabil munkáltatói kör kialakítása, amely képes arra, hogy rendszeresen alkalmazza az állást kereső hajléktalan embereket. A projekt megvalósítása során az irodák munkájában sokáig nem volt elég hangsúlyos ez az elem, ezért a tapasztalatok is szegényesek e téren. A jövőre nézve fontos feladat, hogy az állás kereső iroda munkájába beépüljön az állásfeltárás, a munkáltatókkal való kapcsolatépítés.

BMSZKI Állás kereső Iroda működésének tapasztalata

Az irodában folyó munka során szerzett tapasztalatok, illetve az ügyfelektől érkező visszajelzések alapján időközben néhány ponton változtatásra volt szükség az iroda működésében. Az egyik jelentős változás a tanácsadók specializációja volt: 2006 novemberétől a tanácsadók munkáját differenciálták, egy-egy feladatkörnek külön felelőse lett a teamben. Erre azért volt szükség, mert az iroda szolgáltatásai nagyon sokfélék, a tanácsadók részéről széles körű, sok területre kiterjedő ismereteket követel meg. A területek megosztása révén szervezettebb lett a munka, és a tanácsadók átfogóbb, alaposabb ismeretekre tehettek szert a területükön. Ily módon hatékonyabban tudják segíteni a hozzájuk fordulókat. A feladatokat az alábbiak szerint osztották meg:

-  **Állásfeltáró munkatárs** - az irodában adott ügyelete mellett - heti 12 órában végzi tevékenységét. Feladatai közé tartozik a munkáltatókkal való kapcsolatépítés, a képzésekről kikerülőkhöz számára konkrét álláslehetőségek felkutatása, valamint - a munkáltatókkal való folyamatos kapcsolattartás révén - olyan munkaadói kör kialakítása, akik vállallják a munkavégzésre felkészített hajléktalan munkanélküliek foglalkoztatását.
-  **Képzést segítő mentor** feladata a képzésben résztvevő ügyfelek segítése, a tanfolyam befejezése után a munkába állásuk, állás keresés támogatása, majd az elhelyezkedés után a munkában tartás, utánkövetés.
-  **Adminisztratív munkatárs:** feladatai közé tartozik az iroda mindennapi működéséhez szükséges adminisztratív feladatok ellátása (dokumentumok rendszerezése, előkészítése, telefonok, faxok, levelezés bonyolítása), a nyilvántartás elemzése, háttéranyagok készítése, információk gyűjtése, a törvényi háttér nyomon követése.
-  **Egyéni esetkezelő munkatárs:** a működés kezdeti tapasztalatai alapján egyértelművé vált, hogy a tanácsadóknak az állás kereséssel közvetlenül összefüggő feladatok mellett munkájuk egy részében szociális ügyintézés, mentális támogatást, egyfajta esetkezelést is kell végezniük. Ezen szolgáltatásokra főként a közterületről, éjjeli menedékhelyekről érkező ügyfeleknek van szüksége. Sok ügyfélnek az állás kereső iroda jelenti az egyetlen kapcsolatot a szociális szolgáltató rendszerrel.

A működés során folyamatosan igény volt az infrastruktúra javítására. A nagy ügyfélforgalom miatt szükséges volt az iroda tárgyi feltételeinek, felszereltségének javítása, a számítógéppark bővítése, plusz telefonvonal beszerelése.

Összességében elmondható, hogy nagy igény van az olyan alacsony küszöbű, humán szolgáltatások széles körével kiegészülő munkaerő-piaci szolgáltatásokra, mint az állás kereső iroda. Ezt támasztja alá a nagyszámú ügyfél, illetve az a tény, hogy a szolgáltatásait nem csak hajléktalan emberek, hanem más – a munkaügyi szolgáltató rendszerből kiszoruló – hátrányos helyzetű csoportok is nagy számban igénybe veszik. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az állás keresés támogatása mellett nagyobb hangsúlyt kell fektetni olyan szolgáltatások kialakítására is, melyek a megszerzett munkahely megtartását, a rendszeres

munkavégzést segítik. A munka szervezettségének, hatékonyságának javítása érdekében szükséges az álláskeresés, illetve a képzések folyamatában együttműködő szakemberek – tanácsadók, mentorok, esetkezelő szociális munkások – kompetenciáinak, feladatának pontos meghatározása, együttműködésük kereteinek rögzítése.

Az álláskereső foglalkoztatásának lehetséges irányai:

Az irodában megjelenő ügyfelek számára – képességeik, szakképzettségük, fizikai, mentális állapotuk, szociális háttérük függvényében - a munkaerőpiac különböző szegmensei állnak nyitva.

A hajléktalan munkanélküliek körében az *elsődleges munkaerőpiacon, bejelentett formában történő elhelyezkedés* a legnehezebb. Erre a szakképzést frissen befejezőknek, piacképes szakmával rendelkezőknek, a felsőfokú végzettségűeknek van a legnagyobb esélyük.

A hajléktalan munkanélküliek egyes csoportjainak a munkaerőpiacra történő bekerülésük érdekében a támogatott foglalkoztatási formák keretében történő elhelyezkedés jelenthet megoldást. A támogatott foglalkoztatási formák egyike lehet a Fővárosi Munkaügyi Központ által a munkáltatónak nyújtott bértámogatással és járuléktámogatással történő elhelyezkedés. Ebben a foglalkoztatási formában főleg az idősebb, nyugdíj előtt álló hajléktalan munkanélküli embereket célszerű elhelyezni. Így megszerezhetik a nyugdíjjogosultságot, vagy a résznyugdíjhoz szükséges munkaidőt. A bértámogatással, a közterhek átvállalásával fenntartott foglalkoztatás az egyéb módon elhelyezkedni képtelen emberek számára is segítséget jelent, lehetőséget kapva legális munka vállalására.

A támogatott foglalkoztatási formák között igen népszerű a *közhasznú foglalkoztatás*^{viii}. A Fővárosi Közhasznú Foglalkoztatási Szolgálat koordinálásában, ebben a formában hajléktalan munkavállalók parkokat, közterületeket gondoznak, tisztítanak. Előnye, hogy nem igényel iskolai végzettséget, rendszeres, de szerény jövedelmet biztosít, bejelentett munkaviszonyt létesít olyan munkavállalók számára is, akik egyéb módon nem lennének képesek munkát végezni, belépni a munkaerő-piacra.

Sokak számára jelenthet megoldást az *alkalmi munkavállalói kiskönyvvvel történő munkavállalás*.^{ix} A hajléktalan munkanélküli emberek foglalkoztatásában a jelenleginél jóval nagyobb szerepet kellene kapnia az alkalmi munkavállalói kiskönyvnek. Előnye a munkaadó számára, hogy legális foglalkoztatásnak számít, alkalmazkodik a munka idény vagy szakaszos jellegéhez. A munkavállaló részére előnyt jelent, hogy a munkavégzés biztosított munkaviszonynak számít, a későbbiekben a munkaviszonyhoz kapcsolódó jogosultságok (pl: nyugdíj, egészségügyi ellátás) megállapításának alapja lehet.

A hajléktalan munkavállalók körében elterjedt foglalkoztatási forma az *alkalmi – fekete munka*. A programban fontos célkitűzés, hogy az alkalmi, a társadalombiztosítási jogviszonyt mellőző munkaviszonyok aránya csökkenjen, mert feketén foglalkoztatott munkavállalók kiszolgáltatottsága igen nagy.

Rendszeres vs alkalmi munka:

A hajléktalan emberek jelentős hányada nem rendelkezik rendszeres munkával, jövedelme vagy annak egy része alkalmi munkából származik.

Az alkalmi munkavállalók magas aránya – a magyar munkaerőpiac sajátosságain túl – azzal magyarázható, hogy a hajléktalan emberek között sokan vannak olyanok, akik aktuális élethelyzetük, szociális körülményeik, egészségi állapotuk, munkaerő-piaci pozíciójuk vagy más ok miatt nem is alkalmasak arra, hogy rendszeres munkát végezzenek.

A rendszeres munka végzést gátló tényezők közé tartozik a lakhatási helyzet megoldatlansága, bizonytalansága, pihenés esetlegessége; a sokszor hosszú évek óta tartó munkaerő-piaci távollét, illetve a hajléktalan életmóddal együtt járó bizonytalanság, melynek következtében sokan nem képesek strukturálni idejüket, megfelelni a munkavállalással kapcsolatos követelményeknek. Az alkalmi munkavállalással kapcsolatban fontos tényező, hogy a hajléktalanok által reálisan betölthető, képzettségüknek, ismereteiknek megfelelő munkakörök jelentős része az alkalmi munkák piacán van. Az alkalmi munkavégzéssel járó elvárások könnyebben teljesíthetők a hajléktalan emberek számára: az ilyen típusú foglalkoztatás időbeli keretei és egyéb feltételei jobban illeszkednek a hajléktalan emberek életmódjához.

Az alkalmi munkát végzők körében sokan vannak olyanok, akik megfelelő támogatással, segítséggel alkalmassá tehetők a rendszeres munkavégzésre, és átsegíthetők a rendszeres munkák piacára. Esetükben fontos feladat, a rendszeres munkavállalás útjában álló akadályok feltérképezése, kezelése, elhárítása. Ebben az estekezelő szociális munkásoknak, mentoroknak, és az álláskereső iroda tanácsadóinak van meghatározó szerepük. A rendszeres munkavállalással kapcsolatban például tipikus probléma, hogy a munkába állás 1. hónapja alatt, az első fizetésig nincs miből megélnie a munkavállalónak. Sokan ezért választják inkább a sokkal bizonytalanabb, esetlegesebb, de napi vagy heti rendszerességgel fizető alkalmi munkákat. Az estekezelő szociális munkásnak megoldást kell találnia az ilyen és ehhez hasonló nehézségekre, és mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy ügyfeleik alkalmassá váljanak a rendszeres munkavégzésre.

El kell azonban fogadni azt a tényt, hogy vannak olyan hajléktalan álláskereső, munkavállalók is, akik nagy valószínűséggel soha nem lesznek képesek arra, hogy rendszeres munkát végezzenek. Számukra az alkalmi munkák piaca biztosítja a munkaerő-piaci részvételt, az aktivitást. Az alkalmi munkák piaca rajtuk kívül fontos terepe lehet azoknak is, akik valamilyen egyéb jövedelemből – segélyből, tb-ellátásból, koldulásból, guberálásból élnek. Mindezek miatt fontos feladat a legális alkalmi munkák, alternatív foglalkoztatási formák felkutatása, közvetítése, valamint az ügyfelek tájékoztatása az alkalmi munkavállalói könyvvel történő foglalkoztatás lehetőségéről, mely által legálissá tehető az alkalmi munkavégzés.

Legális vs illegális munka

A társadalombiztosítási jogviszonyt mellőző, fekete foglalkoztatás elterjedt foglalkoztatási forma a hajléktalan munkavállalók körében. A programban fontos célkitűzés, hogy a társadalombiztosítási jogviszonyt mellőző munkaviszonyok aránya csökkenjen, mert az ilyen módon alkalmazott munkavállalók nagyon kiszolgáltatottak.

A feketén ledolgozott időszakot nem ismerik el munkaviszonynak, így a feketén dolgozók nem tudnak jogosultságot szerezni a társadalombiztosítási és szociális ellátásokra (nyugdíj, rendszeres szociális járadék). Komoly hátrányt jelent az is, hogy a feketén alkalmazott munkások gyakorlatilag semmilyen védelemben nem részesülnek. Mivel – papíron – nem állnak alkalmazásban a munkavállalói jogaikat nem tudják érvényesíteni, és emiatt a munkaadókkal szemben teljesen kiszolgáltatottak. A munkaadók sok esetben vissza is élnek ezzel a helyzettel. Gyakori, hogy nem, vagy csak részben fizetik ki az elvégzett munka után járó bért. A munkaszerződés hiánya miatt szinte lehetetlen fellépni ezekben az esetekben. A munkaadók ugyanis ilyenkor letagadják, hogy alkalmazásban állt a munkavállaló, vagy vitatják a kifizetés jogosságát, vagy azt állítják, hogy már kifizették a munkavállalónak járó munkabért. A jogorvoslatot szinte lehetetlenné teszi, hogy nem lehet bizonyítani, hogy a felek milyen feltételekben állapodtak meg szóban, sőt sokszor a munkavégzés tényét sem. A munkatársak között tanúkat nagyon nehéz találni, hiszen többnyire ők is kiszolgáltatottak a munkaadónak, és nem akarják kockáztatni, hogy elvesztik a megélhetési forrásukat. A munkabér kifizetésén kívül a fekete munkával kapcsolatban komoly problémát jelent a munkahelyi balesetek kérdése. Azért is jelentős kérdés ez, mert sok hajléktalan ember dolgozik építkezéseken, vagy egyéb veszélyes munkakörben, ahol könnyen szenvednek baleseteket, sérüléseket.

L. Árpád egy hajléktalan ismerősétől hallotta, hogy az egyik budapesti temetőben a terület gondozásával megbízott vállalkozók rendszeresen alkalmaznak hajléktalan embereket (feketén). Árpád – mivel éppen munkát keresett - jelentkezett, és felvették. Az volt a feladata, hogy a temető meghatározott részein rendben tartsa a sírokat, és környéküket. Az őt alkalmazó vállalkozó minden reggel 7 órakor személyesen adta ki a munkát, és a nap végén fizetett (2000-3000 Ft-ot). A negyedik munkanap délelőttjén Árpád kezére ráesett egy sírkő. A balesetet követően odament a megbízójához, és jelezte, hogy mi történt. A munkaadó erre kötszert adott, amivel kollégája megpróbálta bekötözni Árpád erősen vérző kezét. Ezt követően a munkaadó adott 2000 forintot Árpádnak, és megkérte, hogy menjen ki a temetőből, és az utcáról hívjon magának mentőt. Árpád – eleget téve a kérésnek - egyedül kitámaszkodott a temető elé, és egy járókelőt kért meg, hogy hívja a mentőket. A baleset következtében bal keze középső ujjának felső ujjsíkját amputálni kellett, valamint gyűrűs ujját eltörött. A felelősségre vonás során a munkáltató letagadta, hogy alkalmazta volna a szerencsétlenül járt férfit, és – bizonyítékok híján – nem lehetett jogi lépéseket tenni, kártérítést követelni.

A sérülések, balesetek miatti egészségkárosodás következménye, hogy a hajléktalan ember időlegesen vagy végleg kiesik a munkából. Ez azzal jár, hogy elveszíti megélhetési forrását, és ezt – mivel nem áll munkaviszonyban – sem a munkáltató, sem a társadalombiztosítás semmilyen módon nem kompenzálja: nem jogosult baleseti járadékra, táppénzre sem. Ha nem tud dolgozni, akkor nem tudja kifizetni az átmenti szálláshelyen kötelező térítési díjat sem, aminek következtében csak az alacsonyabb színvonalú ellátást tudja igénybe venni. (Simon, 2006)

Mit tehetnek a szociális intézmények, szakemberek a fekete munka és az azzal kapcsolatos jogsérelmek visszaszorítása érdekében?

Fontos feladat, hogy az ügyfélnek segítséget nyújtsanak a bejelentett munkavégzéshez szükséges feltételek, körülmények megteremtésében. Ilyen például a szükséges iratok megléte. Ezek beszerzését nem a munkavállalásakor kell elkezdni beszerezni, hanem tervszerűen jóval előtte. Ha ezek nincsenek meg, az nem csak technikai nehézségeket okoz, hanem erősítheti a hajléktalan munkavállaló szégyenérzetét, előhívhat menekülési ösztönöket, melynek következtében az álláskereső kiléphet a helyzetből.

113

A fekete foglalkoztatással összefüggő jogsérelmek megelőzése során munkavállalókat megfelelő információkkal kell ellátni, annak érdekében, hogy a tisztában legyenek jogaikkal, lehetőségeikkel, és birtokában legyenek olyan praktikus ismereteknek, hogy milyen veszélyei lehetnek a fekete munkának, a munkáltató mire kötelezheti a munkavállalót, mire kell odafigyelni a munkaszerződés megkötésekor, a szóbeli megállapodásokkor, hova fordulhatnak segítségért, ha jogsérelem éri őket, stb.

Felismerve a hajléktalan munkavállalók megfelelő információkkal való ellátásának fontosságát, a projekt munkatársai a hajléktalan munkavállalók számára összeállítottak egy szórólapot, mely a munkavállalás során leggyakrabban előforduló problémákat, azok elkerülésének módjait, illetve a jogorvoslati lehetőségeket ismertette. (ld. 4. sz. melléklet)

A szociális szakembereknek fontos feladata lehet, hogy a munkaadókat megnyerjék, adott esetben rákényszerítsék a legális foglalkoztatásra. Ez részben a munkáltatók által igénybe vehető támogatási formák népszerűsítése, részben a lobbizás, a munkaügyi felügyelettel való együttműködés keretében valósulhat meg.

A fekete munka, és az azzal összefüggő jogsértések visszaszorítása érdekében biztosítani kell a munkavállalók érdekeinek képviseletét, támogatni kell őket sérelmeik orvoslásában. Ennek érdekében a hajléktalan munkavállalókat tájékoztatni kell a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről.

Be kell azonban ismerni azt a tényt, hogy a mai magyar munkaerő-piaci viszonyok fényében a hajléktalan,

kiszolgáltatott csoportoknak főként a fekete munkák piacán van esélyük az elhelyezkedésre. A fekete foglalkoztatással kapcsolatban fontos leszögezni, hogy – habár a munkavégzés a társadalmi integráció alapvető feltétele - a fekete munkák sok esetben nem töltik be ezt a funkciót. Nem lehet ugyanis integrációról, befogadról beszélni akkor, ha a munkavállalás során számos ponton sérülnek a munkavállalók alapvető jogai. Ilyen esetekben legtöbbször nem történik meg ezen sérelmek orvoslása sem, ami tovább fokozza a kirekesztettséget, végső soron pedig a közösséggel szembeni bizalom elvesztéséhez, elszigetelődéshez vezethet. (Simon, 2006)

Munkáltatók érzékenyítése

A hátrányos helyzetű csoportok - hajléktalan emberek, romák, fogyatékkal élők, tartós munkanélküliek - munkához való hozzájutását nagyban befolyásolja az a megítélés, ami a társadalom tagjaiban – köztük a munkaadókban, munkatársakban – velük kapcsolatban él. Gyakori az a vélekedés, hogy a hajléktalanok, és egyéb hátrányos helyzetű csoportok saját hibájukból kerültek rossz helyzetbe, és erkölcsi, jellembeli hiányosságaik miatt nem tudnak változtatni élethelyzetükön. („Azért került ide, mert iszik.”, „.....mert nem szeret dolgozni.”, stb.). A munkát kereső hajléktalanoknak is sok esetben kell szembesülniük ezekkel az előítéletekkel, és gyakran nem is tudnak elhelyezkedni ezek miatt a – téves – elgondolások miatt. Hajléktalan emberektől gyakran lehet hallani olyan beszámolókat, hogy a munkáltatók nem alkalmazzák őket, ha kiderül róluk, hogy hajléktalanok, vagy indok nélkül elbocsátják őket. Az alábbi eset is jól szemlélteti ezt a fajta hozzáállást:

Illdikó egy nagyáruházban dolgozott pénztárosként. Amíg érvényes volt a régebbi – lakcímet tartalmazó - személyi igazolványa, addig nem volt problémája a munkaadóval. Amikor érvénytelenre vált az igazolványa, és ki kellett cserélni, a lakcím kártyára a „lakcím nélküli” bejegyzés került. Így a munkaadók megtudták, hogy a nő hajléktalan. Ezután a főnöke a pénztárból áthelyezte árufeltöltőnek – holott addigi munkájával elégedett volt -, majd betegsége alatt igazolatlan távollét miatt kirúgta.

114

A halmozottan hátrányos helyzetű csoportok munkaerő-piaci esélyeinek javítása érdekében igen fontos feladat a társadalmi, munkáltatói előítéletek csökkentése, a hajléktalan célcsoporttal kapcsolatos negatív vélekedések, téves sztereotípiák megváltoztatása. Ezen törekvéseket a modellprogram Társadalmi Célú Kommunikációs blokkja foglalja magába.

Társadalmi Célú Kommunikációs (TCK) stratégia elemei és gyakorlati megvalósításuk

A TCK keretein belül megvalósuló tevékenység célja a hajléktalan emberekkel szembeni előítéletek csökkentésén, a hajléktalanság társadalmi elfogadottságának növelésén keresztül a hajléktalanokat foglalkoztató potenciális munkaadók megnyerése, valamint a munkáltatók felkészítése a munkaerő-piaci diszkrimináció által érintett munkavállalók foglalkoztatására.

1. A hajléktalanok és más sérülékeny csoportok foglalkoztatásával kapcsolatos vélemények, tapasztalatok megismerése, összegzése, visszacsatolása:

A témával kapcsolatos tudások, tapasztalatok megismerése csoportos beszélgetések, interjúk formájában történik. A csoportok célja, hogy a résztvevőktől minél több információt gyűjtsenek össze a hátrányos helyzetű munkavállalók foglalkoztatásával kapcsolatos kérdésekben.

A meglévő tudások, vélemények megismerése érdekében a modellprogram keretei között összesen 10 munkaerő-piaci helyzetfeltáró fókuszcsoport megrendezésére került sor, munkáltatók, hajléktalan emberek és szociális szakemberek bevonásával. A fókuszcsoportos formában megrendezésre kerülő beszélgetések lehetőséget adtak a potenciális munkáltatói körök feltérképezésre, a hajléktalanok alkalmazását gátló preconcepciók felderítésére, a jellemző probléma területek körvonalazására, a jó

gyakorlatok megismerésére, valamint a támogatott munkavállalás hatékonyságának vizsgálatára, bizonyítására.

A szakemberek fontosnak tartották, hogy első kézből is kapjanak visszajelzéseket a hajléktalan emberek munkavállalásával kapcsolatban. Ezért a program megvalósítása során közösségi fórumokat rendeztek különböző hajléktalanellátó intézményekben (szálláshelyeken, nappali melegedőkben, álláskereső irodában). Ezeken a beszélgetéseken hajléktalan emberek mondták el véleményüket, tapasztalataikat, sikereiket, nehézségeiket a munkakereséssel, munkába állással, munkahelyük megtartásával kapcsolatban.

A program keretei között 2 közösségi fórum került megrendezésre. Mindkét összejövétel nagyon hasznosnak bizonyult a hajléktalan emberek és a szakemberek számára egyaránt. A szállók lakói aktívan vettek részt a beszélgetésekben, és jelezték, hogy több ilyen jellegű csoportos beszélgetésre lenne szükség. A résztvevők nagyon egyértelműen, konkrétan fogalmazták meg a munkavállalással kapcsolatos jellemző tapasztalataikat, és számos problémára hívták fel a szakemberek figyelmét.

A társadalmi célú kommunikációs blokk egyik fontos feladata, hogy kihangosítsa, láthatóvá tegye a beszélgetéseken kirajzolódó jellemző problémákat, annak érdekében, hogy minél előbb valamilyen megoldás szülessen azokra.

A közösségi fórumokon, fókusz csoporton többször megfogalmazódott az a probléma, hogy a hajléktalan emberek számára kialakított munkaügyi kirendeltség – a Hajléktalanok Információs Irodája – által kiadott igazolásokon szerepel a hajléktalan kifejezés. Sok munkát kereső számolt be arról, hogy amikor a munkáltató meglátta a kiállított igazoláson a Hajléktalanok Információs Irodája fejlécét, akkor elzárkózott, és nem vette föl a jelentkezőt. Az álláskereső iroda munkatársai lépéseket tettek ez ügyben: levelet írtak a kirendeltség vezetőjének, amelyben felhívták a figyelmét a problémára. Közbenjárásuk eredményeként az iroda neve megváltozott: Fővárosi Munkaügyi Központ 2. sz. kirendeltségre.

A társadalom tagjaiban a hajléktalan szó hallatán legtöbbször az utcán fekvő, elhanyagolt külsejű, sokszor ittas állapotú, kéregetők képe jut az eszébe. Ez persze nem csoda, hiszen az utcán fekvő hajléktalanok azok, akikkel nap, mint nap találkozhatunk a városban közlekedve, és ők azok, akik külsejük, sokszor szemmel láthatóan rossz állapotuk miatt kilógnak az „átlagemberek” közül.

A sztereotípiák megváltoztatása érdekében fontos célkitűzés volt, hogy – hajléktalan emberek és történetük, sorsuk bemutatása révén - a hajléktalanságnak más arcait is láthatóvá tegyék. A TCK keretein belül megrendezett beszélgetéseken minden alkalommal jelen vannak hajléktalan emberek is. Ezáltal a munkáltatók a csoportos beszélgetések során személyesen találkozhatnak a célcsoport tagjaival, több egyéni sorsot, élettörténetet megismerhetnek, aminek köszönhetően a prekonceptiók, sztereotip elképzelések helyett realitás kép alakul ki bennük.

Ezt a célt szolgálta a 2005. májusában megrendezett „Hallasd a hangod” című nyilvános műhelybeszélgetés, melyen bemutatásra került egy, a program keretében megvalósuló képzéseket, és a képzések résztvevőit bemutató rövidfilm. A műhelybeszélgetés előkészítése érdekében interjúkat készítettek a munkavállalásban sikeres hajléktalan emberekkel és segítőkkel, és meghívták őket, hogy ott is meséljék el történetüket. A film levetítése után a résztvevők – munkáltatók, újságírók, szociális szakemberek - a meghívott hajléktalan emberek élményeiről, munkavállalásuk történetéről beszélgethettek az érintettekkel.

2. A munkáltatók informálása a hátrányos helyzetű csoportok foglalkoztatásával kapcsolatos kérdésekben:

A munkáltatók megnyeréséhez a személyes találkozás, a hajléktalan emberek valós helyzetének megismerése, az előítéletek csökkentése önmagában nem elegendő, hiszen a munkaadók arra töreksenek, hogy minél nagyobb haszonra tegyenek szert, és minél gazdaságosabban tudják működtetni a vállalkozásukat. Ezért nagyon fontos feladat, hogy felhívják a munkáltatók figyelmét

azokra a racionális gazdasági és társadalmi érdekekre, nyereségekre, amelyek a hátrányos helyzetű, perifériára szorult emberek – munkaerő-piaci és társadalmi – integrációjához kapcsolódnak.

Ez egyrészt a már említett műhelybeszélgetések és fókuszcsoporthoz keretein belül, másrészt írásos formában valósul meg.

A megvalósítók 2006-ban átfogó tanulmány készítették a hatályos munkaerő-piaci szabályozásról. A tanulmánnyal azokra a támogatási lehetőségekre – járulék-és bérkedvezményekre - akarták felhívni a munkáltatók figyelmét, melyekhez egy hajléktalan – vagy más hátrányos helyzetű vagy megváltozott munkaképességű – munkavállaló legális, bejelentett formában történő alkalmazása esetén lehet hozzájutni. A tanulmány elkészítésével azt kívánták elősegíteni, hogy a munkáltatók szélesebb körben megismerjék ezeket a támogatási formákat, többen vegyék igénybe ezeket a lehetőségeket, ezáltal növelve a hajléktalan embereknek esélyét arra, hogy munkához, bejelentett álláshoz jussanak.

Szélesebb munkáltatói rétegek elérése érdekében szórólapot készítettek munkáltatók számára. A szórólap a köztudatban elterjedt, hajléktalanokra vonatkozó sztereotípiákat és a sztereotíp állításokra vonatkozó ún. első válaszokat tartalmazta.

3. Széles rétegek megszólítása (előítéletek csökkentése, társadalmi felelősségvállalás)

A TCK keretein belül igyekeztek minél szélesebb körben bemutatni a hajléktalan emberek munkavállalási törekvéseit, kommunikálni a program céljait, részeredményeit. Napjainkban széles rétegek megszólítása, szemléletük formálása nem képzelhető el a média közreműködése nélkül. A médiába való bekerülés azonban nem könnyű a szenzációt, botrányokat mellőző témákkal.

A szélesebb nyilvánosság előtti megjelenés érdekében fontos feladat volt a médiában dolgozó szakemberek informálása, megnyerése, szakmai kapcsolatok kialakítása. A média szereplőivel való kapcsolatépítés elősegítése érdekében a TCK keretein belül 3 média orientált fókusz csoport megrendezésére kerül sor.

A projekt szereplői több alkalommal jelentek meg a televízió és a rádió különböző műsoraiban, melyekben a hajléktalan emberek helyzetéről, a pályázat keretében végzett tevékenységekről, eredményekről esett szó. A projekt több alkalommal ismertetésre került a nyomtatott sajtóban is, valamint 3 honlapon is elérhetőek a programmal kapcsolatos információk, szakmai anyagok. A média kampány részeként angol és magyar nyelven elkészített szórólapok keretében is népszerűsítették a projekt célkitűzéseit, részeredményeit.

Összességében elmondható, hogy a Társadalmi célú kommunikáció a program fontos eleme volt. A megvalósítás során tapasztalt nehézségek ellenére nagyon fontos eredmény, hogy a szociális szakemberek körében elindult egyfajta gondolkodás, stratégia kialakítása a társadalom szélesebb rétegeinek – köztük a munkáltatók - megszólítása, a médiával való együttműködés, valamint a hajléktalan emberek részvételének elősegítése terén. Az ezen a területen végzett eredményes munkához azonban a szociális szakemberek nem rendelkeznek jól begyakorlott módszerekkel, eszközrendszerrel, nincsenek elmélyült szakmai kapcsolatok. A közösségi szociális munka módszereinek szélesebb körben történő elterjesztése, alkalmazása megfelelő háttérrel biztosítana az ehhez hasonló kezdeményezéseknek. A jövőre nézve fontos lenne olyan képzések, szemináriumok szervezése – esetleg ezen témák beépítése, hangsúlyosabbá tétele a szociális képzésekben -, amelyek során a szociális szakemberek megtanulhatják a társadalmi célú kommunikáció, a médiában való megjelenés, a közösségi akciók szervezésének módszereit.

4. SPECIÁLIS FELKÉSZÍTÉS A MUNKAERŐPIACRA: TÁMOGATOTT KÉPZÉSEK

Miért van szükség (támogatott) képzésekre?

A projekt szakmai célkitűzéseinek hangsúlyos eleme volt a célcsoport foglalkoztatási pozíciójának erősítése. Ennek érdekében fontos feladatként fogalmazódott meg, hogy a hajléktalan embereket olyan ismeretekhez, készségekhez, képzettségekhez juttassák hozzá, melyek biztosítják a munkaerő-piaci versenyképességet, megfelelnek a munkaáltatói igényeknek. A hajléktalan emberek munkakarrierjének, munkahelyi pozíciójának vizsgálata ugyanis azt mutatta, hogy a szakmával rendelkezők esetében a megszerzett szakmák és ismeretek nagy része mára elavult, piacképtelenné vált. A középfokú végzettség megléte azonban többük esetében lehetővé teszi, hogy képzéssel, átképzéssel, támogatással megtalálja helyét a munkaerőpiacon.

Mint ahogy már korábban is utaltunk rá, a tapasztalatok szerint a munkanélküliek részére adható képzési és foglalkoztatási támogatásokat a hajléktalan emberek csak nagyon kis számban tudták igénybe venni, és a felnőttképzést megkezdők többsége sem tudta a képzéseket befejezni. A Hajléktalanok Információs Irodájának vezetője alábbiakban foglalta össze tapasztalatait: *„Az elmúlt években már sokan jártak különböző tanfolyamainkra, de sajnálatos módon sokan nem tudták azt befejezni. Elhelyezkedni is kevesen tudtak a képzések befejeztével. A sikertelenség egyik oka, hogy nem voltak eléggé felkészülve a tanfolyam sikeres elvégzésére, a képzés utáni munkakeresésre, másik okként az egyéb betegségek miatti befejezés és a megfelelő szociális háttér nem megléte, megszűnt szálláshely, stb. figyelhető meg.”* (Ehmann, 2003)

A képzésekkel kapcsolatban felmerülő problémák, a korábbi tapasztalatok átgondolása alapján egyértelművé vált, hogy a hajléktalan személyek munkaerő-piaci képzése, átképzése során szükséges a populáció sajátos helyzetének, szükségleteinek figyelembe vétele. A program keretében kidolgozott komplex képzési modellben a képzésre kiválasztott személyek felkészítést követően kezdtek meg tanulmányaikat, a képzés ideje alatt mentori támogatásban részesültek, majd képzés végeztével segítséget kaptak a munkába állásban. A képzési folyamat pedig segítő szolgáltatások széles körével egészült ki.

117

A program keretében megvalósuló képzések

A tanfolyamokra jelentkezők egy része csoportos képzéseken vett részt, míg mások egyéni képzés keretében vállalták a szakma megszerzését.

A konkrét képzés kiválasztása és az alkalmasság megállapítása után, a munkaügyi központ dönt a képzési támogatás megítéléséről, és megállapítja az álláskereső részére a keresetpótló juttatást. A képzési támogatás megítéléséről a munkaügyi központ a hatósági szerződés megkötésével tájékoztatja a képző központot. A támogatásról kapott információk alapján a képző központ, legkésőbb a képzés megkezdésének napján megköti a képzésre jelentkezővel a felnőttképzési szerződést.

Ha egy beiskolázott a képzést abbahagyja, vagy nem tesz eleget vizsgakötelezettségének, a képző központ azonnal értesíti a munkaügyi központot, amely megszünteti a keresetpótló támogatás folyósítását. Azoktól, akik nekik felróható okokból hagyják abba a képzést, vagy nem tesznek eleget vizsgakötelezettségüknek, a munkaügyi központ visszakövetelheti az addig igénybe vett képzési támogatást, a képző központ pedig a képzési költséget és a vizsgadíjat.

A képzésre történő kiválasztás során érvényesülő szempontok

A törvényi előírásokon túl a kiválasztás során lényeges szempont volt, hogy azok a hajléktalan emberek kerüljenek be a képzésekbe, akik – megfelelő támogatás mellett - nagy eséllyel be is tudják fejezni azokat. Ez a képzések minden résztvevője szempontjából nagyon fontos:

- Fontos a képzésre jelentkező szempontjából, mert egy rosszul kiválasztott, készségeinek, pszichés, fizikai állapotának nem megfelelő tanfolyam megkezdése – és az abból való kiesés - kudarcélményt jelent a résztvevőnek. Ez hosszú távon visszavetheti az ügyfél motivációját, és ellehetetleníti a továbblépést. Még ha a jelentkező be is tudja fejezni a képzést, a rosszul kiválasztott szakmában való munkavállalás pszichés megterhelést jelent, ami az ügyfél állapotromlásához vezethet, és fenn áll a veszélye annak is, hogy habár van végzettsége, azt nem használja, és nem fog a megszerzett szakmában munkát vállalni.
- A képzéseket szervező Képzési Csoport szempontjából is fontos, hogy jól felkészített, az adott szakma megtanulására, végzésére alkalmas emberekkel találkozzanak a képzők. Ez hosszú távon jó hatással van a célcsoport megítélésére, az előítéletek csökkenésére. Ezáltal könnyebben lehet olyan képzőintézményeket találni a jövőben, akik vállalják a hajléktalan emberek szakmai felkészítését.
- Fontos a képzőintézmények szempontjából is, hiszen ők csak olyan emberekkel tudnak hatékony munkát végezni, akik megfelelő képességekkel, készségekkel, motivációval rendelkeznek.
- Fontos a rendszer szempontjából is, mert ha valaki idő közben abbahagyja a képzést vagy nem vizsgázik le, akkor – a jogszabály előírása szerint – a képző központ a Munkaerő-piaci Alap védelme érdekében visszakövetelheti a képzési költséget, illetve a vizsgadíjat. A hajléktalan emberek jó része azonban ezt nem tudja megfizetni, így a kifizetett támogatás kidobott pénz.

Iskolai végzettség tekintetében kizárólag befejezett általános, középiskolai vagy felsőfokú végzettséggel rendelkező embereket lehet képzésbe vonni. A szükséges iskolai végzettség szakmánként eltérő: alapszakmák elsajátításához általános iskolai végzettség, míg bizonyos humán szférában gyakorolható szakmák megtanulásához középfokú végzettségre van szükség. A munkaerő-piaci képzésekben való részvételhez a meglévő iskolai végzettséget hitelt érdemlően igazolni kell. A kiválasztás során előnyben részesültek azok, akiknek nincsen szakmájuk, vagy korábban szerzett szakmájuk piaképtelen. A képzésre való kiválasztás során figyelembe vették a jelentkező korábbi *munkatapasztalatait*, korábban betöltött munkakörök jellegét, dolgozott-e a meglévő szakmájában, munkaaktivitásának alakulását, munkavállalásának folyamatosságát.

Ugyancsak fontos szempont az *egészségi alkalmasság*, melybe a fizikai betegségeken túl bele tartozik a mentális egészség és az addiktológiai problémák vizsgálata is. A kiválasztás során az esetlegesen fennálló egészségügyi probléma esetén fontos mérlegelni, hogy az adott képzés elvégzését és a későbbi elhelyezkedést mennyiben befolyásolja a probléma.

A kiválasztás során szükséges a *családi körülmények* felmérése is. A természetes segítő, támogató háttér megléte vagy hiánya nagy jelentőséggel bír a képzés kimenetelét illetően.

Az egyes képzésekre történő kiválasztás során figyelmet fordítanak a jelentkező *személyes érdeklődési irányára*. Egy rosszul kiválasztott szakma, képzési irány nagy károkat okozhat az ügyfél életében.

A képzés sikeres elvégzése szempontjából nagy jelentősége van az egyéni *motivációnak* is, ezért a kiválasztás során kiemelt figyelmet fordítanak a jelentkezők motiváltságának vizsgálatára is. (A felméréséhez az „Így dolgozom” motivációs tesztet használják.)

További fontos szempont az alapvető iratok megléte (személyi igazolvány, tb kártya, adókártya,

bizonyítványok), illetve a Hajléktalanok Információs Irodájában történő regisztráció.

A kiválasztás folyamata

A program keretében lebonyolított támogatott képzésekre történő jelentkezők szűrését, kiválasztást a BMSZKI Képzési Csoportjának munkatársai végzik az álláskereső iroda munkatársaival szoros együttműködésben. A kiválasztási folyamat elemei:

-  Regisztráció a BMSZKI álláskereső irodájában
-  Pályaorientációs tanácsadás.
-  Motivációs teszt kitöltése
-  Csoportos tájékoztatón való részvétel
-  Tesztek, készségfelmérők kitöltése
-  Képzés előkészítő tréningen való részvétel

Regisztráció az álláskereső irodában:

A képzésre való bekerülés első lépése, hogy az ügyfélnek regisztrálnia kell magát a BMSZKI Álláskereső Irodájában. A tanácsadóval való személyes beszélgetés során kirajzolódnak az ügyfél elképzelései, lehetőségei, addigi iskolai-, munkatapasztalatai. Az álláskereső iroda munkatársai ezt követően a Képzési csoporthoz irányítják az érdeklődőket, ahol pályaorientációs tanácsadásban részesülnek.

Pályaorientációs tanácsadás:

A beszélgetés során a tanácsadó a jelentkező érdeklődési körének, iskolai, szakmai tapasztalatainak megfelelően kiválasztott képzést ismerteti. A tanácsadás keretein belül tájékoztatást kapnak a választott szakma követelmény rendszeréről, a szakma elsajátításához szükséges készségekről, képességekről, a képzés feltételeiről. Fontos, hogy a beszélgetés során kiderüljön, ha a jelentkezőnek irreális elképzelései vannak a választott szakmáról. Ilyenkor a tanácsadó feladata, hogy egyéb lehetőségek felvázolásával, az ügyfél helyzetének közös átbeszélésével segítsen az ügyfél képességeinek, készségeinek megfelelő szakma megtalálásában, kiválasztásában.

119

Motivációs teszt kitöltése:

A karrierterv elkészítésének megalapozásához és az elinduláshoz szükséges motivációs szint felméréséhez az „Így dolgozom” című motivációs tesztet használják. A kérdőív 18 motivációfajta mérésére alkalmas, mely négy nagy kategóriába osztható. Az első, és talán legfontosabb, az energia és dinamizmus, mely azt a tetterőt vizsgálja, amellyel valaki neki kezd egy feladatnak. A beilleszkedés skálák segítségével megjósolható, hogy az egyén mennyire tud majd beilleszkedni a képzés során, illetve a leendő munkahelyen. A belső motivációs skálák azt mutatják, hogy milyen feladatok motiválják az egyént, míg a külső motivációs skálák az látszik, hogy az egyénre hogyan hatnak az olyan külső ösztönzők, mint például a pénzjutalom.

Csoportos tájékoztatón való részvétel

Minden csoportos képzés beindulása előtt az érdeklődők részt vesznek egy előre meghirdetett időpontban lebonyolított tájékoztatón. Ezekon részletesen ismertetik a jelenlévőkkel az adott szakmai képzés feltételrendszerét, a szakma fizikai, szellemi, pszichés követelményrendszerét, az egészségügyi kizáró okokat, és a képzés főbb témaköreit. A tájékoztatókon jelen vannak az adott szakma iránt érdeklődő, képzésre jelentkezők, a képzési csoport tagjai, a képző központ, valamint a képző intézmény képviselője.

Tesztek, készségfelmérők kitöltése

A képzésre jelentkezők a csoportos tájékoztatók végén töltik ki azt a tesztcsomagot, ami alapján a kiválasztás történik. A tesztek elégséges képet adnak a vizsgált személyről, noha az egyes tesztelemekek mérőszámai az elérő jellegük miatt nem adhatók össze, s így nem képezhető egyetlen mutató a vizsgált

személyre vonatkozóan. Valamennyi teszt eredményét alapul véve a tesztcsomag alkalmazójának felelősségteljes munkával kell megállapítani a vizsgált személy alkalmasságát, illetve alkalmatlanságát a képzésben való részvételre. A képzésre jelentkezett hajléktalanok szűrését szolgáló teszt csomag elemei:

- ✚ **Énkép-vizsgáló teszt:** Az énképet két metszetben – reál-én és ideál-én – metszetben vizsgáló teszt segítségével a jelentkezők önismeretének mértékét, énképük stabilitását, önmagukról való gondolkodásuk realitásfokát, önértékelési zavarait tárják fel.
- ✚ **Logo-teszt:** A Lukas-féle logo-teszt egy klinikumon kívül is használható, standardizált személyiségvizsgálati eszköz, mely komplex képet nyújt a vizsgált személyről. Három fő alkotóeleme:
 - a vizsgált személy saját konkrét élethelyzeteihez való viszonya,
 - a vizsgált személy emocionális kiegyensúlyozottsága,
 - a tesztben röviden vázolt élethelyzetről alkotott vélekedés. Válaszai alapján a vizsgált személynél kielemezhető az egyes élethelyzetekhez fűződő attitűdje, kiszűrhetők az egzisztenciális frusztráció egyes elemei.
- ✚ **Attitűd-skálák:** A vizsgált személy két, egyenként 30 társadalmi, erkölcsi és általános emberi értéket felsoroló, nemzetközileg standardizált listát tekint át, és a saját élete számára vezérfonalként használt intelmeket kilencfokú skálán véleményezi. Az attitűd skálák a vizsgált személyek értékvilágáról, értékrendjéről, motivációjáról, esetleges antiszocialitásáról szolgálnak információkkal.
- ✚ **Empátiateszt:** A Deutsch – Madle empátia tesztben harminchárom, saját magára vonatkozó állításról kell igaz vagy hamis válaszokat adnia a vizsgált személynek. A válaszok alapján megállapítható és a teszt sztenderdjével összevethető a szociális érzékenység, az empátia mértéke.
- ✚ **Többszörös intelligencia-leltár:** A személyiség legfontosabb dimenziói mentén vizsgálódó Gardner-féle teszt egy kilencfokú skála igénybevitelével nyolcvan, erősen kevert itemen megvalósuló önjellemzést kér a vizsgált személytől. A többszörös intelligencia leltárban, melynek elemeit utólag rendezik, az egyes kompetenciákról az önjellemzés során kapott pontszámokat önmagukban is kiértékelik, valamint összehasonlítják a meglévő sztenderdekkel. A többszörös intelligencia leltár jól alkalmazható a vizsgált személy egyes képességcsoportjai fejlettségi szintjének mérésére.
- ✚ **Kognitív intelligencia-teszt:** Amennyiben a vizsgált személy olyan képzésre jelentkezik, amelynek elvégzéséhez szükség van bizonyos kognitív kompetenciák, tudáskészlet meglétére, akkor a jelentkezőt az Eysenck-féle intelligencia tesztekkel is méri.
- ✚ **Egészség-teszt:** A teszt csomag egy általános egészségügyi kérdőívet is tartalmaz, amely 30 kérdésben várja a vizsgált személytől, hogy egy négyfokú skálán értékelje saját állapotát. A kérdőív az általános testi és lelki egészség felmérésén túl, elemi egészségproblémák kiszűrésére is alkalmas.
- ✚ **Addiktológiai teszt:** A teszt kezdetben nem szerepelt csomagban. Bevezetését az indokolta, hogy a képzés előkészítő csoportba jelentős arányban – 23-48 százalék – kerültek be szenvedélybeteg jelentkezők. A későbbi képzéseknél a csoportos tájékoztatón kitöltött tesztcsomag része lesz az addiktológiai problémákat feltáró kérdéssorozat, így biztosítva, hogy a képzés előkészítő tréningre a legalkalmasabb személyek juthassanak be.

A BMSZKI képzési felelősök valamennyi teszt eredményét alapul véve állapították meg a vizsgált személyek alkalmasságát. A döntésénél figyelembe vették még a motivációs eredményeket, és az egyéni beszélgetések során szerzett benyomásokat, tapasztalatokat is. A tesztek fontos szerepet játszottak abban, hogy felszínre kerüljenek a szakemberek előtt addig rejtve maradt sérülések, személyiség zavarok.

Ezáltal lehetőség nyílt arra, hogy a rászorulóknak megfelelő segítséget kapjanak, hogy megfelelő szakemberhez kerüljenek.

Képzés-előkészítő tréningen való részvétel

A fentiek alapján, a csoportos képzésekre kiválasztott jelentkezők az adott képzés időtartamától függően 1-4 hetes tréningen készültek fel a szakmai továbbtanulás követelményeire. A tréning volt egyben a kiválasztási folyamat utolsó állomása is. A tréningen való részvétel tapasztalatait felhasználva választották ki az ide bejutott 25 fő közül azt a 15-18 főt, akik eredményeik, motivációs szintjük, együttműködésük alapján megkezdhetnék tanulmányaikat.

A képzés-előkészítő tréning céljai:

- ✚ a jelöltek általános készségeinek megismerése, fejlesztése,
- ✚ a jelentkezők felkészítése a képzés és az adott szakma speciális követelményeire,
- ✚ mentálhigiénés állapotuk javítása, szinten tartása,
- ✚ a résztvevők jelenlegi lakhatási helyzetének megismerése és javítása, annak vizsgálata, hogy körülményeik alkalmasak-e tanulásra,
- ✚ jelentkezők addiktológiai állapotának felmérése.

A tréning során a csoporttagok felnőttképzési módszerekkel találkozhatnak, magatartásbeli, szemléleti változásokat próbálhatnak ki, kialakíthatnak egy egyéni kommunikációs formát, felfedezhetik saját kreativitásukat, rejtett képességeiket, így önbizalmuk megerősödik. A tréningek résztvevők között kapcsolatok, barátságok alakulnak ki, így nem idegen emberek csoportjaként, hanem egy (osztály)közösségként kezdik meg képzésüket.

A képzés-előkészítő tréning tematikája

121

A tréningek 6 blokkból állnak:

1. önismeretei,
2. kommunikációs,
3. időgazdálkodási,
4. tanulás módszertani,
5. lakhatási,
6. addiktológiai.

1. Önismereti blokk:

A hajléktalan emberek megküzdési stratégiái, indulat-és konfliktuskezelési módjai nem mindig funkcionálisak, sokszor tapasztalhatók náluk destruktív viselkedési, megküzdési módok. Önkontrolljuk, szociális alkalmazkodó képességük sokszor nem megfelelő. Az önismereti blokk keretein belül végzett munka az elmúlt életesemények megértésében, elfogadásában, újraértelmezésében segíti a csoporttagokat. Indirekt módon irányítja a résztvevőket belátásra, a problémák más szinten történő megfogalmazására. A közös munka során hangsúlyt fektetnek a problémaazonosításra, a probléma megoldás folyamatára, a várható következmények figyelembe vételére, a kis lépésben történő feladatmegoldásra. A blokk keretében feldolgozandó témakörök közé tartozik a teljesítmény motiváció, szociális hatékonyság, önbizalom, önértékelés, döntési mechanizmusok, a pályaválasztás lélektani terhei, döntési képesség, értékpreferenciák, célképzés, szakmai és személyes akadályok feldolgozás, legfontosabb adottságok megismerése. Eredményeképpen a résztvevőkben megtörténik múltbéli életeseményeikkel való szembenézés, azok értékelése, tudatosulnak saját értékeik, jelentősen fejlődik alkalmazkodásuk, szociális teljesítőképességük. Ennek során a csoport az elfogadó, minősítésmentes légkört biztosítja tagjai számára.

2. Kommunikációs blokk:

Sok hajléktalan embernél tapasztalhatók a kommunikációs készség hiányosságai, értelmezési zavarok, melyek komoly akadályt jelentenek az önértékesítésben. Sokszor nem tudják megnevezni, hogy számukra mi a fontos, szükségleteiket, törekvéseiket csak árnyalatlanul tudják kifejezni. Gyakori probléma, hogy a verbális és nem verbális közléseket, társas szituációkat nem tudják megfelelően értelmezni. A kommunikációs blokk célja - a személyes kommunikációs törvényszerűségek megismerésén, tudatosításán keresztül - hatékony kommunikáció kialakítása. A kommunikációs blokk keretein belül feldolgozásra kerülő témák között szerepel a kongruens, inkongruens kommunikáció, a kommunikáció tényezői, modelljei, a háttér és környezet befolyása, torzítások, társas interakció, benyomáskeltés, célzott kommunikáció, verbális, nonverbális kommunikáció, a meggyőzés technikái, beszédgátlások, egy és kétirányú kommunikáció, az empátia, az attitűdök, az őszinteség. A témák feldolgozása során nagy hangsúly helyeződik a szituációs gyakorlatokra, melyek révén a résztvevők kipróbálhatnak és begyakorolhatnak újfajta kommunikációs technikákat.

3. Időgazdálkodási blokk:

Tapasztalatok azt mutatták, hogy a hajléktalan emberek nem tudnak megfelelni az időre való megjelenésnek, nem tudják tartani a megbeszélt időpontokat, időbeosztásuk pazarló. Nem válnak el a napi célok az életcéloktól, nem tudtak tervezni. Az időgazdálkodási blokk célja a programban résztvevők időbeosztásának célirányosabbá tétele.

4. Tanulásmódszertani blokk:

A tanulásmódszertani blokk célja a permanens tanulás szükségességének ügyfelekkel való felismertetése, a tanulóhoz szükséges készségek, képességek fejlesztése. A blokk keretein belül feldolgozásra kerülő témák között szerepelnek a felnőttek tanulásának sajátosságai, a tanulás formái, lényege. Ezen kívül a vázlat és jegyzetkészítéssel, vizsgahelyzetekre való felkészüléssel, szövegfeldolgozással, koncentrációs gyakorlatokkal, szókincs-fejlesztéssel, a képzés sikeres elvégzését elősegítő, praktikus ismereteket sajátíthatnak el a résztvevők.

5. Addiktológiai és lakhatási blokk:

Célja az alkoholproblémával küzdő személyek kiszűrése, megfelelő ellátásba irányítása, valamint az ügyfelek lakhatási helyzetének rendezése. E két blokk lebonyolítását a referensi hálózatok munkatársai végzik.

Akik nem kerültek képzésbe

Nagyon fontos, hogy azok az álláskereső is megfelelő segítséget kapjanak, akik nem jutnak be a támogatott képzésekre. Közéjük tartoznak a megváltozott munkaképességűek, 55 év felettiek, befejezett általános iskolai végzettséggel nem rendelkezők, illetve a válogatás valamely szakaszában elutasított emberek. A képzésbe nem vonható és a képzés előkészítő folyamat bármely szakaszában kiesett, személyek részére különböző továbblépési útvonalak, szolgáltatások ajánlhatók fel.

🚦 Ezek egyik lehetséges iránya a munkába állítás támogatása. Ez főként azok számára kedvező megoldás, akik alkalmasak lennének a tanfolyam elvégzésére, de rendelkeznek piacképes szakmával, és így nem vonhatók képzésbe. Őket az álláskereső irodába irányítják, ahol egyéni tanácsadással, álláskereső tréninggel segítik az álláskereső technikák elsajátítását, munkaerőpiacra történő bejutásukat.

🚦 Az elutasítások indokai között gyakori a nem megfelelő mentális állapot és az addiktológiai

probléma jelenléte. Azok számára, akik mentálisan támogatásra szorulnak, pszichológus segítségét tudják biztosítani. Általános tapasztalat, hogy a sikertelen elhelyezkedés, a gyakori munkahelyvesztés hátterében valamilyen pszichés zavar, magatartásbeli rendellenesség áll. Ezért nagyon fontos, hogy a felszínre került problémák megoldásában segítséget kapjanak az ügyfelek. Ez részben pszichológiai tanácsadás vagy megfelelő szakemberhez való irányítás keretében valósul meg.

-  A képzések követelményeit csak józan életvitellel lehet teljesíteni, így az addiktológiai problémákkal küzdőknek csak kezelésük után nyílik lehetőség átképzésben való részvételre. Részükre - szociális munkásuk segítségnyújtása mellett - az addiktológiai referensi hálózat szolgáltatásait ajánlják fel betegségük kezeléséhez.
-  Azok számára, akik azért nem kerülnek képzésbe, mert nem rendelkeznek az adott szakma elsajátításához szükséges ismeretekkel, készségekkel más, képességeiknek megfelelő képzési formákat ajánlanak fel. Ilyen pl. az általános iskolai végzettség megszerzése támogatott keretek között; alapfokú számítástechnikai képzés, illetve a jövőbeni tervek között szerepel a betanító jellegű, munka melletti alpműveltséget pótló képzés biztosítása is.

Összességében elmondható, hogy a csoportos felkészítés jó módszer a hajléktalan emberek képzésre történő felkészítése során. A csoport révén a tagok megélhetik az összetartozás élményét, az elfogadó, minősítésmentes légkört, ami kedvezően befolyásolja mentálhigiénés állapotukat, jellemző attitűdjeiket. A csoporttagok az egymástól kapott visszajelzések révén megismerhetik környezetük rájuk vonatkozó szociális észleléseit. A csoporthelyzet arra is lehetőséget kínál, hogy a résztvevők mások viselkedését megfigyelve újfajta probléma megoldási módszerekkel találkozzanak. A szituációs gyakorlatok révén a csoport tagjai kiléphetnek a megszokott kommunikációs sémáikból, és ezáltal lehetőség nyílik arra, hogy rögzült, inadekvát viselkedésmintáik megváltozzanak. A tréningek nem csak az önismeretet, a kommunikációt, a személyes hatékonyságot fejlesztik, hanem a társas kapcsolati készségeket is. A csoporttagok között kialakuló támogató, baráti kapcsolatoknak – a szociális izoláció enyhítésén túl - komoly szerepe van a képzés sikeres elvégzése szempontjából is.

Képzésben tartás: képzésben tartó csoport, mentorálás

A képzések során fontos feladat a résztvevők motivációjának fenntartása, a képzésben résztvevők sorsának, körülményeinek nyomon követése, a csoportos és egyéni szinten felmerülő problémák kezelése. Ezen feladatok ellátását, a képzésekben résztvevők támogatását mentorok végzik egyéni és csoportos formában.

A mentori tevékenység

A mentor a képzési folyamat kezdetétől részt vesz az eseményekben: már a képzésre történő kiválasztásnál is szerepet játszik, jelen van a csoportos tájékoztatókon, közreműködik a jelentkezők elbírálásban is. A válogatási folyamat végén, a képzés előkészítő tréning végeztével a mentor „megkapja” a felkészített csoportot. Őket kell végig kísérnie a képzés folyamatán. Ennek keretében segíti a résztvevők beiratkozását, heti rendszerességgel megtartja *képzésben tartó csoportokat*, mintegy osztályfőnök kíséri a tanulókat. A csoportot érintő, valamint a képzéssel közvetlenül összefüggő nehézségeken túl egyéni problémákkal is foglalkozik. Adott esetben segít megoldani, javítani a lakhatási feltételeken, de addiktológiai, kapcsolati és egyéb jellegű problémákkal is felkereshetik őt a képzésben résztvevők. A mentor a képzési szakasz utolsó felében felveszi a kapcsolatot az álláskereső iroda állásfeltáró, valamint álláskereső tréninget tartó munkatársával, és egyeztet velük a képzésről kikerülők lehetőségeit illetően. Az

egyéni képzésekben résztvevő személyek támogatását, mentorálását az álláskereső iroda egyik munkatársa végzi, egyéni tanácsadás keretében.

A mentor tevékenysége nem fejeződik be a képzés befejezésével. A tanfolyamot elvégzett tanulók munkába állása után következik a mentori tevékenység munkában tartó szakasza. Ekkor a mentor már egyéni tanácsadás, illetve szociális ügyintézés keretében foglalkozik ügyfeleivel. A folyamat során fontos a résztvevők egyéni szociális munkásával való szoros együttműködés, a problémák kölcsönös megbeszélése, és megoldásuk érdekében való együttműködés.

Képzésben tartó csoport

A csoportos képzésekben résztvevők esetében a képzési folyamat, illetve a résztvevők támogatása a képzésben tartó csoport keretein belül valósul meg. A tréning célja, hogy a tanulás-tanítás folyamat alatt felmerülő nehézségek feldolgozása megtörténjen, hogy támogassa a résztvevőket folyamatos és fokozatosan növekvő követelmények elfogadásában, az azokhoz való alkalmazkodásban, és ezáltal hozzásegítse a tanulókat a megkezdett tanfolyam sikeres befejezéséhez, valamint ahhoz, hogy a képzés után új szakmájukba léphessenek be a munka világába.

A képzések és szervezésük során felmerült problémák, nehézségek

A képzések zavartalan lebonyolításának, és ezzel a projekt megvalósításának egyik alapvető feltétele, hogy a Fővárosi Munkaügyi Központ támogatott képzési programjai folyamatosan működjenek. A projekt megvalósítása során az együttműködések kiforratlansága, a törvényi feltételek, illetve a képzési rendszer megváltozása miatt számos nehézséggel kellett szembenézni.

Az együttműködés kezdetén sok problémát okozott, hogy a munkaügyi központtal kötött megállapodásokat az FMK nem tartotta minden esetben, így előfordult, hogy nem a meghirdetett időpontban indította el a képzéseket. A hajléktalan ügyfelek esetében komoly problémát jelentett, hogy a képzésekre jelentkezők közül többen feladták addigi tevékenységeiket, munkájukat, és így a csúszás miatt bizonytalan helyzetbe kerültek. Mivel a képzések szervezői nem tudtak pontos információt adni a képzés kezdő időpontjáról, sokan elvesztették motivációjukat, és egy időközben felkínálkozó álláslehetőségért feladták a továbblépéshez szükséges tanulmányok lehetőségét.

A törvényi, szervezeti feltételek megváltozása következtében változtatni kellett a képzésekkel kapcsolatos előzetes elképzeléseken - közte a képzési ütemterven is - ami jelentős bizalomvesztéssel járt. Az új feltételekhez való alkalmazkodás jelentős adaptációs munkát követelt meg partnerektől éppúgy, mint a BMSZKI Álláskereső Irodától.

Nem egy esetben érkezett panasz az ügyfelek részéről, a képzések alacsony színvonala miatt. Többen számoltak be arról, hogy a kötelező gyakorlati foglalkozásokon sok esetben nem álltak rendelkezésre a munkagépek, így valójában nem tudták elsajátítani a szakma végzéséhez szükséges ismereteket, és – habár volt bizonyítványuk – nem tudtak elhelyezkedni.

A modell keretében megvalósuló képzési stratégiáról – a képzések lebonyolítása során felmerülő nehézségek ellenére – elmondható, hogy hatékony módon biztosította a halmozottan hátrányos helyzetű célcsoport foglalkoztatási pozíciójának javítását. A képzések szervezésében, lebonyolításában résztvevő munkaerő-piaci és szociális szakemberek együttműködése révén olyan szolgáltatás alakult ki, amely valóban alkalmazkodik a hajléktalan emberek speciális szükségleteihez, és biztosítja a számukra a képzés sikeres elvégzéséhez, az azt követő munkába álláshoz, valamint megszerzett munkahelyük megtartásához szükséges – anyagi, szociális, munkaerő-piaci, humán – segítségüket.

5. AKTIVITÁS NÖVELÉSÉT CÉLZÓ PROGRAMOK

A sok éve az ellátórendszerben élő, társadalom peremére szorult, munkanélküli, hajléktalan emberek aktivitása, motivációja gyenge. Sokan közülük megkeseredetten élik mindennapjaikat, nem terveznek, a mindennapi túlélésen kívül nincsenek céljaik. Sokáig maga az ellátórendszer is ezt a fajta működésmódot erősítette meg: az intézményekben folyó munka legtöbbször kimerült a passzív, szállást nyújtó tevékenységben, ami azzal járt, hogy az ügyfelek akár évekig is „elvegetáltak” az intézményekben úgy, hogy helyzetükben nem következett be szinte semmilyen változás.

Az ellátórendszer átalakítása az ügyfelekre is hatással volt, részükről is alkalmazkodást követelt: az ápoló, gondoskodó ellátásból dinamikus rendszerré való átalakulás - megállapodások rendszerének bevezetése (célok, tervek, feladatok), intézményi jogviszony idejének lerövidülése - egy célirányosabb életvezetést kíván az ügyfelektől is. Közülük sokan azonban (még) nem tudnak megfelelni ezeknek az elvárásoknak. E miatt a tervezés során fontos kérdés volt, hogy mi történjen a kiesőkkel, a nem jól alkalmazkodókkal. Egyértelmű volt, hogy azoknak az embereknek is kell valamilyen szolgáltatást nyújtani, akik – motiváció, ismeretanyag, készségek híján - nem tudnak megfelelni a képzésekre való bekerülés feltételeinek, illetve az elsődleges munkaerőpiac elvárásainak. Számukra építették be a programelemek közé az aktivitás növelését, fenntartását elősegítő programelemeket, melyek célja:

-  motiváció felkeltése, szinten tartása, növelése,
-  átvezetés az inaktív életmódból az aktív életforma felé,
-  egyfajta alternatíva az aktív életre azok esetében, akiknél nem lehet arra számítani, hogy az elsődleges munkaerőpiacon boldogulnak.

Fedél Nélkül^x terjesztők aktívabbá válása – igazi munkavállalás

125

Az aktivitás növelését célzó programelemek egyik célcsoportja a Fedél Nélkül utcalap terjesztői gárdája. A Fedél Nélkül terjesztők aktívabbá válását egy 40 fős kiemelt terjesztői gárda létrehozásával kívánták elősegíteni, melynek tagjai számára egyéni és csoportos szolgáltatási formákat biztosítanak.

A Fedél nélkül munkatársai fontosnak tartják, hogy az utcalap, terjesztőivel együtt jól megfogható, markánsan körvonalazott, önálló entitást képezzen, ezért törekednek arra, hogy a regisztrált terjesztőket megkülönböztessék azoktól, akik egy-egy lappal – metró újság, másolt Fedél nélkül – a kezükben tulajdonképpen koldulnak az utcákon.

A Fedél Nélkül terjesztőinek csoportja változatos: sokan vannak közöttük, akik – mentális állapotuk, addiktológiai és egyéb problémáik miatt - nem tudnak más munkát végezni, így számukra az újság árusításából befolyt összegek jelentik az egyetlen bevételt. Vannak közöttük olyanok is, akik alkalmi munkákból tartják fenn magukat, és keresetüket a lap terjesztéséből befolyt összeggel egészítik ki, illetve alkalmi munkalehetőség híján azzal pótolják. És vannak olyan terjesztők is, akik „főállásban”, meghatározott rend szerint terjesztik a lapot, és teljes egészében az adományokból befolyt összegből tartják fenn magukat.

A regisztrált terjesztők száma 2004-re már elérte az 1200 főt, közülük mintegy 400 volt aktív. A regisztrált terjesztők a – terjesztési szabályzatot betartva – jogosultak a Menhely Alapítvány munkatársai által készített fényképes, sorszámozott igazolvány viselésére. A regisztrált ügyfelek problémáikkal, ügyes-bajos dolgaikkal felkereshetik a Menhely Alapítvány Kürt utcai nappali melegedőjében, a hét minden munkanapján ügyeletet adó szociális munkásokat. A szociális munkások tanácsokkal segítik a lap terjesztőit, hivatali ügyeik intézéséhez pedig rendelkezésre áll a Menhely Alapítvány Kürt utcai Ügyfélszolgálati Irodájának teljes kapacitása.

Az elmúlt években a Fedél Nélkül több nagyszabású közösségi akciót bonyolított le: 2004-ben Alkonyzóna címen antológia jelent meg a hajléktalan művészek alkotásaiból, mely bemutatásra került a 75. könyvhéten; 2005 októberében a terjesztők megsegítésére jótékonyági reggae partit rendeztek egy budapesti szórakozóhelyen; a 2005 decemberében megjelenő számban – a könyv boltokba kerülését megelőzve – jelent meg a népszerű ifjúsági regény, a Harry Potter sorozat 6. részének első fejezete.

A Fedél nélkül terjesztői mintacsapat

Fontos célként fogalmazódott meg a kiemelt terjesztők foglalkoztatási helyzetének legalizálása, rendszeres alkalmi munkavállalói formában történő alkalmazásuk megszervezése.

A Fedél Nélkül terjesztői brigádjának megerősítését, képzését egy 40 fős terjesztői mintacsapat megszervezése és működtetése által kívánták megvalósítani. A projektrészbe bevont kiemelt terjesztők számára olyan védett munkahely kialakítása volt a cél, ahol egy átlagos munkahely formai elvárásaihoz képest kevesebb kötöttségnek kell megfelelni. Az esetkezelés, támogatás révén a munkavállalásra alkalmas kiemelt terjesztők idővel beléphetnek az elsődleges munkaerőpiacra. Azok számára, akik nagy valószínűséggel nem alkalmasak a rendszeres, komolyabb kötöttségekkel járó munkavállalásra, a lap terjesztése a mindennapi aktivitást, megélhetést, a közösséghez való tartozás élményét biztosítja.

A mintacsapatba bekerülőket három főállású szociális munkás alkalmazásával kiemelt figyelemmel követik. A kiemelt terjesztők egyéni gondozásának célja, mentális állapotuk szinten tartása, életkörülményeik javítása, motiválás. Az esetkezelés révén nő a kiemelt terjesztők alkalmazkodó, normatartó képessége, fizikai és szellemi teljesítőképessége, így megteremtődhet az esélye az elsődleges munkaerőpiac irányába történő továbblépésüknek. Azoknak a terjesztőknek az esetében, akiknél az elsődleges munkaerőpiacon történő munkavállalás nem lehetséges, a munka célja az aktivitási szint, valamint a fizikai és mentális állapot megőrzése, társas kapcsolatok erősítése. Csoportfoglalkozások révén a kiemelt terjesztőkkel foglalkozó szociális munkások a tagok közötti összefogást, kis munkacsoportok szerveződését kívánják elősegíteni.

126

Hosszú távú célként fogalmazódott meg, hogy a kiemelt terjesztőket, mint nagycsoportot is megszervezzük, a külsőségeken (pl. egyen-mellény) túl olyan közös mentalitást, követendő normákat próbálva meghonosítani, mely a többi terjesztő felé is vonzó tud lenni. A kiemelt terjesztők csoportjának megszervezése, megerősítése révén lehetőségessé válhat, hogy a terjesztők a jövőben önállóan működtessék az újságot, és maguk lássák el a terjesztéssel – annak koordinálásával, ellenőrzésével – kapcsolatos feladatokat. A kiemelt terjesztőkből megszervezett csoport érdekvédelmi feladatok ellátására is képessé válhat.

A projektelem megvalósítása során – újszerűsége, kiforratlansága miatt - számos nehézség adódott. Problémát jelentett a bekapcsolódók tervezettnél alacsonyabb száma, motiválatlansága. A terjesztők alacsony aktivitása főként a kiemelt státusszal járó extra szolgáltatások szegényességével magyarázható. A szolgáltatásokat azonban alapvetően meghatározzák az anyagi feltételek, illetve az a szervezeti, intézményi háttér, amelynek keretein belül a Fedél nélkül működik. A Menhely Alapítvány nappali melegedőjében van Budapest egyik legforgalmasabb információs irodája. A zsúfoltság, a nyugodt keretek között történő beszélgetésre alkalmas helyiségek hiánya nagyban megnehezíti a hatékony egyéni esetkezelést, mely a kiemelt terjesztők számára nyújtható egyik legfontosabb extra szolgáltatás.

A csoportfoglalkozásokon való részvétel szintje is elmaradt a várakozásoktól, a tagokat nem sikerült érdekeltté tenni az összefüggéseken való részvételben. Ebben az játszható szerepet, hogy a csoportos foglalkozásoknak nem voltak kézzel fogható nyereségei a résztvevők számára. A terjesztők csoportként

való megszervezésüket nehezítette az is, hogy a többségük huzamosabb ideje egyedül él, társas kapcsolataik alig vannak. A közösségtől elszokott emberek számára a másokhoz alkalmazkodás megterhelő.

Összességében elmondható, hogy a Fedél nélkül keretében megvalósuló tevékenység teljesen egyedülálló és újszerű kezdeményezés, amely a leghátrányosabb helyzetű hajléktalan ember számára nyújt szolgáltatásokat, és ezzel hiánypótló szerepet tölt be az ellátórendszerben. A jövőben a fenti problémák megoldása érdekében szükséges, hogy további anyagi és humán erőforrások bevonásával, más intézményekkel, szolgáltatókkal való együttműködésben a terjesztők valós szükségleteihez jobban igazodó szolgáltatásokat alakítsanak ki, hogy a jelenlegi szolgáltatások hatékonyságát, szakmai és tárgyi feltételeit javítsák.

Fedél Nélkül – EQUAL melléklet

A program keretein belül lehetőség nyílt három hajléktalan ember félállású foglalkoztatására a Fedél Nélkül című lap jelenlegi és régóta aktív szerzői csapatából. Az ő feladatuk volt a projekt végrehajtási szakaszának teljes ideje alatt, minden lapszámban megjelenő négyoldalas EQUAL mellékletet elkészítés a mellékletben megjelenő hírek, interjúk, tudósítások elkészítése, megírása, gépelése, tördelése, sokszorosítása, végül a kész melléklet elhelyezése a lapszámokban.

A program ezen eleme sikertörténetnek is nevezhető. A „Fedél nélkül” hajléktalan újság 2005. júliusától, a kéthetente megjelenő lapszámaiban Equal mellékletében folyamatosan tudósított a projekt előrehaladásáról, az elért eredményekről, kudarcokról. Az olvasók ezen kívül megismerkedhettek a program legfontosabb szereplőivel a megvalósítókkal éppúgy, mint azokkal az ügyfelekkel, akik igénybe vettek képzési és foglalkoztatási szolgáltatásokat. A lapban közzé tett 4 oldalas tájékoztató mellékletek, egyfelől informálták a „civil” környezetet, másfelől hajléktalan ügyfeleket mozgósítottak.

127

A programelem fontos hozadéka, hogy a mellékletet szerkesztő hajléktalan emberek a riportok, tudósítások elkészítése miatt minden jelentősebb - a projekthez kapcsolódó és egyéb jellegű – szakmai eseményen jelen voltak, széles körben kifejhették véleményüket, és ezzel fontos szerepet töltöttek be a projekt értékelésében, a hajléktalan emberek érdekeinek képviselésében.

A tapasztalatok alapján elmondható, hogy a hajléktalan emberek ilyen jellegű foglalkoztatása, a szakmai munkába, eseményekbe való bevonása, működőképes formája a célcsoport érdekképviselésének, valamint sikeresen alkalmazható a társadalmi célú kommunikáció terén is.

Számítástechnikai készségfejlesztés – Teleszoba program

A projekt célkitűzései között szerepelt, a hajléktalan emberek javakhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájuttatása révén elősegítsék aktivitásuk, érdekérvényesítő képességük növekedését. A fenti cél megvalósulása érdekében a BMSZKI intézményeiben ellátott ügyfelek számára a teleszoba program révén biztosították a számítógéphez, internethez való hozzáférést, megteremtve ezáltal a lehetőségét az aktív időtöltésnek, tájékozódásnak, kommunikációnak, az önálló munkakeresésnek.

A szolgáltatás fő célcsoportjaként a BMSZKI szálláshelyeinek megváltozott munkaképességű lakói mellett, a szociális rehabilitáció záró szakaszába lépő, képzésben résztvevő (vagy a kiválogatási folyamat valamely szakaszában kieső), a szolgáltatást munkavállalási szándékkal igénybevevő, valamint alapfokú ismereteket elsajátítani szándékozó hajléktalan embereket jelölték meg.

A teleszoba program keretein belül megvalósított szolgáltatások több ponton eltértek az eredeti tervektől.

A teleszobák az előre tervezetthez képest magasabb számban és hosszabb nyitvatartási időben működnek. Míg az elsődlegesen megjelölt célcsoport tagjai – a megváltozott munkaképességű hajléktalan emberek – a vártnál jóval alacsonyabb arányban vették igénybe a szolgáltatás nyújtotta lehetőségeket, addig a többi igénybevevő részéről nagyobb érdeklődés mutatkozott. A szükségletekre reagálva a tervezett három helyett hét intézményben indították el a szolgáltatást, és bővült a programba bevonható ügyfelek köre is. Ennek köszönhetően havonta több mint 1000 ügyfél számára érhető el a számítógép, és azzal együtt az internet.

A teleszobák egyik legnépszerűbb szolgáltatása az *alapfokú számítógép kezelői tanfolyam*. Az alapfokú ismereteket kiscsoportos (2-3 fős) foglalkozások keretében sajátíthatják el az érdeklődők. A képzés kereteinek, tematikájának kidolgozása során maximálisan figyelembe vették a célcsoport szükségleteit, sajátosságait. A tanfolyamon résztvevők számára új és fogyasztható, ügyfélbarát tananyagot állítottak össze, mely magában foglalja a számítógép kezelésével kapcsolatos tudnivalókat, a szövegszerkesztő, táblázatkezelő és internetes eszközök használatára vonatkozó ismereteket, multimédiás programok kezelésének, valamint az egyes szoftverek telepítésének elsajátítását. Kilenc modult dolgoztak ki, amelyekből 3 témakörben ki-kí annyiit végez el, amennyit képessége, motivációja lehetővé tesz. A tanfolyam elvégzéséről a résztvevők elismervényt kapnak.

A csoportok elindítása, időbeosztása alkalmazkodik a jelentkezők igényeihez: a szükséges résztvevő összegyűlése után, a foglalkozásokat a lakókkal közösen egyeztetett időpontban, heti két órában tartják. Az oktatók a szállókon dolgozó szociális munkások, akiket a program keretében képeztek ki, így a tanulók gyengeségeit megfelelő empátiával tudják kezelni.

Összességében elmondható, hogy a Teleszoba program működtetése újdonság a hajléktalan ellátásban és szociális munka számára számos lehetőséget tartogat. Az oktatási folyamat – az résztvevők aktivitásának, önállóságának növelése által – kedvezően befolyásolhatja az ügyfelekkel végzett esetkezelő munka hatékonyságát. A szolgáltatáshoz kapcsolódóan lehetséges egyéb tájékoztató, információs összejövetelek, tréningek megtartása is. A szolgáltatás nagy előnye, hogy nyitottsága, alacsony küszöbe miatt széles körben elérhető, így azok számára is lehetővé teszi a tanulást, tájékozódást, akik az OKJ-s képzések követelményeinek nem tudnak eleget tenni.

6. EMPOWERMENT

A modern szociális munka definíciók központi fogalma az empowerment, a „hatalommal való felruházás”, „képessé tevés”. Pincus-Minham meghatározása szerint a szociális munkás feladata kliense problémakezelő, megküzdő képességének fejlesztése, önszervezővé, önvédővé válásának elősegítése, az egyén és az őt körülvevő források, ellátórendszerek közötti összeköttetés erősítése és biztosítása, valamint a szolgáltatások hatékony, emberközpontú működtetése. (idézi Budai, 2005)

Az International Federation of Social Workers (IFWS) 2000-es szociális munka definíciója szerint: „A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változásokat, a probléma megoldásokat az emberi kapcsolatokban, valamint segíti az 'empowerment'-et; az emberek felszabadítását a jólét fokozása érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol az emberek egymással és társadalmi környezetükkel kerülnek kapcsolatba. Az emberi jogok és a szociális igazságosság alapvető fontosságúak a szociális munkában.” (idézi Budai, 2005)

A hátrányos helyzetű csoportokkal végzett munka lényege, végső célja, hogy a hatalmukat veszített emberek visszanyerjék képességüket sorsuk irányítása felett, hogy aktív résztvevői legyenek a közösség életének. Ennek meghatározó eleme a közösségi szolidaritás erősítése, részvétel, beleszólás biztosítása a

közösség és saját ügyeikbe, érdekképviselőik erősítése, képviselőik bevonása a társadalmi dialógusba. Mindezt összefoglaló néven empowermentnek nevezi a szakirodalom. (Budai, 2005)

Miért fontos a részvétel, az empowerment támogatása a hajléktalan emberek esetében? A hajléktalan léttel együtt járó kirekesztettség – Ferge Zsuzsa szavaival élve - az anyagi javak hiányán túl „magába foglalja a társadalmi, gazdasági, politikai és kulturális életben való részvétel nem megfelelő szintjét, egyenlőtlenségeit vagy teljes hiányát. ” (Ferge, (2002) 2.o) A társadalom periferiájára sodródott – hajléktalan – emberek életében tehát az érzelmi, tárgyi megfosztottság mellett jellemző a szociális izoláció, a társadalom különböző szintereiről való kiszorulás, elszigetelődés, az érdekérvényesítő képesség hiánya.

Breitner Péter szerint a hajléktalanság egyfajta személyiség-állapotot, eszköz nélküliség, amely kiszolgáltatottá teszi az embert a rajta kívül *zajló* eseményeknek, amelyekkel csak sodródni tud. A hajléktalanokra az jellemző, hogy a világban való komfortérzésük igen csekély. A külvilág többnyire ijesztőnek, érthetetlennek, idegennek tűnik számukra, ezért visszahúzódnak, bezárkóznak és/vagy olyan kapcsolatokat, önideológiákat keresnek, amelyek révén esetleg elhitethetik magukkal, hogy irányítói, és nem elszenvedői az életnek. (Breitner, 1999)

A hátrányos helyzetű csoportok esetében aktivitásuk, részvételük ösztönzése, elősegítése, önálló érdekképviselőik támogatása egyfajta eszköz – és egyben cél is - a velük végzett szociális munka során. A hajléktalan emberek számára a részvétel, az empowerment fontos hozadéka, hogy ezáltal megélhetik, hogy képesek befolyásolni a történéseket, hogy nem csak passzív elszenvedői, hanem aktív alakítói is lehetnek az eseményeknek. A csoportba tömörülés, közösségi akciókban való részvétel révén megtapasztalhatják a közösséghez való tartozást, hogy nincsenek egyedül problémáikkal, törekvéseikkel, hogy a többségi társadalom, a nagyobb közösség tagjait is érdekli helyzetük, közülük sokan támogatják törekvéseiket. Ezáltal csökken a kirekesztettség érzése, az izoláció. Mindezek átélése hatással lehet az egyén hétköznapi életére is, és a részvétel, az aktivitás, a változtatás igénye megjelenhet a mindennapok működésmódjában is.

129

A programban a hajléktalan emberek részvételét, önszerveződését támogató elemek fő célja az volt, hogy a hajléktalan emberek beleszóljanak a róluk, őket érintő kérdésekről folyó dialógusba, hogy megszerveződjenek, problémáikra fel tudják hívni a figyelmet, és érdekeiket maguk tudják képviselni. Egyszerűen aktívan vegyenek részt a róluk szóló párbeszédben, saját sorsuk, illetve az ellátórendszer alakításában.

A célcsoport közvetlen bevonása a projekt szakmai tevékenységébe, a projekt folyamatos nyomon követésébe és értékelésébe

A program kidolgozása, megvalósítása során a szakemberek külön figyelmet fordítottak arra, hogy a célcsoport tagjainak lehetőségük legyen arra, hogy a projekt minden elemében aktívan részt vegyenek, azokkal kapcsolatban, a lehető legtöbb fórumon, többféle módon is kinyilváníthassák véleményüket.

Ezt egyrészt úgy biztosították, hogy a Fejlesztési Partnerségi Tanács havi rendszerességgű találkozóin – amelyeken a három partner szervezet képviselőinek részvételével a programot érintő fontos döntések megbeszélése, munkafolyamatok előkészítése, értékelése zajlik – minden alkalommal jelen vannak a célcsoport tagjai, akiknek véleményét, javaslatait figyelembe veszik a partnerség munkatársai.

A projekt megvalósításában, értékelésében való részvétel fontos eleme volt, hogy a célcsoport tagjai meghívást kapnak a TCK blokk keretében megrendezett beszélgetésekre (fókusz csoportok, műhelybeszélgetések, közösségi fórumok). A projekt egyes elemeinek véleményezését, alakítását egy

külön, ezzel a céllal életre hívott fórum - a *résztevői kontrollcsoport* – megszervezésével biztosítják. Az összejöveteleken a résztvevők elmondhatják véleményüket, észrevételeiket a kiépült szolgáltatásokról, felhívhatják a szakemberek figyelmét a kielégítetlen szükségleteikre, javaslatokat tehetnek a sorsukat érintő kérdésekkel kapcsolatban.

A célcsoport tagjainak megfelelő információkhoz való hozzájuttatása érdekében külön forrásokat különítettek el arra, hogy biztosítsák a Fedél Nélkül utcalap munkatársainak részvételét a nemzetközi együttműködés keretében megvalósuló külföldi tanulmányutakon, szemináriumokon, így a Fedél Nélkül utcalap egy-egy munkatársa részt vett a Párizsban, Madridban és Budapesten megrendezett nemzetközi szemináriumokon. A tanulmányutak tapasztalatairól beszámoltak a Fedél Nélkül EQUAL mellékletében, valamint a szóbeli tapasztalatátadási fórumokon. (ld. következő fejezetben Fedél Nélkül munkacsoport)

A hajléktalan emberek szélesebb csoportjai véleményének visszacsatolása érdekében – a csoportokon kívül - más visszajelző mechanizmusokat is beépítettek a programba. Az álláskereső irodák munkájának értékelésére ügyfél elégedettségi kérdőívet dolgoztak ki és vezettek be, a képzés előkészítő tréningekről pedig, a lebonyolítók minden nap végén írásos visszajelzéseket kértek a résztvevőktől. A szolgáltatásokat igénybe vevők észrevételeit, véleményeit - összesítésük, feldolgozásuk után - figyelembe vették a projekt alakításakor.

A tájékoztatás és az értékelés egyik fontos terepe a Fedél Nélkül utcalap kéthetente megjelenő négy oldalas EQUAL melléklete. A melléklet készítői maguk is hajléktalan emberek, interjúikon keresztül folyamatosan nyomon követik, ismertetik a projekt alakulását, illetve bemutatják a megvalósítók és a célcsoport véleményét, tapasztalatait.

A hajléktalan emberek minél szélesebb köreinek információval való ellátása érdekében számos szórólap, plakát, ismertető készült, melyek a program szolgáltatásait, a különböző segítségi formákat mutatták be, valamint egy-egy problématerület specialitásaira hívták fel a figyelmet.

130

A célcsoport önszerveződésének megerősítése

A program keretein belül lehetőség nyílt egy, a hajléktalan embereket tömörítő civil szervezet támogatására, tagjai számára szervezetfejlesztési és pályázatírási tréning megtartására. Ennek megvalósítására 2006. évben került sor, a VAGYUNK Otthontalan Művészek Egyesülete támogatása keretében. A tréninggel azt kívánták elősegíteni, hogy az egyesület önállóan tudjon működni, a tagok biztosítani tudják a fennmaradásához szükséges anyagi, tárgyi, stb. feltételeket. Az egyesület létrejötté, megerősödése, a szervezett, hatékonyan működő érdekvédelem elősegítheti, hogy a hajléktalan emberek egyre nagyobb szerepet kapjanak az őket érintő kérdésekben, hogy társadalmi kommunikációjukkal állandó jelenlétet biztosíthatnak az otthon nélkül élő embereknek a közbeszédben. A formalizált szervezeti forma révén deklarált jogaik lettek, részvételük „legalizált formában” történhet.

Eredmények:

Magyarországon a szociális ellátórendszerben az ügyfelek részvételét, érdekérvényesítést támogató, ösztönző szemléletmódnak a közelmúltig nem volt hagyománya, inkább a paternalista, felügyelő, rendfenntartó szemlélet volt a jellemző. A szociális munkások hozzáállásában ma is felfedezhetők ennek a szemléletmódnak a maradványai – sokak esetében egészei. A szolgáltatói szemléletmóddal még csak elszórtan lehet találkozni. Mindez a szóhasználatban is megnyilvánul: a szolgáltatást igénybe vevő, használó helyett általában a „gondozott”, „ellátott” kifejezést használjuk. Az ellátórendszerben lévők

sincsenek hozzászokva ahhoz, hogy beleszóljanak az őket érintő folyamatokba, köreikben nincs nagy aktivitás ezen a téren.

A kialakított kommunikációs csatornák és a begyakorolt technikák hiánya miatt, kezdetben nehéz volt a hajléktalan emberek megszólítása, aktivizálása. További nehezítő tényező volt, hogy az intézményekben dolgozó szociális munkások sok esetben nem voltak partnerek ebben a munkában. Észre kell venni, hogy az ellátórendszerben dolgozók és ügyfelek között sok esetben érdekellentétek állhatnak fenn. Azoknak a szakembereknek, akik szakmai munkája, magabiztossága nem megfelelő szintű, nem érdekük, hogy elősegítsék ügyfelek érdekérvényesítését, hatalommal való felruházását, hiszen az kellemetlen következményekkel járhat rájuk nézve – pl. a kliens szót emelhet a szakember viselkedése ellen, vagy az ellátás színvonalának javítása érdekében.

A fentiekén túl számos – a hajléktalan léttel szorosan összefüggő – nehezítő körülménnyel kellett szembenézni a projekt ezen elemeinek tervezésekor, megvalósításakor. A stabil érdekképviselő kialakítását nagymértékben megnehezítette a hajléktalan életformával együtt járó bizonytalanság, a különböző élethelyzetek (szálló, alberlet, utca, munka, álláskeresés) váltakozása, az ügyfeleknél tapasztalható izoláció, kommunikációs nehézségek, gátlások, pszichés károsodások.

Az érdekvédelmi szervezetek hosszú távú működését megnehezíti, hogy az érdekképviselői fórumokat, különböző önszerveződési formákat általában a jobb mentális állapotú, aktívabb, előnyösebb helyzetben lévő hajléktalan emberek mozgatják. Ők azok, akiknek nagyobb esélyük van arra, hogy kilépjenek a hajléktalanságból. Helyzetük javulásával azonban gyakran felhagynak korábban megkezdett érdekvédelmi munkájukkal. Az ilyen szituációk elkerülése érdekében fontos, hogy az érdekképviselői lehetőségek ne egy-egy személyhez, hanem meghatározott mechanizmusokhoz kötődjenek.

A nehézségek ellenére a projekt keretében megvalósuló törekvéseknek nagy hozadéka, hogy az ellátórendszerben megjelent a szolgáltatásokat igénybe vevők bevonásának elvárása, és erőfeszítések történtek részvételük elősegítése érdekében, valamint a kontroll, önszerveződés irányába. A projekt előrehaladásával a szolgáltatásokat igénybe vevők is egyre aktívabbá váltak ezen a téren, és maguk számára is feladatokat, javaslatokat fogalmaztak meg és az érdekképviselőik hatékonyabbá tétele érdekében. (Például a résztvevői kontroll csoport keretében a résztvevők felvetették, hogy a szociális munkásokkal közösen szeretnék megvizsgálni a BMSZKI szálláshelyein – a szociális törvény előírásainak megfelelően – kötelezően működtetett érdekképviselői rendszert, és javaslatokat, lépéseket tenni a hatékonyabb működés elősegítésére.)

A jövőre nézve fontos feladat, hogy a részvételt biztosító szervezeti formák, működési mechanizmusok beépüljenek az intézményi szisztémákba, az intézményekben dolgozó szakemberek szemléletmódjába, és mind a dolgozók, mind a szolgáltatásokat igénybe vevők számára egyértelművé váljon, hogy milyen hozadékaik vannak a részvételnek, hogy mit is jelent valójában a jól hangzó, divatos kifejezés, az empowerment.

7. A SEGÍTŐK FELKÉSZÍTÉSE – ÚJFAJTA SZEMLELETMÓD SZÜKSÉGESSÉGE A SZOCIÁLIS MUNKÁBAN

A hajléktalan ellátás keretein belül a modellprogramot megelőzően a passzív, szállást nyújtó működés volt a meghatározó, a halmozott hátrányokkal küzdő hajléktalan emberek problémáinak holisztikus megközelítésére hiányoztak az eszközök. Az EQUAL támogatásával megvalósuló projekt során – a dokumentációs rendszer, a referensi hálózatok kiépítése révén - egy teljesen innovatív, komplex szolgáltatási rendszer került kidolgozásra és bevezetésre.

A pályázat sajátos célrendszere, módszertana, nagysága és tematikája - a munkaerő-piaci irányultság, a célcsoport részvételének biztosítása, bevonása – a hajléktalan ellátásban dolgozó szakemberek részéről szemléletváltást, újfajta eszközök, módszerek megismerését követelte. A programban ezért az előkészítés és a megvalósítás során is nagy hangsúlyt kapott a megvalósítók képzése, szupervíziója, mely egyben a kidolgozott munkaerő-piaci integrációs modell hosszú távú fenntarthatóságának is záloga.

A céloknak megfelelően megvalósításra került a projektbe bevont esetkezelő szociális munkások képzése és szupervíziója, a 4 referensi hálózat képzése és hálózatépítése, a referensek számítástechnikai és módszertani képzése, az álláskereső iroda munkatársainak képzése, a szociális munkások csoportvezetői képzése.

Szociális munkások képzése

A munkaerő-piaci fókuszú, integrált megközelítésű modell egy újfajta hozzáállást követelt. Az addigi passzív, főként a szállásnyújtásra koncentrált ellátás egy dinamikus, eredményorientált rendszerre alakult át és a szakemberek mindennapi munkájába be kellett épülnie ennek az újfajta szemléletmódnak. A célok elérése érdekében a képzések során az egyes szakterületek elméleti hátterének megismertetése mellett, szerepet kapott a megvalósítás ideje alatt összegyűlt tapasztalatok, ismeretek értékelése, átadása, közös feldolgozása is. A projekt végrehajtása során minden BMSZKI-ban dolgozó szociális munkás bevezető képzésen, valamint negyedévente ismétlődő képzésen/szupervízióon vett részt.

-  **Szociális munkások projektbevezető képzése:** A bevezető képzés célja az volt, hogy az érintettek megismerjék a projektet, és azokat az új működési folyamatokat, amelyeket a program megvalósítása jelent. Képzési naponként 20-25 szociális munkás volt jelen az egész napot kitöltő felkészítésen, ahol megismerkedhettek az új szerkezetű betétlapokkal vagy szükséglettesztekkel, a projektben rejlő lehetőségekkel, valamint információkat kaptak arról, hogy a bevezetésre kerülő újszerű rendszer hogyan illeszkedik saját esetkezelő munkájukhoz. Az öt képzési napon mintegy 120 szakember – a BMSZKI összes esetkezelő szociális munkása – vett részt.
-  **Szociális munkások folyamatos szupervíziója és képzése:** A projekt ideje alatt a szociális munkások számára 3 havonta tartottak képzést, illetve szupervíziót. Az egész napos tréningek egyrészt lehetőséget adnak a terepen dolgozóknak tapasztalataik visszajelzésére, másrészt újabb ismereteket kaphatnak a foglalkoztatási program aktuális híreiről, információkat szerezhettek a projekt intézményeinek használatáról, működéséről. Ezeket az alkalmakat részben a főreferensek, részben külső, felkért szakemberek, tartották.
-  **Szociális munkások csoportvezetői készségének fejlesztése:** A hajléktalan emberekkel folytatott szociális munkában sokáig nem kapott jelentős szerepet a csoportmunka. Ennek okai főként a szakemberek túlterheltségében, ez irányú passzivitásában, valamint a csoportvezetésben való járatlanságában keresendő. A intézmények szolgáltatásait igénybevevők visszajelzései alapján ugyanis elmondható, hogy van igény a csoportos foglalkozásokra, az összegyűlt tapasztalatok

pedig azt bizonyítják, hogy a csoportos módszereket nagyon hatékonyan lehet használni a hajléktalan emberekkel végzett munka során.

Referensek képzése

A modell működtetése, illetve hosszú távú fenntarthatósága szempontjából alapvető szerepet töltenek be a referensi hálózatok. Ezért nagy hangsúlyt fektettek a referensek szakmai képzésére, illetve a hálózatok szervezetfejlesztésére, működésük megerősítésére.

Referensek projektbevezető képzése

A szociális munkások felkészítésével párhuzamosan a BMSZKI-ban működő referensi hálózatok tagjai számára a főreferensek kétnapos tréninget tartottak, ahol megismerkedhettek a referensi tevékenységekkel, saját feladataikkal, a referensi hálózat sajátosságaival, valamint a szakterületükre vonatkozó alapvető elméleti ismeretekkel.

Referensi műhelyek

A referensi hálózatok szakmai műhelyeit azzal a céllal indították el, hogy szakmai diskurzus kialakítása révén a különböző intézményekben dolgozó referensek és szociális munkások számára alkalmat teremtsen a szakterületeket érintő információk megosztására, problémák feldolgozására, a felhalmozott tapasztalatok alapján „jó gyakorlatok” kimunkálására, és ezáltal hozzájáruljon a szakmai munka színvonalának javításához.

Referensek számítástechnikai és módszertani képzése

A referensek számára munkájuk hatékonyabbá tétele érdekében ötször kétnapos számítástechnikai és módszertani képzést szerveztek. A képzés célja az volt, hogy a referensek elsajátítsák azokat az alapvető – táblázatkezelő és statisztikai programokra vonatkozó - számítástechnikai ismereteket, melyek alapján színvonalas szakmai beszámolókat, tanulmányokat, elemzéseket, pályázati anyagokat, prezentációkat készíthetnek.

133

Az álláskereső irodák munkatársainak betanítása

Az álláskereső iroda egy új jellegű szolgáltatási forma a hajléktalan ellátásban. Ezen a területen a megvalósítók nem rendelkeztek tapasztalatokkal, ezért az irodák működési kereteinek kidolgozásához, a dolgozók betanításához egy – tartósan munka nélküli célcsoporttal - kipróbált, jól működő tematikát vettek meg a Közjóléti Szolgálat Alapítvány Erzsébetvárosi Álláskereső Klubjától. Az irodák munkatársai 180 órás elméleti és gyakorlati képzésen vettek részt, melynek ideje alatt – az iroda működtetéséhez szükséges ismeretek megszerzésén kívül - a képzőkkel közösen adaptálták a módszert a hajléktalan célcsoport speciális szükségleteire.

Miért van szükség a megvalósítók képzésére?

A projekt megvalósításának sikeressége szempontjából alapvető fontosságú volt a terepen dolgozók - szociális munkások, referensek - partnerré tétele, aktivizálása, hogy magukénak érezzék a programot, elköteleződjenek céljai iránt. Az integrált modell bevezetésével számos új elvárás, feladat jelent meg a szociális munkásokkal szemben. El kellett érni, hogy a szociális munkások hajlandóak legyenek erőket befektetni a célok megvalósítása érdekében. Egy újfajta működésmód, szemléletmód elterjesztése csak úgy lehetséges, ha a résztvevők megértik, hogy a változásoknak, újdonságoknak mi a célja, hogy azok

alkalmazásával milyen eredményeket lehet elérni. A képzések során ezért fontos szempont volt, hogy a projekt keretében újonnan bevezetett működésmód, a kitűzött célok, és azok hozadécai egyértelműek legyenek, valamint, hogy a szociális munkások megfelelő ismeretek, újfajta eszközök birtokába kerülve hatékonyan tudják használni a rendszert.

A szakemberek részéről a képzések fogadtatása nem minden esetben volt jó. Sokan „felülről” rájuk erőltetett fölösleges plusz megterhelésnek tekintették. Ennek ellenére elmondható, hogy a képzéseknek számos hozadéka volt.

A képzések fontos hozadéka volt az intézményekben dolgozók közötti szakmai párbeszéd megteremtése, keretek közé foglalása. A képzések alkalmával – a tapasztalatok közös feldolgozása, megvitatása által - lehetőség nyílt arra, hogy a különböző teamek tagjai megismerjék egymás munkáját, szakmai elképzeléseit, jó gyakorlatait. Ez megfelelő alapot jelentett a teamközi együttműködések kialakításához, illetve elősegítette informális kapcsolatok kialakulását, erősödését.

A képzéseken a teamek tagjai a megszokottól eltérő helyzetben fejthették ki véleményüket. Ez lehetőséget teremtett számukra, hogy saját teamjük keretei közül kilépve más dimenziókban is gondolkodjanak, más szemszögből vizsgálják meg saját szakmai munkájukat, intézményük működését.

Összességében tehát elmondható, hogy a projektben a képzések által komplett szervezetfejlesztés valósult meg, melynek során a szakemberek szemléletének, magatartásának formálásával, illetve a szervezeti együttműködések megerősítésével lehetővé vált az újfajta működés bevezetése, a kitűzött célok megvalósítása, a rendszer átalakítása, és az elért eredmények jövőbeni fenntarthatóságának biztosítása.

8. ÖSSZEFOGLALÁS

134

A projekt megvalósításnak eddigi tapasztalatai alapján elmondható, hogy az integrált, az ügyfelek szükségleteinek felmérésén alapuló képzési és foglalkoztatási modell megfelelő kereteket, módszereket biztosít, és sikeresen alkalmazható a halmozott hátrányokkal küzdő csoportok munkaerőpiacra történő visszajuttatása, társadalmi integrációjának elősegítése terén.

Ezt támasztják alá az EQUAL projekt keretében megvalósított program eredményei is. A meghirdetett tanfolyamokon a projekt megvalósításának eddigi másfél éve alatt 158 fő vett részt összesen 19 szakmában. A képzésbe vont 158 fő közül 89-en tettek sikeres vizsgát, és további 32 fő képzése még folyamatban van. Az álláskereső irodák forgalmi adatai is azt bizonyítják, hogy a szolgáltatás hiánypótló, és széles körű szükségleteket elégít ki. Az Álláskereső Irodákat 13 havi működése alatt 1600 ügyfél kereste fel., Konkrét visszajelzéssel 230 ügyfél elhelyezkedéséről rendelkeznek, akik közül 154 főnek nincs munkaszerződése, 76 fő pedig – nyilatkozata szerint – szerződéssel dolgozik. (A program segítségével munkába állók száma ennél jóval magasabb, de erről csak szóbeli beszámolók állnak rendelkezésre.)

Az új dokumentációs rendszer bevezetésével lehetőség nyílt az ügyfelek valós szükségleteinek felmérésére; a több dimenziós szükségletfelmérés biztosítja a hatékony probléma feltárást, illetve megoldást. A projekt eddigi megvalósítása alatt felvett 3700 szükséglettesttől révén pontosan kirajzolódtak azok az igények és problématerületek, melyek kielégítésére, illetve kezelésére nagy figyelmet kell fordítani az ellátások, szolgáltatások tervezésekor.

A projekt lebonyolítása során nyilvánvalóvá vált, hogy a hajléktalan emberek munkaerőpiacra történő visszajuttatása csak integrált megközelítésű, az egzisztencia vesztes minden jellemző oldalát megragadó, komplex szolgáltatásokat biztosító segítő rendszerben, a szociális és munkaerő-piaci szolgáltatások összehangolásával lehet eredményes. A bevezetett képzési, foglalkoztatási modell megteremtette a munkaerő-piaci és szociális intézmények együttműködését, és a megkötött együttműködési

megállapodásokkal szervezett keretek közé helyezte azt.

A megvalósítás során - az egyre gyűlő tapasztalatok alapján - a modell folyamatosan alakult, fejlődött. Fontos, hogy a beindult változások a pályázati támogatás megszűnésével ne szakadjanak meg, hogy a kialakított szervezeti hálót, módszereket, szolgáltatásokat megőrizzék, továbbfejlesszék. A későbbi fenntarthatóság biztosítása már a projekt tervezésekor alapvető törekvés volt, ezért a program egyes elemeit úgy alakították ki, hogy az újonnan bevezetésre kerülő módszerek, szolgáltatási háttér a finanszírozás után is megőrizhetők legyenek. A pályázati program megvalósítása alatt megtörténtek azok a beruházások, amelyek az új szolgáltatások kialakítását lehetővé tették. A kiépített infrastruktúra, eljárásrend a program végeztével is működőképes. A projektet kísérő folyamatos képzéseknek köszönhetően az integrált modell megvalósításához szükséges ismeretek, módszerek beépültek a szociális munka folyamatába. Ennek köszönhetően a rendszer egyes elemei – pl. a szükségletfelmérés szisztémája – önfenntartóak lehetnek. A projekt két éve azonban nagyon rövid idő egy rendszer megreformáláshoz, a változások elmélyítéséhez. A sok éves, rögzült működésmódok, a rendszerben dolgozók szemlélete nem változik meg ennyi idő alatt, ezért a jövőre nézve fontos feladat a kidolgozott és bevezetett módszerek, a beindult folyamatok tudatos karban tartása, az integrált modell továbbfejlesztése.

A program továbbfejlesztésénél fontos célkitűzés, hogy a szolgáltatások minden rászoruló számára elérhetőek legyenek, hogy a rendszerben a jobb helyzetben lévő emberek mellett a legrosszabb állapotúak – közterületen élők, szenvedélybetegek, megváltozott munkaképességűek - is hozzájussanak azokhoz a segítséghez, amelyek révén esélyük lehet arra, hogy valamilyen úton kilépjenek a hajléktalanságból.

A rendszer továbbfejlesztésére nézve nagy tapasztalt, hogy a hajléktalanság problémájának megoldására a hajléktalanellátó rendszer önmagában nem képes. A hajléktalan emberek munkaerő-piaci, társadalmi (re)integrációjának elősegítése érdekében ösztönözni kell a döntéshozókat arra, hogy a probléma kezelésére olyan központi politikát alakítsanak ki, amely biztosítja a szociális, munkaügyi szolgáltatások, a lakhatási programok, pénzügyi és természetbeni támogatások összehangolt működését. A szolgáltatások összehangolt működésének megteremtése érdekében ki kell alakítani és deklarálni kell az együttműködések kereteit, szervezeti háttérét. A cselekvést nem lehet csupán a segítő szektorra korlátozni, a munkába be kell vonni a társadalom különböző szintjein és területein tevékenykedő – állami, önkormányzati, civil és egyházi - szervezeteket, a médiát, a munkaadókat, önkénteseket, valamint magukat a hajléktalan embereket is. Mivel a hajléktalanság nem csupán a hajléktalan emberek, valamint az őket ellátók problémája, hanem az egész társadalmat érinti, törekedni kell arra, hogy a probléma megoldásában minél több szereplő részt vegyen.

1. sz. Melléklet Foglalkoztatási szükségletteszt

SZÜKSÉGLET TESZT AZ ÜGYFÉL FOGLALKOZTATÁSÁNAK ELŐSEGÍTÉSÉHEZ „A”

Név:

Személyi azonosító

Azonosító:

A kitöltés ideje:

év:

hó:

nap:

Az adatfelvétel helye:

Lekérdezte:

1. Havi nettó jövedelme jelenleg:

,,-Ft

2. Miből származik jövedelme?

jöv1

jöv2

jöv3

11 bejelentett rendszeres munka

12 nem bejelentett rendszeres munka

13 rendszeres alkalmi munka

14 eseti alkalmi munka

21 öregségi nyugdíj

22 rokkantnyugdíj

23 özvegyi nyugdíj

31 rendszeres szociális segély időskorúaknak

32 rendszeres szociális segély aktív korúaknak

33 munkanélküli járadék

41 családi pótlék

42 gyed, gyes

51 guberálás, üvegezés, koldulás

61 egyéb

88 nincs jövedelme

99 nem tudja, nem eldönthető

136

3. Az elmúlt 2 évre visszatekintve: milyen volt a foglalkoztatás jellege?

0 nem dolgozott az elmúlt 2 évben

1 kizárólag legális, bejelentett munkahelyei voltak

2 kizárólag „fekete”, be nem jelentett munkahelyei voltak

3 többségében legális, bejelentett munkahelyei voltak

4 többségében „fekete”, be nem jelentett munkahelyei voltak

5 fele-fele arányban voltak bejelentett ill. be nem jelentett munkahelyei

9 nem eldönthető, nem tudja, stb.

4. Milyen módon sikerült jelenlegi (legutolsó) munkahelyén elhelyezkednie?

1 Munkaügyi Központon keresztül

2 BMSZKI Állskereső Irodán keresztül

3 Munkaközvetítő irodán keresztül

4 „Toborzás” útján (pl. Moszkva tér)

5 Hirdetési újság felhívására

6 Barátja, ismerőse segítségével

7 Egyéb:

5. Jelenleg van-e munkából származó jövedelme?

1 igen

2 nem

Ide értjük azt is, ha alkalmi munkát végez, akár feketén is; a guberálást, koldulást, üvegezést is!

Ha nem, ugrás a II. kérdéssorra, ha igen, folytatjuk az I. kérdéssorral

I. Jelenleg van munkából származó jövedelme

6. Van-e munkaszerződése?

☐

1 nincs

2 Határozatlan idejű

3 Határozott idejű év hó napig

4 nem tudja

7. Hol dolgozik?

címe:

munka közbeni elérhetősége (telefonszám):

8. Mióta végzi ezt a munkát?

év hó

Ha ezt a munkát 1 naptári évnél rövidebb ideje végzi, fontos a hónap is.

9. Elégedett-e jelenlegi munkájával?

☐

Jelölje meg egy ötfokú skálán az elégedettségét, ahol az 1 – egyáltalán nem elégedett,

5 - teljesen elégedett.

1-es, 2-es válasz esetén „C” lap

Ha nem, mi az oka az elégedetlenségének:

.....,

10. Fenyegeti-e bármilyen okból jelenlegi munkájának elvesztése?

☐ 1 igen 2 nem

Igen esetén „C” lap

11. Tervezi-e jelenleg végzett munkájának megváltoztatását?

☐ 1 igen 2 nem

Igen esetén „C” lap

12. A szociális munkás megítélése szerint milyen intézkedésekre van szükség az ügyfél

foglalkoztatásának elősegítése érdekében

☐ ☐ ☐

1 idős kora miatt egyéb intézkedésekre van szükség

2 egészségi állapota miatt egyéb intézkedésekre / segítségre van szükség

3 munka megtartására irányuló intézkedésekre / segítségre van/lehet szükség „B” lap

4 állás keresésére irányuló intézkedésekre / segítségre van szükség „C” lap

5 képzésre van szükség „D” lap

6 egyéb, éspedig:

II. Jelenleg nincs munkából származó jövedelme

13. Jelenleg miért nincs munkából származó jövedelme?

1. nem tud munkát vállalni

11 idős kora miatt

12 rokkantsága, betegsége miatt

13 egyéb ok miatt, éspedig

2. nem talál

21 idős kora miatt

22 betegsége, rokkantsága miatt

23 szakképzetlensége miatt

24 szakmájában nem talál munkát

25 egyéb okból nem talált munkát

26 egyéb okból nem keresett munkát

14. Kér-e segítséget abban, hogy munkából származó jövedelemre tegyen szert? ☐ 1 igen 2 nem

15. Milyen szakmát, tanfolyamot végzett (az időszak és a képzési hely megjelölésével):

Tanfolyam/képzés végzettsége	Hol	Mikor

15.1. Van- e szakmája? ☐ 1 igen 2 nem

15.1.1. Ha igen, milyen szakmája van?

16. Eddigi munkahelyei:

1. Jelöld a Munkahelynél „L” betűvel, ha bejelentett munkát végzett, „F” betűvel pedig, ha feketén dolgozott

(2. az utolsó munkahely mindenképpen kerüljön megemlíítésre!) A munkahelyeket időrendben visszafelé kell kérdezni, vagyis a jelenlegivel / legutolsóval kell kezdeni!

Munkahely	Munkakör	-tól	-ig	Megszűnés oka
		év	hó	

138

A következő kérdéseket a szociális munkás lehetőleg az előző (16.) táblázat alapján töltsse ki:

16.1. Mikor dolgozott utoljára, a munkavégzés megszűnésének ideje:

év hó

Ha az elmúlt naptári éven belül dolgozott utoljára, akkor kell a hónap is.

16.2. Hány munkahelye / munkáltatója volt az elmúlt 2 évben?

0 nem dolgozott az elmúlt 2 évben

3 négy-öt

1 egy

4 hat-tíz

2 kettő-három

5 tíznél több

16.3. Az elmúlt 2 évre visszatekintve: tipikusan milyen munkakörben dolgozott?

0 nem dolgozott az elmúlt két évben

1 szakképzettségéhez illeszkedő munkát végzett

2 egyéb szakmunkát végzett

3 betanított munkát végzett

4 segédmunkát végzett

5 változó

9 nem eldönthető, nem tudja, stb.

16.4. Az elmúlt 2 évre visszatekintve: milyen volt a munkavégzés jellege?

☐

0 nem dolgozott az elmúlt 2 évben

1 rendszeres, időjárástól, évszaktól függetlenül állandó

2 többé-kevésbé rendszeres: tipikusan 1-2 hetes munka nélkül töltött időszakok voltak két munka(hely) között

3 tipikusan hosszabb, 1 hónapot is meghaladó munka nélkül töltött időszakok voltak két munka(hely) között

4 tipikusan egyenlő a munka nélkül ill. a munkával töltött időszakok hossza

5 gyakoribbak a munka nélkül töltött időszakok

9 nem eldönthető, nem tudja, stb.

17. Mihez ért még szakképzettségén kívül?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

18. Melyik volt az eddigi munkahelyei közül az ön számára a legfontosabb? Miért?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

19. Részt venne-e a BMSZKI által szervezett felnőttképzésben?

☐

1. Igen ☐ Ha igen „D” lapot töltünk ki
2. Nem

20. Ha igen, milyen képzésben venne részt?

.....

.....

.....

SZÜKSÉGLET TESZT
AZ ÜGYFÉL FOGLALKOZTATÁSÁNAK ELŐSEGÍTÉSÉHEZ

„B”

Az ügyfél munkájának megtartása

Személyi azonosító ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Azonosító: ☐ ☐ ☐ ☐

1. A munkahely megtartásának érdekében megtett lépések:

- 1 Az ügyfél vállalásai a munkahely megtartásával kapcsolatban
- 2 Célzott beszélgetés a munkahellyel kapcsolatos problémákról
- 3 Kapcsolatfelvétel a munkaadóval problémák esetén
- 4 Munkában tartó csoportra küldés
- 5 Egyéb, kapcsolódó intézkedések (lakhatási, egészségügyi, addiktológiai problémák, stb.)
- 6 Más munka keresése
- 9 Egyéb

A munkahely megtartásának érdekében megtett lépések rögzítése: AZ ÜGYFÉL FOGLALKOZTATÁSÁNAK ELŐSEGÍTÉSE ÉRDEKÉBEN MEGTETT LÉPÉSEK RÖGZÍTÉSE C. lapon

2. A munkában tartó folyamat eredménye

☐

- 1 munkahelyét megtartja
- 2 tervezi a felmondást
- 3 munkaviszonya hamarosan megszűnik, megszűnt
- 4 új munkahelyet keres
- 5 egyéb, és pedig:

140

2, 3, 4 válaszok esetén „C” lapot töltünk ki!

2, 3, 4 válaszok esetén:

3. Részt venne-e a BMSZKI által szervezett felnőttképzésben?

☐

- 3. Igen ☐ **Ha igen „D” lapot töltünk ki**
- 4. Nem

4. BMSZKI- Munkában tartó csoport látogatása:

Munkában tartó csoport	1. hó	1 alk.	☐	2. alk.	☐	3. alk.	☐	4. alk.	☐
Munkában tartó csoport	2. hó	1 alk.	☐	2. alk.	☐	3. alk.	☐	4. alk.	☐
Munkában tartó csoport	3. hó	1 alk.	☐	2. alk.	☐	3. alk.	☐	4. alk.	☐

A munkában tartó csoport látogatásával kapcsolatos teendők rögzítése: AZ ÜGYFÉL FOGLALKOZTATÁSÁNAK ELŐSEGÍTÉSE ÉRDEKÉBEN MEGTETT LÉPÉSEK RÖGZÍTÉSE C. lapon

SZÜKSÉGLET TESZT

AZ ÜGYFÉL FOGLALKOZTATÁSÁNAK ELŐSEGÍTÉSÉHEZ

„C”

Az ügyfél munkába állása

Személyi azonosító Azonosító:

1. Milyen típusú munkát keres?

elsősorban ☐ másodsorban ☐

- 1 Bejelentett, „állandó” munkaviszony
- 2 Alkalmi munkaviszony
- 3 Részmunkaidős foglalkoztatás
- 4 Közhasznú foglalkoztatás
- 5 Védett munkahely
- 6 Szociális foglalkoztató
- 7 Egyéb

2. Álláskeresés kezdete:

év: hó: nap:

3. Milyen okmányokra van szüksége a munkavállaláshoz? (Ha szükség van rá: X)

Okmány

Beszerezés dátuma

- | | |
|--|---|
| ☐ nincs szükség, megvan minden papír | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ orvosi papírok | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ lakcímkártya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ személyi igazolvány | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ TAJ kártya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ adókártya | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ iskolai/képzési papírok beszerzése | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ képzési tanácsadás, alkalmassági vizsga | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ _____ | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ _____ | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ _____ | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |
| ☐ _____ | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> év <input type="text"/> <input type="text"/> hó <input type="text"/> <input type="text"/> nap |

4. Az álláskeresés megtett lépései:

1. Az egyes lépések természetesen többször/sokszor megismételhetők, kiegészíthetők és a táblázatba is többször beírhatóak.

2. Az alábbi felsorolásban **félkövérrel** jelöltük a BMSZKI szolgáltatásait

1 Munkahely keresése:

11 Telefonon

12 Személyesen

2 SzIK- Állskereső Iroda szolgáltatásainak használata

21 Munkaközvetítés

22 Állskereső klub

23 Állskeresői tréning

24 Teleszoba szolgáltatásainak

igénybevétele

25 Pszichológus segítségnyújtása

26 Jogi szolgáltatások igénybevétele

3 Képzési Csoport szolgáltatásainak használata

31 Munkahely keresési tanácsadás

32 Pályamódosítási tanácsadás

4 Munkaügyi Központ igénybevétele

41 Foglalkozási Információs Tanácsadó

42 Munkavállalási Tanácsadás

4 Munkaügyi Központ igénybevétele

43 Állskereső klubja

44 Pszichológiai Szakszolgálat

45 Rehabilitációs Munkacsoport

46 Foglalkozás-egészségügyi szakvizsgálat

47 FMK Baross u. igénybevétele

48 FMK Ifjúsági Iroda igénybevétele

49 Üres álláshelyek listájának áttekintése

5 Egyéb szolgáltatások igénybevétele

51 Fővárosi Közhasznú Foglalkoztatási Szolgálat megkeresése

52 Munkaközvetítő Irodák ajánlatainak

lekérdezése

53 Szociális Foglalkoztató igénybevétele

54 Célszervezetek megkeresése

55 Nonprofit Alapítvány Munkaközvetítő Iroda igénybevétele

56 Motiváció Alapítvány állásajánlatai

9. Egyéb, éspedig:

A munkába állás elősegítése érdekében megtett lépések rögzítése: Az ÜGYFÉL FOGLALKOZTATÁSÁNAK ELŐSEGÍTÉSE ÉRDEKÉBEN MEGTETT LÉPÉSEK RÖGZÍTÉSE c. lapon

142

Jelölje meg az álláskereső öt legfontosabb lépését:

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. ÁLLASAJÁNLATOK:

MUNKAHELY NEVE:

Munkakör:

Állásinterjú/felvételi beszélgetés ideje: év: hó: nap:

Sikeres elhelyezkedés:

☐ 1 igen 2 nem

Munkába állás ideje:

év: hó: nap:

Munkaszerződés:

☐

1 Határozatlan idejű év hó naptól

2 Határozott idejű év hó napig

3 nincs

Milyen típusú munkát talált?

☐ „C” lap 1. tipológia alapján

Milyen módon sikerült elhelyezkednie?

☐ „A” lap 4. tipológia alapján

Szaktájékoztató foglalkoztatják-e?

☐

1. Igen

2 Nem

3 Nincs szaktájékoztató

Mi az akadálya az elhelyezkedésnek?

.....

MUNKAHELY NEVE:

Munkakör:

Állásinterjú/felvételi beszélgetés ideje: év: hó: nap:

Sikeres elhelyezkedés: ☐ 1 igen 2 nem

Munkába állás ideje: év: hó: nap:

Munkaszerződés: ☐

1 Határozatlan idejű év hó naptól

2 Határozott idejű év hó naptól év hó napig
3 nincs

Milyen típusú munkát talált? ☐ „C” lap 1. tipológia alapján

Milyen módon sikerült elhelyezkednie? ☐ „A” lap 4.. tipológia alapján

Szakmájában foglalkoztatják-e? ☐

1. Igen 2 Nem 3 Nincs szakmája

Mi az akadály az elhelyezkedésnek?.....
.....

Ha nem sikerült elhelyezkednie, részt venne-e átképzésen? ☐

1. Igen ☐ Ha igen „D” lapot töltünk ki
2. Nem

2. számú melléklet: A megvalósult képzések

Csoportos képzések

Képzés	Beiskolázottak	Elvégezte
Szakács I.	16	10
Vízvezeték és kp.i fűtés szerelő	5	3
Személyi és vagyonőr	4	3
Számítógép kezelői tanfolyam	17	16
Szakács II.	16	11
Könnyűgép kezelő	14	13
Szoc. gondozó és ápoló	15	10
Gépi takarító	20	13
Személyi és vagyonőr	16	16

Egyéni Képzések:

Szakma	Beiskolázva	Elvégezte
Pincér	1	1
Nehézgép kezelő	2	2
Marketing és reklám ügyintéző	1	1
Szoc. gondozó és ápoló	2	2
Épület burkoló	2	0
Kőműves	1	1
Vízvezeték és központi fűtés szerelő	3	2
Nehézgép kezelő	2	2
Könnyűgép kezelő	1	1
ABC eladó	3	2
Dajka	1	1
villanyszerelő	5	5
Személy és vagyonőr	1	1
Számítógép kezelő	1	1
Kisteljesítményű kazánfűtő	1	1
Számítástechnikai szoftverüzemeltető	1	1
szakács	1	1
Cukrász	1	1
Vendéglátó és vállalkozási üzletvezető	1	1

Irodalomjegyzék

Andorka Rudolf: bevezetés a szociológiába Osiris Ka. Budapest, 2001

Balogh Attila: Az EQUAL Közösségi Kezdeményezés magyarországi megvalósítása, előadásvázlat, 2004 OFA Nemzetközi Programiroda

Bodroginé Hronyecz Ildikó – Rétlaki Andrea – Sófalvi Tímea: Útmutató az álláskereső klub működtetéséhez oktatási segédanyag, 2005

Breitner Péter: A hajléktalanná válás lépcsőfokai Esély, 1999/1. 84–108. o.

Budai István: Tanulási segédlet Tanulási segédanyag a „Szociális munka alapjai” című stúdiumhoz

Linda, Butcher: Utcáról a Munkahelyre (Off the Streets and Into Work) Végleges változat, 2006 augusztus, fordítás forrás: <http://www.bmszki.hu/equal2/trans/TRANS>

Ehmann Zoltán: Összefoglaló gyorsjelentés a hajléktalanok munkaerő-piaci helyzetéről in: A hajléktalanok munkaerő-piaci (re)integrációjának lehetőségei Magyarországon 2003

Ferge Zsuzsa: Kétsebességű Magyarország Előadás a Magyarország társadalmi helyzete, kulcsfontosságú kihívások a társadalmi kirekesztődés elleni harcban c. témához az Európai Unió Bizottsága és az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium égisze alatt szervezett Magyar Nemzeti Szemináriumon a társadalmi beilleszkedésről. 2002 július 18.

Dean, Hepworth – Jo Ann Larsen: A környezet változtatása, erőforrások teremtése, tervezése(1990) in.: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet szerk.: Tánczos Éva Semmelweis Ka. Bp. 1994

Győri Péter – Tánczos Éva: Az integrált szociális és foglalkoztatási szolgáltatások kialakításának lehetőségei, egyes kérdései 2006

Peter, Singh: Se munka, se lakás – továbblépés egy átmeneti rendszerből ©OSW 2005. március forrás: <http://www.bmszki.hu/equal2/nohomenojob>

Simon Viola: „Ha majd a jognak asztalánál...” Hajléktalan emberek jogsérelmei szakdolgozat ELTE általános szociális munkás szak, 2006

Internetes hivatkozások:

<http://www.bmszki.hu> <http://www.fedelnelkul.h>

Az EQUAL program keretében készült dokumentumok:

Baumann Fruzsina: Összefoglaló tanulmány a munkaerő-piaci szabályozásról

Győri Péter: Helyzetelemzés a „Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan ellátásban” c. EQUAL projekthez A célcsoport munkaerő-piaci státuszának helyzetelemzése és általános munkaerő-piaci helyzetelemzés 2005. április

Keserű Zsolt – Matók Lajos: Foglalkoztatási és képzési stratégiák

Keserű Zsolt: Összetartozó vagy szétszakadó társadalom – A hajléktalanságkezelésének komplex megközelítése, előadás vázlat, EQUAL nemzetköziszeminárium, Budapest, 2006

Tatár Babett: A "Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan-ellátásban" c. projekt bemutatása
Révészek újság

Részletes munkaprogram 2. szakasz Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan-ellátásban
„Együttes erővel” Fejlesztési Partnerség

Beszámoló a BMSZKI Szociális Információs Központ 2005-ben végzett tevékenységéről:
Molnár Zsuzsanna

Beszámoló a BMSZKI álláskereső iroda 2005. évi munkájáról Készítette: Matók Lajos

Beszámoló a 2005. képzésekről Készítette: Vincze Mónika

Szakmai beszámoló az Equal A/57-es projekt 2005. évi megvalósításáról Készítette: Keserű Zsolt

Foglalkoztatási és Munkaügyi Minisztérium, EQUAL program dokumentum, 20042006

Hivatkozások jegyzéke

ⁱ Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan-ellátásban Pályázati azonosító: A/57, FT id.: HU-32EMIR azonosító: EQUAL-2.1.1-2005-10-0008/10

ⁱⁱ A FEANTSA (The European Federation of National Organizations Working with the Homeless) - Hajléktalanokkal foglalkozó szervezetek európai szövetsége

ⁱⁱⁱ Összetett korlátok, összetett erőfeszítések: a hajléktalanok foglalkoztatásának akadályai és megoldásuk, Linda Butcher: Utcáról a menhelyre, 2006

^{iv} Minden referensi hálózat egy-egy főreferenssel és 13-15 intézményi referenssel működik (intézményenként tehát 1-1 foglalkoztatási, lakhatási, addiktológiai és szociális otthoni referenssel). A rendszer működése során az *intézményi referensek* közvetítik a főreferensek felé az egyes intézményekben a hajléktalan emberek és szociális munkások által megfogalmazott szükségleteket, igényeket, kérdéseket és észrevételeket. A *főreferensek* feladata, hogy a hajléktalan ügyfeleknek és szociális munkásoknak megfelelő, célirányos információkat, tanácsokat adjanak, kapcsolatot tartsanak az intézményi referensekkel, szociális munkásokkal, valamint más segítő intézményekkel és egyéb külső szervezetekkel. A főreferenseknek fontos szerepük van a tekintetben is, hogy a hajléktalanellátó rendszeren kívül működő, a kivezető utak fogadó oldalán lévő szervezetekkel – szociális otthonok, helyi önkormányzatok, pszichiátriai, rehabilitációs intézmények, stb. – biztosítsák a kapcsolattartást, információ cserét. Minden főreferensnek feladata, hogy nyomon kövesse a területére vonatkozó jogszabályok változásait, a rendelkezésre álló ellátási, támogatási formákról, lehetőségekről, társszervezetekről adatbázisokat hozzon létre, és a hozzá forduló szociális munkásokat és hajléktalan embereket megfelelő információkkal, tanácsokkal lássa el. A referensek által összegyűjtött információk a SZIK irodában kerülnek rendszerezésre, összesítésre.

^v Győri Péter: Helyzetelemzés a „Munkaerőpiaci reintegráció a hajléktalan ellátásban” c. EQUAL projekthez A célcsoport munkaerőpiaci státuszának helyzetelemzése és általános munkaerőpiaci helyzetelemzés 2005.

⁴ április 1999 óta minden évben február 3-án egy átfogó kérdőíves adatfelvételre kerül sor a budapesti hajléktalanellátó intézményekben, valamint a közterületen, a hajléktalan emberek alvó helyein.

^{vi} Jelenleg. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat a szervezet neve, amely 2011-től a Megyei Kormányhivatalokhoz tartozik

^{vii} Jelenleg a IX. Haller utca 6. szám alatt működik

^{viii} 2011-től megszűnt a közhasznú és közcélú foglalkoztatás formája, helyükbe a **közfoglalkoztatás** foglalkoztatási forma lépett.

^{ix} 2010-től az alkalmi munkavállalói kiskönyvvél való munkavállalás megszűnt helyére az **egyszerűsített foglalkoztatás** foglalkoztatási forma lépett.

^x *A Fedél Nélkül utcalap története* A hajléktalan emberek írásait, munkáit megjelentető újság 1993-ban indult útjára, részben azzal a céllal, hogy felhívja a figyelmet a hajléktalan emberek helyzetére, részben pedig, hogy – a lap példányaiért kapott adományok révén – gyors bevételekhez juttassa a rászorulókat. A hajléktalan emberek ezen törekvéseit a Menhely Alapítvány karolta fel. A lap székhelye a Menhely Alapítvány Kürt utcai nappali melegedője, ahol az újság működéséhez kezdetektől biztosították a technikai feltételeket, és a lap kiadójaként azóta is ellátják az ezzel kapcsolatos teendőket. Az alapítvány 1998 óta koordinátort alkalmaz, akit a lap szerkesztőbizottsága, valamint az Alapítvány közötti kapcsolat tartásával, az újság előállításának technikai feladataival, valamint a terjesztőkkel való kapcsolat tartásával bíztak meg. A koordinátor alkalmazásával a Fedél Nélkül egyre formalizáltabb kereteket kapott: megváltoztak, rögzítésre kerültek a lap terjesztésének szabályai. első néhány évben a hajléktalan emberek ingyen jutottak hozzá az újsághoz, de 2000 márciusától a terjesztőknek is fizetniük kell az újság beszerzéséért. *Forrás: www.fedelnelkul.hu*

