

## A szolgáltatási folyamat speciális elemei

### 1. EQUAL FÓKUSZ

Forrás: *eq\_focus\_1\_20080306.mp3*

– Jó. Tehát szolgáltatási folyamaton haladunk keresztül, néhány területet mi meghatároztunk, amiről majd szó lesz, és megpróbáljuk a csoportban mindenki tapasztalatait meghallgatni arról, hogy az a célcsoport, akit ő képvisel, ő ebben a tevékenységi folyamatban lépésről lépésre hogyan végzi a dolgát és a szakmai tevékenységét. Nem tudom, hogy ez így érthető-e, és elfogadható-e számotokra? És ugye tegnap, ez a szolgáltatási folyamat, amit felállítottunk, ez kis módosításokon ment végbe. Ezeket a módosításokat mi már nem hajtottuk végre és nem az a lényeg ma, hogy újra beleessünk a tegnapi mederbe. Úgy nagyjából mindenki tudja, hogy ez a folyamat milyen lépésekből áll, tudja az, hogy a lépésekhez kb. milyen tevékenység tartozik, ezt megpróbáljuk itt majd kiegészíteni és kicsit kiegészíteni, amikor az adott lépésre térünk át. És már ugye egy ilyen összevonást végre is hajtottunk, mert ugye tegnap felmerült, hogy az első két lépés az együtt tárgyalandó. Mi ezt elfogadjuk. Mindenkit arra kérek, hogy személyes tapasztalatairól, szakmai tapasztalatairól beszéljen és így vitassuk meg majd ezt a dolgot. Mindjárt a kapcsolatfelvétellel és a tájékoztatással kezdenénk. Itt a beazonosítás végett felírtuk azt, elnézést, hogy ide az információszerzés a célcsoportról, a célcsoporttal való kapcsolatfelvétel, a toborzás, kapcsolattartás kialakítása, a célcsoport érdeklődésének felkeltése, motiválása a célcsoportnak, a szolgáltatások bemutatása, a szolgáltatások tartalmának ismertetése és az elvárások tisztázása ugye a szolgáltató és az ügyfél mit vár el egymástól ebben az együttműködésben, és az ügyfél döntése a szolgáltatások igénybevételéről. Kb. itt húzódik a határa ennek a lépésnek meglátásom szerint. És a következőképpen kérnénk a véleményeket a későbbiekben, és ez minden egyes lépésnél így lesz, hogy felírtunk ilyen dimenziókat vagy érdeklődési területeket, hogy akkor strukturáljuk egy picit a gondolkodást. Biztos vagyok benne, hogy rengeteg szaktudás és tapasztalat felhalmozódott már, megpróbáltunk meghatározni 4 olyan nagyobb területet, amely jellemzőkkel meglátásom szerint leírható az, hogy ezt a gyakorlatban ki hogyan végzi. Tehát minden lépésnél majd, és utána erről nem fogok beszélni a későbbiek folyamán, a szaktudás-szakértelem, ez az egyik ilyen érdeklődési csoportunk, a szakemberek-segítők, a harmadik ilyen terület az idő kérdése, a negyedik pedig technikai háttér és az a tudás, ami szükséges ahhoz a lépéshez. Tehát milyen szaktudás és szakértelem szükséges az adott folyamatban, az adott fázisban? Milyen szakemberekre van szükség? Hány szakemberre és segítőre van szükség az adott célcsoportnál? Mennyi időbe telik az adott folyamat? És milyen technikai háttér szükséges, és felírtunk még egy egyéb kategóriát, hogyha valamit nagyon fontosnak tartunk és ebbe a 4 kategóriába nem sorolható be, akkor mi ne önkényesen tegyük azt, hogy mi csak ide fogjuk azt beírni, akkor van egy egyéb kategória, ha valakinek hiányérzete fakad. Arra kérek tehát mindenkit, hogy lehetőség szerint először a szaktudás-szakértelem kapcsán járjuk körbe a kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás részét a szolgáltatási folyamatnak! ... közben jegyzeteli azt, ide majd célcsoportokat írunk föl, hogy melyek azok a tételgondolatok, amelyek jellemzik az adott célcsoport szakmai gyakorlatát és ezzel majd a végén még egy kicsit búvészkedünk, hogyha marad rá idő. Jó? Kivel kezdhetnénk? Ki az, aki szeretné a tapasztalatait megosztani a kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás kapcsán? Milyen szaktudásra-szakértelemre van szükség meglátások szerint? ... látom, hogy lélegzetet vett és nekilendül. Rosszul látom?

- Figyelj csak! Akik a mostanira vagy délelőtt jöttek, azok
- **Igen?**
- Mindenki itt van? Mert olyan furcsa, rossz érzésem van, hogy például a kvázi, akik maguk is érintettek...
- **Gyengén látók azok nincsenek itt, egyrészlől.**
- ... is ugyanezt érzi, hogy hol vannak a gyengén látók és a látássérültek?
- **Igen, meg az ... nincsenek itt.**
- Hiányoznak
- **Köszönöm, ..., hogy szóltál!**
- Mert ebben a megközelítésben az lenne az igazán fontos szerintem, hogy ők hogy látják ezeket a dolgokat.
- **Szerintem kezdjétek el, én meg után a nézek, hogy hol vannak a hölgyek, jó? Abszolút jogos az észrevétel, csak a reggeli lőtás-futásban már számolásig nem jutottam el.**
- Két .. például azt mondta, hogy egyik az egyikre jön, másik a másikra.
- **Beszéltem vele pedig. Utánanézek!**
- **Jó.**
- Én nem tudom, persze az én munkatársam, szólhatnék én is neki, de fogalmam sincs, hogy hol van.
- **Jó, rendben. Várjunk egy picit szerintem, jó? Mert ne kezdjük el nélkülük. Addig megkérdezem, hogy tiszta és érthető és logikus-e ez a dolog? Nem akartuk túlbonyolítani a történetet. Oké. Kezdjük el, mert el fog menni az idő. Igen?**
- Konkrét kérdések is lesznek?
- **Nem, mi azt gondoljuk, hogy ezen a logikán megyünk végig az egész biztos, és megpróbáljuk kijelölni a későbbiekben, csak nem teszünk fel direkt kérdéseket. Nem is célunk, hogy direkt kérdéseket teszünk föl, hanem a szakmai munka, köszönöm szépen, ami a tegnapi nap folyt már, annak a tapasztalatait próbáljuk majd ezzel. Tehát ugyanennek a logikának a mentén fogjuk a különböző célcsoportokat megközelíteni. Csak lehet, hogy az egyik vak-és gyengén látó szervezet másképp, másmilyen gyakorlattal működik. Kezdjük hozzá, azt hiszem, mert el fog menni nagyon az idő, hogyha már itt későn kerülnek elő! Jó? ..., hogyha megszólítottál, akkor lehet-e esetleg?**
- Mi nem foglalkozunk speciális csoportokkal, tehát általánosságban foglalkozunk a megváltozott munkaképességűekkel, de természetesen ebbe beletartozik bármely fogyatékos célcsoport is. De már itt az elején nincsen semmi speciális irányú ügyféli körünk. Hanem meg van tervezve, úgy mond van egy kidolgozott rendszere ennek a kapcsolatfelvételnek, ami a toborzási részét illeti. Tehát van egy a helyi médián keresztül szórólapokon, plakáton keresztül érjük el a célcsoportot. És természetesen itt azért előtérbe kerülnek azok a helyek, előtérbe kerülnek, ahol az egyes fogyatékos célcsoportok is megfordulhatnak. Gondolok itt a különböző érdekvédelmi szervezeteknek a megkeresésére és velük a kapcsolatfelvételre, ahol ki lehet rakni a plakátokat, szórólapokat, illetőleg partneri együttműködést kötni velük. Úgy gondolom, hogy ez az, amit konkrétan felírhatunk ide.
- **Már tegnap is előjött és itt is megbúvik, ebben a dologban, hogy milyen szaktudás-szakértelem szükséges, ha szükséges. Nem feltétlenül szeretném ezt senkire ráerőszakolni. Ti a gyakorlatban alkalmaztok olyan embert, ki ő, mi ő? Nagyjából, hogy be tudjuk löni.**
- Tulajdonképpen az úgynevezett menedzsmentnek a feladat ennek a megtervezése.
- **Igen?**
- Tehát a PR, marketing-tervezés. Igaz, hogy még nem teljesen tudatos és tervszerű, de már egyes lépéseket alkalmazunk a tervből és akkor ennek alapján ki van osztva, azonban van ahol viszont már ilyen jellegű tudás nem kell.
- **Értem. Tehát a menedzsment tervezi ezt a folyamatot. És a végrehajtásban kik azok?**

- Személyi tanácsadók.
- **Tehát a személyi tanácsadók végzik ezt. És a tervezést a menedzsment végzi. Mennyi időt vesz igénybe ez a folyamat?**
- Ez jó kérdés! Mindig annyit gondolkodunk, mi annyit gondolkodtunk azon, hogy valamilyen időnormákat rakjunk egyes tevékenységekhez, de hát még nem igazán sikerült közös nevezőre jutni. Változó egyébként, meg ennek is van több része, a kapcsolatfelvételnek, tájékoztatásnak. A toborzási részét azt nem igazán hiszem, hogy azt meg lehetne időben határozni, de már a tájékoztatási részt, azt esetleg már be lehet lőni.
- **Tegyünk erre kísérletet akkor!**
- Hát nem tudom, egy olyan 20 perc van rá.
- **Tehát 20 perc, amíg egy ügyfelet tájékoztattok a programról, a lehetőségekről, a szolgáltatásokról.**
- Max. 20 perc.
- **Ez elég vagy kevés? És itt forduljatok a többiek felé, itt nem pusztán arról van szó, hogy sorba menjünk.**
- Ennyi elég.
- **Tehát elég.**
- Hát itt most arról van szó, hogy a szolgáltatásról és jellegzetességeiről tájékoztatjuk.
- Én azért egy kicsit ellent mondanék, mert itt telefonos kommunikációról is szó lehet, nemcsak face to face kommunikációról. Az pedig itt szerintem plusz még egy 20 percnél utána... Mert utána...
- Egyetértetek vele, tehát a költségeken keresztül látom elsősorban egyrészt. A másik, amit esetleg mondanék, hogy a szaktudásnak, a szaktudásra visszafordulva itt nagyon jó kommunikációs készségének kell lenni annak a tanácsadónak, aki ezt a munkát elvégzi,
- **Egy pillanatra, jó? Várjuk meg, amíg bejönnek a lányok! Én majd itt táncolok közben az üres részekben.**
- Kicsi lesz a kör.
- **Egy kicsit toljuk hátrébb. ... kész, ide felírtam, hogy első kettőt, jó? Picit nehézkesen indul, de biztosan sikeres lesz, úgy érzem. ... annyit reagálnék erre a dologra, hogy mielőtt még annyit, hogy a lányoknak, akik később érkeztek. Azt fogjuk itt a mai nap, nagyon gyorsan és röviden elmondom, és majd látja mindenki a gyakorlatban, hogy ez hogy működik. Hogy ugyanazt a szolgáltatási folyamatot vesszük sorra, amiről tegnap beszélünk, az a 8 lépés, amit ...-al közösen, együtt részletesen megbeszéltünk, és azt vizslatjuk, azt kutatjuk, arról beszélgetünk, hogy a speciális célcsoportra és nem a modellre, ez fontos. Hogy a célcsoportra, a célcsoport tekintetében vannak-e olyan jellemzők, itt felírtunk néhány területet, amelyek a szolgáltatás nyújtását jellemzik? Ilyen területek, ami után érdeklődünk a szaktudás-szakértelem, másik a szakemberek, segítők, milyen szakemberek, milyen segítők, hányan vesznek részt az adott szolgáltatási lépésben, mennyi időbe telik ez a dolog és milyen technikai háttérre van szükség. Itt már elkezdtek ezt a beszélgetést és látni fogjátok, hogy hogyan működik ennek a gyakorlata. Illetve van egy egyéb kategória, tehát ha valami kimaradt és fontos az adott szolgáltatási lépésnél, akkor azt mindenféleképpen. Tehát ... kezdett el, ... kezdte el ezt a beszélgetést és a megváltozott munkaképességűekről kezdtünk el beszélgetni és ott tartottunk, hogy idő. Mennyi idő a tájékoztatás? És 20 percen rögzítettük azt, hogy. És a felkészültség, ami a speciális szaktudás, hogy itt hagytuk abba. Kommunikáció. Van valami speciális szaktudás, mit igényel vagy szakértelem, vagy olyan habitusú embereket vesztek fel vagy kerestek meg, akik...**
- Hát ez az utóbbi.
- Habituskérdése, de nyilván azért egy középfokú vagy felsőfokú végzettségnek kell lenni szerintem. Az előírást nem tudom, hogy mennyire leszabályozott ez a dolog.

- Nálunk a tájékoztatásnál említenék egy másik dolgot. Bele lehet ebbe többet is, mint 20 perc, ez legalább két órás, amíg megkapja az ügyfél a szükséges információkat.
- **Ez mitől függ egyébként, hogy 20 perces egy tájékoztatás vagy 2 órás?**
- Mennyire bonyolult ez a szolgáltatás, attól függ.
- **Értem. De akkor az időkeretek azok meghatározhatóak, hogy egy ilyen rövidebb tájékoztatás az 20 perc, és a program bonyolultságától függően ez akár 2 óra is lehet.**
- Igen. És ez szerintem, ez lehet személyes és csoportos is ez a tájékoztató. Ezt még valahol fel kellene tüntetni.
- **Az egyéb kategóriába írod a személyes és csoportost.**
- Igen.
- **És ez mitől függ? Itt egyébként az összes többi célcsoportnál, tehát nem kell, hogy végighallgassuk. Ha valakinek eszébe jut valami annak kapcsán, amiről beszélünk, hogy az ő célcsoportjánál ez teljesen más vagy ugyanígy működik, akkor ezt megoszthatjuk.**
- Szerintem...
- **Nem kell, hogy sorba menjünk az egyes célcsoportokon.**
- Tájékoztatásnál szerintem még fontos lehet, hogy ... Mikor a siketek munkát keresnek, nem mindig van jeltolmács. Előfordul, hogy gyakran egyedül mennek, próbálnak írni, ilyen módon információt szerezni és boldogulni. De egyáltalán nem mindegy az sem, hogy a siket maga is milyen. Vannak nehezen kommunikálók, akik nehezebben értenek meg információkat, és aki értelmesebb siket, az könnyebben felfogja azt a magyarázatot, amit a kevésbé értelmes és nem az információtól függ, hanem magától tényleg, hogy milyen az illető.
- **Tehát akkor azt rögzíthetjük, csak egy kis segítség, hogy a szakembereknél, a segítőknél egy tolmácsra van szükség. Ennek a módjában, hogy hogyan lehet ezt megoldani, a részleteibe most ne menjünk bele. De ennek kapcsán kérdezném, hogy befolyásolja-e például az időt?**
- Persze.
- Persze, persze. Hát az idő az kifejezetten hosszú. Én azért mondom, hogy az egyik, hogy az időpontot esetleg előre egyeztetni vagy úgy meghirdetni a tanácsadást, hogy mit tudom én, ezen a napon, kifejezetten siketeknek vagy ebben az órában... Tehát ne egy siketre várjunk, hanem az alkalomra várjunk.
- **Mennyire jellemző ez? Kérdezem a többiektől is. Hogyha van egy ilyen tájékoztatás mondjuk például megváltozott munkaképességű embereknek, hogy együtt a siket a halló emberekkel vagy kifejezetten csak számukra tájékoztatás? Ez a gyakorlatban hogy működik?**
- Tehát mindenféleképpen egy általában egy felmérés születik.
- **Értem. Jó.**
- Ebben igazad van, csak a munkafelvétellel kapcsolatban ez nem működik.
- A ... Alapítványnál ott van például állandóan a nyomás, de a többieknél ez nem működik jól. És valamilyen szinten azt gondolom, hogy muszáj lenne egy egységes meg rehabilitációs, tehát a szakmáján belül nem mindig tud elhelyezkedni és a rehabilitáció sem mindig működik. Most már a munkanélküli sem feltétlenül jár és ha nem veszik föl, akkor a rehabilitációs munkahelyen sincs tolmács, tehát.
- A tájékoztatásról volt szó, nem?
- **Igen.**
- Nem a munkanélküli meg a felvételi elbeszélgetésről. Itt most én úgy érzem, hogy két külön dologról beszélünk.
- **Ezt akartam jelezni én is. Itt a tájékoztatásról és a kapcsolatfelvétellel van szó. Tehát amikor a szolgáltatásba bevonunk siketeket vagy nagyothallókat, gyengén látókat, vakokat, annak az időtartamát, annak a szakértelem és szaktudás szükségletét, hogy milyen szakemberekre van szükség, milyen technikai háttérre van szükség, és vannak-e**

**egyéb tényezők, amelyek befolyásolják.**

– Értem. Akkor az ott a közös, együttes fejlesztésnek...

– **Aha. Tehát az egy működőképes dolog akkor.**

– Egyébként ez egy nem rossz ötlet tényleg, hogy kivenni egy ilyen órát hetente vagy rendszeresebben, amikor tényleg csak a siketeket és nagyothallókat fogadnák. És akkor lenne ott egy jeltolmács is a kommunikáció érdekében. Tehát ez egy jó ötlet.

– **Ez kérdés. Erről beszéljünk már egy kicsit, hogy mennyire jó az, hogyha külön a siketeknek,**

– Nem túl szerencsés, hát most is tudunk együtt kommunikálni, akkor miért kell

– Igaz, hogy a tájékoztatásnál még nem is annyira szükséges a jeltolmács. Azt meg fogják érteni valamilyen szinten tanácsadókon keresztül is, hogy miről van szó. Akár írásban, akár máshogyan is.

– **No, erről beszéljünk már egy kicsit, jó? Hogy vajon megértik-e? Szerintetek a gyakorlatban, aki már találkozott, és a legközelebb ugye ti álltok ehhez a kérdéshez, vajon megoldhatja-e a kapcsolatfelvétel, a tájékoztatás dolgát jeltolmács és speciális szakértelem nélkül? Mert minthogyha ... most ezt mondta volna.**

– Ez természetesen nem oldható meg.

– Én azt is szeretném azt is, hogy mi ezzel kapcsolatban érdeklődtünk is, hogy tartsanak nekünk ilyen jeltolmács vagy valami vagy mondják azt, hogy integrálni ezeket a feladatköröket. És én azt tartanám ideális helyzetnek, hogy akkor most azt hiszem, hogy egy megváltozott munkaképességűnek vagy egy egészséges embernek szervezett szolgáltatásban a segítők nagy része az felkészült. Tehát most kérdezd meg, de tényleg, hogy egy tájékoztatáson egy részletes és bonyolult programról, arról a megfelelő tájékoztatás és tanácsadás mondjuk milyen, mekkora jeltudással lehet. Mennyi az ideális jeltudás ehhez?

– Ez egy nagyon jó kérdés. Nagyon sok jeltolmács nem jut el arra szintre, hogy ilyen szintű fordításra. Szakmához kapcsolódóan kellene nekik mindezt tanulniuk. Mái napig is adminisztrátor a fül-orr-gégészeten, és nem úgy működik ez a dolog, hogy őt elhívom máshova tolmácsolni, mert neki ez a szakmája, az egészségügyben van otthon, az egészségügyben bárhol szuper tolmács, arra alkalmas, de bárhová elvinni őt már más helyre, ez nem működő dolog. Tehát ez irányba kell fejleszteni a tudásunkat.

– Mondjuk, hogyha velem találkozotok, egy általános szolgálattal, énnekem valószínűleg az a dolgom, ezt tegnap beszéltük, hogy én valamilyen speciális szolgáltatást keresek, és ennek a rekommunikálását azt nekem ilyen szintre kell fejleszteni. Tehát erre képes vagyok-e?

– Hogyha most arról beszélsz, hogy te erre keresel megoldást, akkor ez így működik, hogy ott vagy és te keresel nekem tolmácsot?

– Nem.

– Nem, mondjuk egy másik szolgáltatás, mondjuk a ... Alapítványt felhívom a számodra, hogy a te alapítványodhoz kellene egy fordító.

– Arra vagy kíváncsi, hogy te magad tudnál-e tájékoztatni jellel és mennyi időre van ehhez szükséged, hogy ezt megtanuld?

– Aha, hogy én ezt megtanuljam. Te mit mondasz?

– Hát, nem kötelező. Szerintem ezt meg lehet tanulni egy alap jelkészletet, hogyha foglalkozol siketekkel, akkor van egy ilyen alaptudás, ami nem tolmácsképzés, nem szükséges hosszú képzés ehhez, hanem kimondottan ehhez a, ahhoz, hogy ezt el tudd sajátítani.

– **Ennyire ne menjünk bele a részletekbe, mert nem érünk végig, azt gondolom. Mert nagyon sok érdekes témát érinthetnénk. Azt gondolom, hogy speciális szaktudásra van szükség és ez elég kézenfekvő egyébként. De azt gondolom, hogy a tájékoztatásnál árjuk már körbe a többi célcsoportot is, hogy vakok, gyengén látók eseténél, amivel mi nem számolunk a hétköznapi gyakorlatban vannak-e olyan dolgok, mik eltérőek a**

**tájékoztatás során? Gondolok itt egészen arra a technikai háttérre, hogy egy siket számára is lehet olyan kiadványokat és tájékoztatókat készíteni, hogyha odaadod a számára, akkor megtalálja azokat a szervezeteket, akik rendelkeznek speciális szolgáltatásokkal. Nagyon jó az, hogy vannak olyan emberek, akik meg akarnak tanulni jelelni, de ilyen speciális dolgokra és speciális erőforrásokra most ne térjünk ki. Tehát a többi célcsoportnál.**

– Én amit el tudok itt mondani, hogy alapvetően nekünk szerencsénk van, mert verbálisan jól tájékoztathatóak vagyunk. A 20 perccel egy kicsit gondolkodóban vagyok és azért, mert általában rengeteg ilyen új szolgáltatással találkozok egy látássérült, de azért nagyon sok kérdése van, 20 perc arra biztos, hogy elég, hogy elmond, de hogy ő föl is tegye az összes kérdését és arra megnyugtató választ kapjon, ebben bizonytalan vagyok. A másik, ami jól jöhet, az információs füzet, amiben Braille-ben is és ilyen formátumban is megtalálhatók az információk. Illetve jó, hogyha van elektronikus, illetve olyan más hanganyag formátumú hozzáférés, tehát CD vagy akármi, de azért ennek elég jó, ha megvan hozzá. Én azt mondom, hogyha a kérdéseit is hozzászámítjuk, én azért egy egyéni tájékoztatást 60 percen határoznék meg, de a csoportosnál se biztos, hogy meghúznám 20 percnél, mert az annyira rövid.

– **És mennyi idő alatt lehet egy csoportot tájékoztatni?**

– Hát azért én úgy gondolom, hogy kérdésekkel, válaszokkal együtt én akkor is hagynék rá legalább 1 órát. Tehát ez a 20 perc arra elég, hogy megérkeztek, elkezdtek egy kicsit beszélgetni valamiről.

– **Egyáltalán míg elfoglalja az ember a helyét és amíg akklimatizálódik erre a dologra.**

– Így van.

– **Jó. Tehát akkor ezt mindenféleképpen számba kell venni. Itt szóba került az, hogy a tájékoztatás során nemcsak a személyes kommunikáció van, hanem vannak olyan technikai eszközök, segédanyagok, erről hogyha egy kicsit beszélünk. Ki mennyire haladt el ebben a gyakorlatban? Hogyha bejön egy vak ügyfél, akkor van egy olyan CD, amit előránt, és azt mondja, hogy a szolgáltatásaink ilyen-olyan formában elérhetőek. Vagy az értelmi fogyatékkal élők esetében vannak-e könnyen érthető anyagok? Ezekről, hogyha beszélünk egy kicsit! A technikai háttér hogyan néz ki?**

– A siketekkel kapcsolatban van egy ötletem,

– **Igen?**

– Hogy ha már vakoknak szóló CD-ről beszélünk, akkor legyen egy siketeknek szóló DVD, amiben jelben megy az info. És ezt a nagyothalló is tudja jól hasznosítani, mivel a számára értelmezhető lesz a jel.

– **Értelmi fogyatékkal élő embereknél hogyan működik ez? Nem tudom, ki képviseli őket? Kinek van tapasztalata ebben, ezen a területen a tájékoztatás kapcsán? Hogyha most nem is megyünk így végig rajta, mi az, amivel a hallottak alapján kiegészítenétek ezt a dolgot? Mennyi időben? Hány ember? Kell-e több ember a felkészítéshez? Ne takarjam itt a táblát, ugye?**

– Nincsen senki tőlük.

– **Nincsen senki?**

– **Azért, mert csak a második csoportban lesz.**

– Én csak egy ilyen szubjektív, hogy

– **Igen?**

– Én egyszer voltam egy ilyen, ment egyszer végig ez a kamion, amit láttam tavaly nyáron az értelmi fogyatékosoknak. És ez ilyen nagyon speciális, tehát hogy nagyon ilyen külön, nekik is egy ilyen külön nyelvszisztem volt. Tehát nagyon ilyen szubjektív jeleket használtak. Egyáltalán nagyon-nagyon letisztult formákat. Biztos, hogy erről nem én fogok majd nyilatkozni, de hogy minél kevesebb zavaró információ legyen benne. Nagyon-nagyon letisztultnak kell lenni. Biztos vagyok benne, hogy ez is kell az időbe meg pláne. Tehát

szerintem, biztos vagyok benne, hogy

– **Tehát kellene egy speciális módszertan, ami arról szól, hogy majd megpróbálom értelmezni ezt a dolgot, hogy hogyan tájékoztassuk az adott fogyatékosági csoportot?**

– Szerintem igen, mindenképpen. Tehát nagyon nagy hangsúlyt kell arra fordítani, hogy milyen rendszerük van, efelett tényleg nem szabad elsiklani.

– DVD az egy abszolút jó megoldás.

– Abszolút.

– **Egy kicsit, hogyha térhetnénk az egyszerűség irányába! Hogy ne a túlságosan speciális eszközöket, a könnyen érthető, írott malaszt vagy ez Braille formában ez mennyire segíti vagy mennyire mozdítaná elő, mennyire kell, hogy speciális és bonyolult eszközök legyenek? Vagy mi a jó? Hogyha van egy- vagy kétféle egyszerű, könnyen érthető anyag vagy hogyha van széles alternatívája a dolgoknak és abból kiválasztja az éppen szolgáltató szervezet, amit ő használni fog?**

– Szerintem inkább kevesebb legyen, de úgy legyen több, hogy a különböző fogyatékoságoknak legyen, tehát az legyen a választék, hogy mindenki a saját specializációja szerint építse ezt föl. De hogy mit tudom én ilyen, most csak a vakoknál vagy a gyengén látóknál több oldalas ilyen tájékoztató füzet, hát én egyszerűen már ugye a betű látványától valahogy úgy visszahökölök, hogy betű, betű, betű. Tehát hogy minél egyszerűbben, minél inkább tájékoztasson. Tényleg a lényeg legyen benne, a leglényegesebb dolgok.

– Vagy legalábbis ez mindenképpen fontos, de én azért nem térnék el attól, hogy valakinek a Braille jelent valamit, valakinek a nagy betű a fontos, hogy lássa, van, aki meg úgy tudja, hogy meghallgatja. Azért én itt, vagy a CD-t meghallgatja, tehát azért én itt a 4-5 opciót meghagynám, de tényleg nem terhelném plusz információval az embert, de azért meghagynám azt, hogy mindenki azt válassza meg a tájékoztatóból, amit ő szeret használni.

– Igen, nekem is ez a véleményem és tulajdonképpen a beszélgetés az nagyon fontos. Tehát egy személyes beszélgetés vagy egy csoportos és utána jöhetnek ezek a kiegészítő dolgok. És akkor ahogy a ... mondta, kiválasztja a saját dolgot magának, hogy ő mit szeretne. És minden ilyen tájékoztató túl sok meg hosszú, tudom magamról, mert mondjuk amíg a Jaws lefordítja...

– **Értem. Akkor ebben megállapodhatunk, hogy az alternatívák mellett arra kell törekedni, hogy az egyszerű és könnyen érthető anyagok legyenek hozzáférhetőek mindenki számára lehetőség szerint. Mozgáskorlátozottakat képviseli-e valaki? Vagy tapasztalatai vannak, ha nem is képviseli őket, a mozgáskorlátozottakkal kapcsolatban? A tájékoztatásuk és ezekben a témákban, amikről most beszélünk.**

– Én, azt gondolom a legfontosabb hogy akadálymentes legyen, tehát hogy elérhető legyen, be tudjon menni a szolgáltatóhoz.

– Ez nemcsak a mozgáskorlátozottakra igaz szerintem.

– Én azt gondolom, hogy most már mindenki elérhető interneten, telefonon...

– **Személyes. Arra próbáljunk már meg egy kicsit kitérni, hogyha a tájékoztatás**

– Másrészt pedig a mozgáskorlátozottak is van közösségre szüksége. Tehát az internetes tájékoztatás sem mindig jó megoldás.

– **Az, hogyha próbálnánk egy kicsit arra a kérdésre megfelelni, hogy, ... is többször említette, szóba került, hogy az egyéni kapcsolattartás, a technikai eszközök és módszerek, hogyha valamiféle egyensúlyt és valamiféle arányt tudnánk felállítani erről a dologról! Ugye a szolgáltatás igénybevételénél, ahol egy hosszú és viszonylag bonyolult tájékoztatást igényel az ügyfél, mi az, ami a személyes részét kell érintse? És milyen más lehetőségek vannak, amelyek működnek a gyakorlatban? És hogyha az arányokról is tudnánk egy kicsit beszélni!**

– Én azt tudnám elmondani, hogy azok az információk, amiket többször vissza kell keresni, amik nem maradnak meg annyira a fejemben, azokat mindenképpen meg kell, hogy kapjam,

hogy az számomra visszakerüljön. Hogy fellapozom, a ...-nál a Braille-nél, megkeresem, nem kell végigolvasni az egészet, csak megkeresem, hogy x dolgot hol írt le. De az az információ, amit többet fogok használni a folyamatban, de nem fog annyira megmaradni a fejemben, mert mit tudom én, számokat tartalmaz, címekeket, telefonszámokat, nem tudom, nyitvatartási időt, példákat mondok. Ezeket nem jegyzem meg kapásból, de többször van rá szükségem, azokat mindenképpen oda kell adni röviden, hogy ő azt hazavihesse. Az összes többi ilyen nálunk az biztos, hogy a verbális, ami bevált.

– **És hogyha nézzük még az egyéni és a csoportos arányokat, akkor itt beszélhetünk arról, hogy mindegyiknek más és más funkciója van. Célcsoportonként vagy a tapasztalatotok hogy mutatja, hol működik inkább az egyéni tanácsadás és hol működik a csoportos tanácsadás, illetve tájékoztatás itt még? Hogy hol használható jobban?**

– Szerintem az egyéni az mindenképpen jobb.

– Más helyzetet, tehát most mondjuk egy projektben 20 főt keresel. Akkor az általában egy csoportos tájékoztatóval indul. Toborzol, jönnek emberek, elmondod nekik az első körben, hogy miről is van szó, aztán ők eldöntik, hogy ennek a bővebb tájékoztatása érdekl-e őket vagy sem. És akkor egy ilyen csoportos az nem is egyszer, hanem legalább kétszer előfordul.

– Igen, igen. Tehát nem arról van szó, hogy egyik jobb vagy a másik, hanem hogy abban az adott esetben mire van szükség. Tehát ha az ügyfelek megkeresik a szervezetet és szolgáltatást igényelnek, akkor nyilván az egy egyéni helyzet. Bejön, leül, megvárja míg beszélnek velem, egyszer. De hogyha célzottan valamilyen, mit tudom én, limitált projektbe akarod megkeresni őket, akkor ez így nyilván csoportossá válik.

– **Igen ...?**

– Nem értek egyet. Tehát a csoportos szolgáltatás sosem válik az egyén ellenére. Sőt!

– **A kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás az, amiről beszél István is, hogy magáról a programról szóló tájékoztatás az ennek megfelelően folyhat. És a gyakorlatban folyik csoportosan is. A szakértők vagy a szakértelem tekintetében láttok-e olyat, hogy valaki külön foglalkozik ezzel és külön az a dolga, feladata, hogy a tájékoztatásban, mondjuk itt említettük a tanácsadó szerepét a ... említette, hogy a tanácsadó és a menedzsment végzi. Mindenhol így működik, hogy a tanácsadók és a menedzsment, most a tanácsadók alatt tudjuk, hogy kit értünk, és a menedzsment alatt is tudjuk, hogy kit értünk. Mindenhol ők végzik ezt a feladatot? Vontok-e be külsősöket ebbe dologba, ebbe a folyamatba, ebbe a kapcsolatfelvétel és tájékoztatási dologba vagy sem?**

– Nálunk például van kommunikációs asszisztens, aki rádióműsorok szervezésénél gondoskodik arról, hogy ez újságban megjelenjen, menjen.

– **Neki külön ez a feladata?**

– Igen. Illetve honlap-szerkesztés, de hát az gondolom a tájékoztatáshoz tartozik.

– Nálunk is megvan az, aki végzi ezt a tájékoztatást, viszont nem csak ez a feladata, emellett még mást is csinál.

– **Ez engem nagyon érdekelne, hogyha egy kicsit beszélnék erről. Hogy valaki, tehát van, ahol külön foglalkozik ezzel és az a munkakör, az ő munkaköre ezt kvázi tartalmazza. És aztán van olyan gyakorlat, ahol van erre kijelölt személy, de ő még mást is csinál. Mit csinál még?**

– Előkészít szerződéseket és ő állítja össze.

– **De ez a folyamathoz kapcsolódik**

– Nem.

– **Vagy a folyamat első szakaszában?**

– Nem.

– **Tehát ő végig jelen van és mindig meghatározott feladata van ennek a személynek. És ez egy működőképes gyakorlat? Hogy látjátok?**

– Abszolút. Tehát nálunk működőképes.



– Én egyetlen egy dolgot, hogy haladjunk előrébb, egyetlenegy dolgot véltem felfedezni különbségként, ami markánsan eltér a kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás kapcsán, az pedig az idő, amiről beszéltünk. Hogy van, ahol elég a 20 perc a csoportos vagy az első tájékoztatásra, ugye a 20 perc. Én most itt ezt a 2 órát, nyilván a későbbiekben részletesen elmondják a résztvevők számára, minél bonyolultabb a program, hogy az első tájékoztatás van, ahol 20 percet vesz igénybe és a vakok - gyengén látóknál ez jelentősen eltér ez az idő. Háromszorosa. Itt most nem patikamérlegre tesszük azt. Elmondhatjuk azt, hogy ebben a két szolgáltatási folyamatban, hogyha elfogadjátok ti is, hogy az időn kívül, a nagyon speciális eltérések, a különböző célcsoportok számára nyújtott szolgáltatások esetében nincsenek. Nem tudom, hogy elfogadható-e ez így? Tovább tudunk-e menni ebben a dologban? Vagy van olyan még, ami a beszélgetésben nem szerepelt, és azt gondoljátok, hogy nagyon speciális, nagyon egyedi, és nagyon eltér és nagyon kell fókuszálni erre a dologra a kapcsolatfelvétel és a tájékoztatás kapcsán? Illetve hát még beszéltünk arról, hogy olyan tájékoztató anyagokat kell készíteni, ami könnyen érthető, egyszerű és mindenféle célcsoportot megszólít. Ezt egy hiányosságként érzékelttem itt a beszélgetés során, hogy ebben még vannak pótolni valók. De ez akkor azt jelenti az én olvasatomban, hogy van itt egy szolgáltató, akinek van egy ilyen eszköztára, és előveszi ebből az eszköztárból az éppen alkalmazott, tehát ha elfogadjuk azt, hogy léteznek majd sztenderdek ebben a szolgáltatási folyamatban, akkor a szolgáltatások alapelemeiről, a munkaerő-piaci szolgáltatásokról ezek az anyagok elkészíthetők. Jó. Lépünk tovább! A harmadik lépés a felmérés egyéni rehabilitációs terv elkészítése. Most már kezd egy kicsit talán izgalmasabb lenni a dolog. A szolgáltatások jó része ide sűrűsödik be, tehát itt a legaktívabb a tanácsadó és az ügyfél között a kapcsolat. Nem tudom, hogy szükséges-e végig ezeket felolvasni? Meglátásom szerint nem. Tegnap elég sokat beszéltünk róla. Tehát megtudjuk, hogy kiről van szó, mit akar, célok, stb., megpróbálunk számára egy olyan fejlesztési tervet, amit tegnap kiizzadtunk magunkból, egy olyan fejlesztési tervet készíteni, amelyet az ő munkaerő-piacra való visszajuttatását segíti elő. Ez egy meglehetősen bonyolult és összetett folyamat. És akkor itt a tapasztalat. Hogy ki csinálja ezt a különböző célcsoportok esetében? Erről, hogyha kezdenénk beszélni. Tehát a személyi feltételek. Milyen szaktudás-szakértelem szükséges ehhez a dologhoz?

– Segítő szándék.

– **Beszéljünk egy kicsit arról, hogy...**

– Elég sok, bocsánat! Nálunk van olyan, ami vásárlás. Tehát azért jellemző az, hogy például az ilyen kompetencia vizsgálatokat azt a munkaügyi központnak a munkatársa végzi el.

– **Ezek a munkaerő-piaci szolgáltatások, amit a munkaügyi központtól vásároltok meg. Ez a többiekénél hogyan működik a gyakorlatban?**

– Hogyha szükség van ilyen szolgáltatások igénybevételére, akkor az a munkaügyi központon keresztül történik. De egyébként a tanácsadók végzik a felmérést és a terv készítéseket.

– **Tehát a tanácsadók, akik részt vettek a felkutatásban és a tájékoztatásban, azok vesznek részt ebben a munkában továbbra is.**

– Így van.

– **És ők koordinálják egyébként ezt az egész folyamatot, erről beszéljünk már egy kicsit, mert nincsenek tapasztalataim erről a dologról!**

– Ezt egyértelműen a hatósági közjóléti tanácsok, tehát ő a rehabilitációs folyamatért felelős. Tehát aki az ügyféllel kapcsolatban van, az teljesen evidens szerintem.

– **És mikor derül ki, hogy kinek ki lesz a személyi segítőtje? Vagy hol, a folyamatban hol? A tájékoztatás kapcsán vagy?**

– Igen, az a helyzet, hogy a tájékoztatás az nálunk az nemcsak ez az alapos, az első kapcsolatfelvételnél a segítő személy.

– **Ki az, aki ezeket a szolgáltatásokat nem megvásárolja, hanem saját módszert dolgozott ki erre? És saját szolgáltatásként nyújtja a munkaügyi szolgáltatásokat?**

– Tehát néhány dolgot megvásárolunk. De egyébként arra törekszünk, hogy ... Tehát az egészségügyi felmérést, a kompetencia vizsgálatokat a munkaügyi dolgokat szerezzük be más szolgáltatóktól.

– **Azt próbálnám most körüljárni, hogy van-e valami eltérés a célcsoportoknál abban, hogy mi az a tevékenység, amit végez a szolgáltató szervezet és mi az, amit megvásárol? Megállapítható-e külön az, illetve célcsoport specifikus dolog-e az, hogy én most több szolgáltatást nyújtok házon belül vagy ez egy abszolút ilyen szolgáltatói**

– Nem.

– Nem célcsoport függő.

– Szervezet, meg kultúra függő.

– Vannak olyan szervezetek, akik tényleg úgy működnek, hogy tényleg szimmetriát, tényleg tudnak jól dolgozni, és ezt meg tudják szervezni és elégedettek a szolgáltatókkal. Vannak olyan szervezetek, akik nem elégedettek a szolgáltatókkal és úgy gondolják, hogy ők maguk saját maguk szervezik meg. Vannak olyanok, például az x szervezet, akik házon belül szervezik ezeket.

– **A tanácsadó személyt járjuk már itt egy kicsit körül, mert központi figura ebben a szolgáltatási folyamatban. Milyen szakmai kompetenciákkal vagy milyen szakértelemmel kell, hogy rendelkezzenek ezek a tanácsadók meglátások szerint? Mindenki, hogyha a tapasztalatát elmondaná! Én megyek valahova felvételizni, és azt mondom, hogy én ilyen komplex szolgáltatói izében akarok dolgozni, szeretnék tanácsadóként lenni. Milyen elvárások vannak elem szemben?**

– Mi munkatanácsadókat alkalmazunk évek óta, tehát akiknek ez a szakmai végzettsége. Gödöllőn képeznek ilyeneket, onnan jöttek egy csomóan. Igazából nekünk az egy fontos tapasztalat is volt, hogy vannak hiányosságai a képzésnek. Tehát hiába célzottan ez a szakma neve, azért nem teljesen fedi le az összes tudást, amit ott megszerznek.

– **És mi az a tudás, amivel ezt ki kell egészíteni meglátások szerint a gyakorlatban?**

– Hát igazából maga a gyakorlat kiegészíti. Tehát hogyha, nálunk minden héten vagy minden két hétben létezik a szupervízió, és a szupervízió az nagyon, nagyon fontos kiegészítő tanulmánya ennek az egésznek. Tehát ott van egy fölkészült szupervízorral, pszichológussal, akik a munkában esetleg megbeszélnek a kollegák közt. Azt mondhatom, hogy mire igazán jól képzett munkatanácsadó lesz valaki, addig legalább 1 vagy 2 évet már el kellett, hogy töltsön a szakmában.

– Tehát a szociális végzettségek általában segítenek ahhoz, akik erre alkalmasak. És bizony kevés az iskolai képzés.

– **Értem. Alapvetően leszögezhető az, hogy kérdezem a többieket, hogy szociális végzettségű szakembereket kerestek elsősorban ilyen tanácsadói tevékenységre? Most ilyen erőszakos vagyok, hogy arra buzdítsak mindenkit, hogy beszéljen a tapasztalatairól.**

– Én speciel nem biztos, hogy pont szociális végzettség kell, hanem általában egy egyéniséget keresünk a felvétel során, ezzel azért vannak ellentmondásaink a szakmai oldalról. Mert mindenképpen olyan embert, aki alapból jó beszélő készséggel, jó átlátó készséggel, szemléletmóddal rendelkezik és közelít ehhez a csoporthoz.

– **Tehát aki egy jó üzletkötő, bocsáss meg! Tehát aki egy jó üzletkötő, az lehet akár egy jó tanácsadó is?**

– Nem, nem azt mondtam, hogy lehet akár egy jó tanácsadó, de szükséges az a tudás is hozzá, ahhoz, hogy ne kelljen minden szolgáltatást vásárolni.

– **Tehát akkor ebben megosztott a szakma, hogy szociális végzettségű vagy nem szükséges. Erről, hogyha beszélhetek kicsit!**

– Van, tehát... legalábbis vannak ilyen tanácsadók, ezeket el lehet végezni, ez soknak nincs. Van egy nem szociális végzettségű, de egy többéves egyetemi-főiskolai képzésen vett részt. És az is igaz, amit ... is mondott, hogy az együttműködés a szociális munkással. Nagyon speciális képzés kell ahhoz, hogy ezt tényleg tudja valaki csinálni.

– **Tehát ahhoz kell a szociális végzettség.**

– Tehát az igazából nagyon fontos, hogy honnan indulunk el, és azt tudnunk kell. Én mondjuk pszichológiát tanultam, szociológiát tanultam, ebbe az irányba indulok, vagy viszonyulok a dolgokhoz. Tehát mi, pont azért, mert a munkatársainkat is így választjuk ki, tehát nyilván az a szempont, hogy valamilyen szociális végzettsége legyen. Most mi elkezdtünk abba az irányba menni, hogy profi HR-esekkel tanítatjuk a kollegáinkat, akik kifejezetten a piaci világ kommunikációját hozzák. Tehát mindegy is, hogy ki honnan indul el, csak az a lényeg, hogy a végén egy viszonylag széles palettán mozogni legyen képes. Merthogy hiába, ha csak szociális kommunikációra vagyok képes, ugye én mondtam, amikor a ... fölvitte, hogy a segítő kapcsolat, ugye én Rogers-t számtalant olvastam, nálam a segítő kapcsolat az teljesen rendben van. De láthatóan olyan emberek, akikkel valószínűleg nem lennénk nagy vitában egy kérdésben, ők nem ugyanazt értik alatta, hiszen nem Rogers-t olvasták, hanem mondjuk közgazdaságtant tanultak.

– Más országokban teljesen más a szemlélet.

– Egyébként pont a szociális szféra az, lehet hogy a többi is, csak ebben vagyunk, itt most már nem feltétlenül elég ez, hogy ugye szociális végzettség és akkor ennyi. Meg ebben a szakmában rettenetesen rugalmasnak kell lenni és én abszolút együtt érzek az előttem szólókkal, nem is fogom ezt még egyszer elmondani, de hozzátenném, hogy azt gondolom, hogy tényleg a személyiség fontos, hogy milyen. És ez biztos, hogy szervezetektől függ, hogy most ki milyen választ, mindenkinek másra van szüksége, más a specifikum, de szóval azért itt, mikor megválasztjuk a megfelelő embert, akkor ott valahogy a személyiségnek az átütő erejét is nyilván próbáljuk mérni. És ehhez viszont tapasztalat kell. Tehát teljesen mindegy, hogy milyen szakember vagyok, hogyha mondjuk 4 diplomás vagyok, úgyse fogok tudni egyből egy olyat domborítani, hogy ő bízzék bennem. Mert egyszerűen muszáj belelátni, átlátni az egész rendszert, hogy hogy működik, hogy mire van szükség. Szóval itt az egy dolog, hogy szociális végzettség, oké, ez az alapkiindulás, de ezen kívül rengeteg más dologra van szükség.

– **Tehát az elfogadható, hogy alapvetően, én nem tudom, hogy húzódik-e és ha igen, milyen vita vagy nézeteltérés ebben, hogy szociális szakember kell-e vagy sem? Vagy ez elfogadható, hogy...**

– Én csak a palettát akartam kicsit színeesebbé tenni az előbb, hogy azt mondom, hogy nem biztos, hogy egyértelműen csak szociális végzettségű ember kell. Azt gondolom, hogy megfelelő tudással, itt közép és annál felfele tudással rendelkező ember, akinek jó az átlátása, belátása és gyakorlata van, aki ezt a munkát egyre jobban vagy jobban tudja végezni, mint aki most pályakezdő, vagy akár friss diplomával vagy bárhonnán jöhet, ehhez azért kell egy készség. Én látom itt, itt fontos lenne, hogy amikor a tanácsadót kiválasztják, legyen az mentor, segítő, mindegy, hogy minek nevezzük, akkor ez nagyon fontos, hogy a kommunikációs készsége nagyon jó legyen. Tehát tudjon azonnal kapcsolatot teremteni, egy szimpatizáló készsége legyen, egy humán készsége legyen, de azonkívül nagyon, hogy tudja, hogy amire majd azt az embert alkalmazni kell vagy használni kell, a kit föl szeretne venni, annak milyen problémái vannak és hova akarja elhelyezni, ahol a többi úgy fogja fogadni őt. Tehát az, hogy a gazdasági helyzetet nem igazán lehet ebből a dologból kizárni és a szociális területnek nagyon kicsi tapasztalata van a gazdasági helyzetet érintően azt gondolom. És csak ezért ennyit tettem hozzá.

– **Igen?**

– Nálunk, nekünk nincs ilyen nagy tapasztalatunk, mint nekik, de volt egy pár hónapos

projektünk, amiben ilyen pozíciókba képeztünk látássérülteket. Ott maguknál a mentoroknál az volt a követelmény, hogy ebbe a szociális végzettsége vagy gyógypedagógiai vagy valami ilyen irányú végzettsége legyen, hogy itt minél inkább itt az volt a hangsúly, hogy tapasztalata legyen látássérültekkel. Ugyanakkor az elhelyezési fázisban már volt olyan szakember, aki pedig alapvetően tényleg a HR-hez, a munkaerő-piachoz értett.

– **Arra majd a későbbiekben vissza fogunk térni. Tehát felkerült egy fontos szó még, a tapasztalat. Igen, ...?**

– Ez amúgy is úgy indult ennek az úgymond személyi programnak a kiválasztása, hogy az volt a lényeg, hogy valamilyen induló szolgáltatásba bekerülőknél legyen tapasztalata vagy a munkaerő-piaci szolgáltatások területén vagy pedig a megváltozott munkaképességű személyekkel való foglalkozásnak, szociális foglalkozásnak a területén. Tehát ez a két terület volt, amit tapasztalatként írtak elő nekünk. Nem követelményként, de a mostani kiválasztási rendszerben is bent van, hogy előny. Természetesen egyik pályakezdőtől sem lehet kérni tapasztalatot, ott jobban figyelünk a végzettségre. Ennyi.

– **Értem. Említette itt ... azt, hogy felvesszük ezt az embert, akiről itt már elég régóta beszélgetünk, és kellenek kiegészítő dolgok. Szolgáltatásokról van szó. És azt mindannyian érzitek, hogy a beszélgetésből úgy tartom, hogy ezeket kell folyamatosan kiegészíteni. Ezekre a területekre, aminek egy tanácsadónak rendelkeznie kell előbb vagy utóbb speciális képességgel vagy szaktudással, amit nem tudunk megvásárolni. Tehát itt látható, azért körülrajzolható, hogy mi az, amit megvásárol ez szervezeti kultúráról, ettől-attól függő. De mi az, amivel egy tanácsadónak rendelkeznie kell? Milyen speciális tudásokkal? Mert ő egy szolgáltatás. Fontos kereke, fogaskereke. Igen?**

– Mivel a tanácsadó az nem lehet szociálpedagógus, nem lehet andragógus meg pszichológus egyszerre, vagy lehetni lehet, de többnyire nem szokott előfordulni, mert mindegyiknek megvan a saját szakterülete, ezért én úgy gondolom, hogy amikor ilyen speciális szolgáltatásokra van szükség, akkor vegyék meg a szakembereket. De ugyanígy, aki átköti ezt az egész folyamatot, ő irányítja ezeket a szakembereket. Nem tudom, jó-e?

– **Igen. Erről beszélgettünk is és ezt azt hiszem elfogadjuk, hogy vannak olyan határterületek és speciális szolgáltatások, amit, ...-nak nagyon jó, ha megtanul jelezni, de mire olyan színvonalon megtanul, hogy megfelelő szakmai színvonalon tud kommunikálni siketekkel, nagyothallókkal, addig rengeteg szolgáltatási idő lefolyt a Dunán. Ugye én most azokra a szakértelmekre és szaktudásokra lennék kíváncsi, amire ennek a tanácsadónak vagy személyi segítőnek van szüksége még arra. Van egy szociális végzettsége, kommunikatív, tapasztalatokkal rendelkezik, stb., stb. Mi az, amire neki itt még a szolgáltatás nyújtása során szüksége lehet? Van-e ilyen?**

– Amit a kolleganő mondott, hogy legyen egy olyan szolgáltatási csomag, amit ő ismer, és amit ő kezelni tud. Ugye? Merthogy itt most elhangzott egy csomó minden: hogy nem baj, ha van egy Braille-nyomtató, nem baj, ha mondjuk a közelben van egy pszichológus, egy jogász, egy jeltolmács. Tehát én igazából nem azt gondolom, hogy ennek az embernek a kompetenciáját kell a végtelenségig kiterjeszteni, hanem az ő, hogy mondjam csak, olyan készségét, hogy összerakja a létező szolgáltatási elemekből azt a csomagot, amire annak az embernek szüksége van. És hogy ne többet és ne kevesebbet. Tehát itt valószínűleg ez a kulcsa a dolognak, hogy hagyjuk azt az embert a lehető legönállóbb módon cselekedni és pontosan annyi támogatás vagy segítség érkezzon, ami szükséges ahhoz, hogy ő saját erőből tudjon lépni. Ez egy parányi érzék kérdése szerintem.

– Én meg azt gondolom, hogy minimális szinten föl lehet és föl is kell készíteni adott célcsoportnak a minimum igényeire, tehát azért neki ismerni kell, hogy milyen beszédmód vagy milyen segédeszközökben, tehát minimális, én nem azt mondom, hogy mindent tökéletesen meg kell tanulnia, de azért vártuk el mi is, hogy legyen legalább tapasztalat, hogy ismerje. Mert valami azért kell. Akkor nem tudsz koordinálni valamit, ha nem tudod, hogy

mik azok az alapszükségletek.

– Teljesen egyetértünk. Ugyanezt akartam én is mondani, csak ez viszont nem sikerült. Tehát hogy ismernie kell mindent. Olyan, mint egy menedzser, aki egy kérdést nem tud a végső pontig megoldani, de viszont mindenről van ismerete annak érdekében, hogy megtalálja azokat a figurákat vagy azokat a helyzeteket, eszközöket, amikre szükség van és amit valahol valaki professzionálisan tud kezelni.

– Ráadásul nekem az is a problémám, hogy ez attól is függ, hogy mit várunk attól az adott szolgáltatástól. Mert nálunk a mentornak nagyon sokrétű volt a feladata. Akár ő tartotta a csoportokat, motivációs csoportokat, de lehet, mit tudom én, ő tanította meg aláírni vagy éppen ha elmaradt a tananyagban, akkor korrepetálta, tehát ezeket itt attól függ, hogy mire, mennyire. Tehát feladatköröket is meg kéne adnunk a kompetenciákkal együtt vagy meghatároznunk, hogy ez jó legyen. Ugye pont tegnap is szóba került, hogy nem lehet nagyon túlterhelni se, és a csapatot is kell köré találnunk, hogy kik azok az emberek, akikkel ő együtt dolgozik.

– Én azt mondom, bocsánat! Hogy ebbe már nagyon belemegyünk! Tehát ezt egyszerűen, megint oda lyukadunk ki, hogy ez úgyis menet közben derül ki. Tehát hogy most van egy elképzelésünk, hogy milyennek kellene lennie, és tulajdonképpen úgyis az jön le, hogy most egy kicsit ilyen humoros, hogy tulajdonképpen ilyen Mindenhatónak kéne lennie, hogy mindent tudjon.

– Ebben a rendszerben nálatok is, meg máshol is...

– Mert annyira nekünk is, mert állandóan dolgozunk, és ha ide is eljöttünk, plusz 20 ezer információ van, hogy jaj, de jó, még ez is van, az is van! Tehát ez abszolút menet közben alakul ki és utána pedig csak egy nagyon apró példa, a kolléganőmnek odasúgtam, hogy ugye a látássérülteknél mondjuk 1 órát igényelünk és akkor ott van az, hogy a másikinál elég a 20 perc. És akkor mondtam, ez csak egy ilyen szubjektív meglátás, hogy figyelj a társadalom az nem ilyen, az be lenne tartva simán 20 perc alatt. Merthogy a ... nagyon humánus volt, teszel föl kérdéseket, meg ez, meg az, meg amaz, közben 20 perc alatt le lehetne az egész darálni. Nesze, megértetted, aztán mehetsz nyugodtan. Tehát hogy ezek most már így sokkal tágabb dolgok, meg már ez ilyen terjengős, meg már ilyen, tényleg nagyon jó, csak hogy erről tényleg órákat lehet beszélni tényleg, hogy milyen legyen az ember, mert tulajdonképpen mindenhez kellene értenie.

– **Itt pusztán azt akarjuk kitapintani, hogy van-e olyan eset, speciális dolog? Mert az első részben számomra ez derült ki, hogy az első két lépést össze lehet vonni, igazán, hogy speciális dolog a tájékoztatással kapcsolatban, ami célcsoport-specifikus. Az időtényező az azért kitapintható, meghatározható és ezt cizellálni kell a későbbiekben még magával a célcsoporttal, hogy ez konkrétan milyen pluszokat fed. Annyit meghatároztunk, hogy az idő az biztos. Itt a tájékoztatásnál vagy a felmérésnél és a rehabilitációs terv vagy a fejlesztési terv elkészítésénél addig jutottunk el, hogy a főszereplő személyi segítő és az ő szaktudása az egy ilyen koordinatív, menedzser-szerű, hogy halmozzam az idegen kifejezéseket, aki tudja, hogy hova nyúl, és milyen speciális szakértelem van ebben a dologban. Tehát ebben, ahogy látom, nincs olyan hatalmas eltérés a szolgáltatási gyakorlatokban.**

– Legyen humánus, motivált és

– Ráérző-készség.

– Bocs, én csak egy mondat.

– **Igen?**

– Mondjuk a mi szolgáltatásunk az nem is egy célcsoportnak nyújt szolgáltatást, tehát nyilván amit én mondok, az egy olyasmi tapasztalat, amikor akár nagyothallók, akár látássérültek, akár mozgássérültek vagy akár megváltozott munkaképességűek bejönnek. Tehát a mi szolgáltatásunk azaz összes célcsoportra próbál fókuszálni. Tehát azért mondom, hogy amit én

mondok, az nem feltétlenül célcsoport specifikus.

– **Nem, csak itt lehetőség van arra, hogyha valaki azt mondja, hogy speciálisan bizonyos célcsoport igényelne dolgokat, de ez gyakorlatban nem így van, vagy csak részben van így, akkor ezeket most megpróbáljuk körbetapogatni. Tehát ma kb. ez a vállalása lehet ennek a csoportos beszélgetésnek és nem több. Igen?**

– Annyi van, hogy beszéltünk arról, hogy hogyan lesz valaki tanácsadó. Hát nálunk a 4M- nál van egy kialakult rendszer, ami egy 3 hónapos belső képzés után, felkészítés után, gyakorlat orientált felkészítés után lesz valaki személyi tanácsadó. Ez pedig annyit jelent, hogy kéthetente 3 napot szentöl szemben és közben pedig a háttérmunka.

– Jó, hogy ezt mondd, mert ezt majdnem kihagytuk. Ez nagyon fontos, hogy adott ember azért föl legyen arra készítve és esetleg ha több személy dolgozik egy ilyen helyen, akkor ők is össze legyenek szokva. Nekünk 4 mentorunk volt és valamilyen szinten föl voltak külön-külön készítve, de ott volt a projekt, hogy nekik együtt nem volt egy teamépítés. Tehát ezek tényleg nagyon fontos dolgok, amit mondtál. Hogy előre azért föl kell készíteni azt gondolom azt a személyt. Tehát valamilyen felkészítésben, előképzésben biztos, hogy részt kell, hogy vegyen.

– **Igen? ...?**

– Csak nem akarok megint visszakanyarodni oda, hogy ezek a segítő szakemberek különböző speciális fogyatékos csoportok támasztanak speciális igényt vagy pedig azt mondhatjuk, hogy általános tudással kell rendelkeznie.

– Azt gondolom, hogy a tanácsadó képzés során mindenképpen be kell építeni bizonyos elemeket, például konkrétan a hallássérültekkel kapcsolatban, hogy még az orvosok sem tanulnak az orvosi egyetemen olyan típusú kommunikációt, ami felénk működik. Tehát egy-egy foglalkozás keretében megtanítani őket arra, hogy nagyobb teret használjanak. Tehát sokan nincsenek azzal tisztában, hogy maga a technika micsoda. Amit bárki elsajátíthat. Ez egy-egy foglalkozás keretébe beépíthető lenne.

– **Magyarul, ha jól értem, akkor egy ilyen alapképzettség és alapismeret, ami az megszerezhető. Tehát hogyha van egy ilyen tanácsadó vagy személyi segítő, azért ő orientálódhat, hogyha nem is képzi ki magát speciálisan minden egyes, most már reneszánsz emberek nincsenek, se időnk, se energiánk nincsen rá. De hogy van-e olyan lehetőség, olyan szaktudás, amit egy ilyen képzés során felvesz? Igen?**

– Azt gondolom, hogy külön kellene képzés egy-egy célcsoporthoz. Ezeket, hogy ott átlássam, hogy ott mi van, és akkor megtanulja mondjuk a látássérülteknek eszközök vannak és akkor tisztában van ezekkel a dolgokkal. Tehát lehetne egy ilyen

– Egy látássérült segítőnél ez a minimum, hogy ne tolja maga előtt, amikor átmennek valahova. Ez egy tényleg annyira megtanulható bárki részére.

– **Ha az idő, mert akkor érintjük ugye azt, hogy vannak olyan szaktudások és szakismeretek, amiket föl lehet és föl kell venni. Tegyük már kísérletet arra, hogy mennyi idő az, amíg ezt a szaktudást vagy mennyi gyakorlatot kell eltöltenem mondjuk egy célcsoportnál ahhoz, hogy gyakorlatias legyen a kérdés, hogy ezt a tudást, hogy tudjam, hogy mikor, hova vezessem és hova ne vezessem a gyengén látó vak embert, és hogyan közeledjek egy fogyatékos emberhez? Hogy ez mennyi?**

– Hát, én nem tudom, énnekem ez most már kezd egy kicsit nagyon tág lenni. Én elnézést, nem akarok vitatkozni.

– Pedig most éppen szűkül, mert...

– Nem, én meg mégis úgy érzem, hogy tágul, mert akkor hogy mondjam, hogy akkor itt gondolkodásbeli különbségről is biztos, hogy szó van. Mert te honnan tudod, tehát hogy meg tudod tanulni? Akkor a felszínt kapirgálsz akkor. Csak tudod, hogy hogy nevezed, meg tudod, hogy hogy kommunikálj vele, de nem hiszem, hogy ezt ilyen felszínesen meg lehet tanulni.

– Meg lehet.

- Meg lehet?
- Figyelj!
- Bocsánat!
- **Na, hát itt akkor**
- ...! Figyelj, nekünk van egy 4 napos tréningünk, amin el lehet sajátítani azt, hogy milyen eszköz van, az hogy hogyan segítsen, hogyan ne segítsen, az, hogy milyen kifejezéseket használjon, melyet ne, mi az, ami bántó, mi az, ami nem bántó stb., stb. De ettől függetlenül én ezen a 4 napos képzéssel-tudással azért nem engedném be az embert, hogy, én ezért mondtam most, hogy valamennyi gyakorlata azért jó volna, ha volna. Én mondjuk azért legalább egy fél év gyakorlatot azért elvárnék attól, akit én megtartok magam körül. Fél évet, egy évet. Mert mindenkinél az lenne jó, ha minél több tudása lenne a célcsoportról.
- Ez nagyon nehéz. Tehát hogy én most fél évet-egy évet eltöltök a siketeknél, fél évet-egy évet eltöltök a vakoknál, gyengén látóknál, mozgáskorlátozottaknál...
- Nekem ezzel az, hogy feltétlenül csináld végig az összeset, főleg ha több célcsoportra akarsz specializálódni, csak mi magunk a projektbe olyanokat vettünk föl, akiknek van mi tudom én a 1 év, 2 év, 5 év gyógypedagógiai tapasztalata. Lehet, hogy még mozgástréner is vagy sima pedagógus, de nyilvánvaló, hogy az jó, ha minél több, de minimum szinten azt mondom, hogy legalább ezt a 30 órás tréninget akkor csinálja meg az ember.
- **Rögzíthetjük azt, hogy a fogyasztói igényeknek megfelelően tényleg ne túlszöszöljük ezt a dolgot? Rögzíthető az, hogy egy ilyen tanácsadónak olyan szaktudással vagy szakismerettel kell rendelkeznie, ami azért azt a minimumot, azt a 30 órás célcsoportonkénti tréninget vagy képzést vagy nevezzük akárminek.**
- Persze, csak arra nagyon figyeljünk, valahogy azt még, hogy akkor viszont marhára le kell tudni határolni az egészet, mert bocs, ..., mert lehet, hogy...
- Értem.
- ...hogy nekem ebből az jött le, hogy már tulajdonképpen megkaptuk, hogy már gyógypedagógusnak kéne lennie mindenkinek, akinek viszont mindenhez értenie kell. Mert például vagy lehatárolod, hogy annak a tanácsadónak tényleg mi a kompetenciája és meddig terjednek, mert ne követeljük már azért rajta, hogy ő tökéletesen értsen ahhoz, hogy...
- Persze!
- Mert akkor már bele fog csúszni, hogy hoppá! Akkor még fél év, meg minden, aztán a végén meg csak nézünk.
- **Igen? ...!**
- Hozzá szeretnék szólni ahhoz, amit te mondasz. Egyáltalán nem arról beszélünk most, hogy gyógypedagógus legyen. Maguk a gyógypedagógusok sem ismerik az összes területet. Itt is lehet specializálódni. Tehát a gyógypedagógusok közt sincs olyan, aki a vakokat, hanem inkább arra lesz idő, hogy legyen egy ismétlődő, rövid tájékoztató, gyakorlati foglalkozások, ahol azt a minimális alapot megszerzi az ember, egyáltalán kapcsolatot tud létesíteni egy ilyen emberrel. Nem az dolga, hogy mindet tudjon róla, hanem legyen képes találkozni ilyen emberekkel a saját közegében egyáltalán. És utána ezt a tapasztalatot alkalmazni tudja a munka során.
- **... mondta, hogy nem azt értette az előbb, amit én itt próbáltam megerősíteni.**
- Énnekem itt most megjelent táblázatban a feladatoknál, mint specialitásnál, valahol ez a határvonal kezd most
- **Elcsúszni.**
- Aha! Nem is elcsúszni, hanem... Mert hajlamos vagyok azt gondolni, hogy ezzel a 30 órás tréninggel egy speciális csoportban, tehát az ügyfelek között... tehát 30 órás képzéssel tud-e egy munkaerő-piaci szolgálatban hatékonyan segíteni?
- **Egy célcsoportnál. Így van. Én akkor azt gondolom, hogy a sztenderdek közé ez felvehető, hogyha most összegzem, hogy bárki bármilyen munkaerő-piaci**

szolgáltatóként jelen van a piacon, számára fontos az, hogy olyanok legyenek ezek a személyi segítők, most megpróbálom összefoglalni, akik minden célcsoport irányába ezt a minimum csomagot, fogalmazzunk így, birtokolják. Az ő szakmai kompetenciájuk az, hogy minden ilyen speciális csoporttal fel tudják venni a kapcsolatot. És aztán már, amire már végképp nincs időnk, hogy hol húzódnak a kompetencia határok, hogy meddig segíthető és mikor kell bevonni külső szakembert, erre most azt hiszem nem lesz idő. De abban megállapodhatunk, hogy minden célcsoport irányába minden szolgáltatónak ilyen gyakorlati tréning-tudással rendelkeznie kell. Egy picit lépünk tovább! Az idő. Ennél a lépésnél, felmérés és egyéni rehabilitációs terv elkészítésénél az idő. Kinél mennyi időt vesz ez igénybe a gyakorlatban? Ez a szolgáltatási lépés. Hogyha a későbbiekben, ugye lesz majd egy olyan termékfejlesztő csoport, amikor be kell árazni a dolgokat. Na de ha nem tudjuk meghatározni szolgáltatás időtartamát, akkor ez egy elég nehéz dolog lesz.

– Tegnap a rehabilitációs és a fejlesztési terv között, most én a rehabilitációs tervvel kapcsolatban tudom mondani, hogy...

– **Igen?**

– 1 - ½ 1 óra kb. a részére rehabilitációs terv elkészítése. Egy munkahelyre bekerülő, mondjuk 3 hónapig dolgozó ember esetében. Bizonyos szolgáltatás esetében, mert ugye a megváltozott munkaképességű És nem tudom, hogy mennyire lesz átjárható ez a rehab terv, illetve a fejlesztési vagy most nem tudom, miben maradtunk.

– Azért István, amikor én a, a rehabilitációs program, ez több napos.

– **Aha. Több nap. Én egy megrendelő vagyok. Azt mondom, hogy a szolgáltatás, látom, hogy ilyen elemei vannak a szolgáltatásnak és megkérdezem, hogy ez a szolgáltatás és az egyéni fejlesztési terv készítése mennyi időt vesz igénybe? Szeretném tudni.**

– A felméréstől a tervig?

– **Igen, igen.**

– Hát az elkészítés az több, az egy hónap.

– **Egy hónap.**

– Személyenként?

– Személyenként.

– **Oké. Eladhatatlan.**

– De figyelj, vannak szolgáltatások, amik...

– Jó, ezért mondtam. Csak hogyha tényleg ezt hasznosítani is akarjátok majd, ezeket a módszereket, amiket itt ugye megbeszélünk, akkor ennek valami normatíva vagy bármilyen ára kell legyen.

– **Mert a módszerek között az a nagy kérdés egyébként, az eladhatóság a nagy kérdés, hogy a szakma és a piac követelményei hol találkoznak.**

– A hatékonyság is.

– Meg a hatékonyság.

– **Oké, rendben. Tehát hogy határozható-e meg ez az idő? Valakinek más a véleménye. Itt azt mondja ..., hogy...**

– Én azt gondolom, hogy érdemes arról beszélni, hogy vannak gyorsan, hatékonyan működő szolgáltatások, amik a célcsoport számára életképesek. Másik részt...

– **Melyik részén képesek?**

– Azok, akik képesek, alkalmasak a nyílt munkaerő-piacon való elhelyezkedésre. Tehát...

– **Ezt ki határozza meg?**

– De ez kevés, kevés erre a ...

– Azért említettem a 3 hónap munkaidőt, hogy elmegy valaki, 3 hónap alatt bekerül egy rendszerbe, adminisztratív vagy fizikai folyamatra, ahol...

– **Dolgozik?**



- Igen, dolgozik 3 hónapig. Utána
- **De itt már dolgozik?**
- Azért kérdeztem itt az elején, hogy ez a rehabilitációs terv utána készül. Az a rehab terv, amiről itt beszélek, az pedig, amiről a tegnapi nap volt, az előtte készül. Az a fejlesztési terv. Az az akkreditációs foglalkoztatáshoz kapcsolódik ez a rehabilitációs terv.
- Igen.
- Tehát a foglalkoztatottakról ott naplót kell készíteni.
- Igen, igen.
- **Azt most, az kész van, azt felejtük el ebben a dologban.**
- Arról van szó, hogy jön egy kliens és...
- **Jó, jó.**
- Előre csinál egy ilyet, hogy tovább lehessen lépni.
- Persze.
- De itt nem erről van szó.
- Nem.
- **Itt igazából amit...**
- Itt a különbség az tényleg annyi, hogy gyors szolgáltató, ez megint a 4M. Gyorsan felépített szolgáltatásról van szó és azokról, akik tényleg olyan emberekkel dolgoznak, akik komplex rehabilitációs folyamatban vesznek részt. Tehát azoknál ez a folyamat szerintem kicsit...
- **Hogyha egy ilyen komplex szolgáltatásról beszélünk és most erről beszéljünk és ne az akkreditációs történetről. ... azt mondja, hogy 1 hónap van erre, és mégis ebben nagyságrendileg ez most lehet sokkal gyorsabb, ha komplexitásában nézzük a dolgot vagy sem, szükséges-e erre több idő vagy sem, és kinek mi a tapasztalata ebben a dologban?**
- Én nem erre fogok válaszolni
- **Igen?**
- Kikívánkozik belőlem. Igazából nem célcsoport függő, hanem szerintem egyén- és személyfüggő. Tehát most azt tudom neked mondani, hogy a nem fogyatékosági célcsoportba tartozó emberekkel baromi nehéz egy hónap eljutni oda, hogy állj A-tól B-ig. És lehet bármilyen fogyatékosági célcsoportba tartozó ember, akikkel hihetetlenül gyorsan eljutsz, merthogy tudja, készítése van, stb., stb. Tehát én finoman szólva is szkeptikus vagyok a tekintetben, hogy a valamilyen fogyatékosági célcsoportba tartozásnál leginkább specializáló tényező az emberi lelkület. Én sokkal inkább más tényezőkben gondolkodnék. És amit a ... mond, én értem, amit mond, hogy vannak emberek, akikkel, tehát az, hogy egyáltalán megnyíljon, hogy tudjunk egymással beszélgetni, az 2 hét ismeretség után lehetséges. Addig nem. Ő igazából bejön, akar valamit, de mégse. Következő alkalommal mit tudom én, már egy mondatot elmond arról, amit akar, és így egyáltalán ebben a kvázi szociális közegben ez így teljesen rendben van. Mert azt mondja ugye a pszichológia, meg a szociális munka, hogy megnézed, hogy hol van az ember, megkeresed, hogy hol ez a valóság, és igazából ha te segítő személy vagy, akkor ettől a valóságtól kezded el fölépíteni. Na most attól függ ugye, hogy ő hol van. Nem?
- **Egy nagyon fontos megállapítást tett most István. Mert a gyakorlatban a kutatás során azt tapasztaltuk, hogy mindenki célcsoport specifikusságról beszélt. Mindenki célcsoport specifikusan próbálja megközelíteni a dolgot,**
- Ez a célcsoport specifikusság egyszerűen lehetetlen.
- **Míg, miközben itt az egyéni adottságok a meghatározóak a szolgáltatási folyamat tényezőiben. Tehát bármennyire is...**
- Lehet velük dolgozni és a legtöbbször...
- Igen, de itt a csoportban is célcsoport-specifikusan ültettetek le minket, ezzel azért lehet játszani.

- Igen.
- Hogy arra kértetek minket, hogy arról beszéljünk.
- **Igen, igen. Mert arra vagyok kíváncsi, vagy arra vagyunk kíváncsiak, és ezt nem tudjuk, hogy vannak-e eltérések a gyakorlatban. És mik okozzák ezeket az eltéréseket.**
- Hát figyelj, ez most az előző kérdés során én abban erősödtem meg egyébként, hogy nincsenek. Legalábbis ilyen alaptudásokkal kapcsolatban.
- **Tehát akkor most kanyarodjunk el egy kicsit ettől a forгатókönyvtől! Akkor azt mondhatjuk, vagy beszéljünk egy picit erről, ez nagyon fontos és enélkül ne menjünk ki, hogy a szakértelem és a szakértelmet birtokló szakmai segítő a kulcs ebben a történetben. Mert ő határozza meg, hogy ő milyen tudással és milyen kompetenciákkal bír.**
- Így van.
- **Esetlegesen az adott célcsoporttal szemben.**
- Másik dolog pedig az, hogyha...
- **Én azt gondolom, hogy ugyan nem ezt terveztük, de ez egy nagyon jó lezárása, nem szeretnék visszaélni az időbeliséggel. És ugyan nem jutottunk végig a folyamaton, de ez egy nagyon jó lezárása a dolognak, amit, aminél itt most tartunk, hogy a célcsoport specifikusság az a szakértők és a szakemberek szintjén jelenik meg és nem a sztenderdek szintjén. Ebben egyetértünk azt gondolom. Eddig jutottunk el. Köszönöm a részvételt! Valószínű, hogy a következő csoporttal végigmegyünk ezen a folyamaton és a következő ponton, folytatjuk, és megnézzük, hogy ez a felismerés ott folytatódik-e vagy sem. Hogyha megpróbáljuk ezt a célcsoport-specifikusságot erőltetni minden áron, akkor vajon ez a végeredmény átjön-e vagy sem. Én azt gondolom, hogy már magának a szolgáltatási folyamatnak ez a tanulsága megvan, akkor az a későbbi munkánkban nagyon fontos, mert ez azt jelenti akkor számomra, hogy a szakértelem és a szakember kompetenciái irányába kell elmenni, ami célcsoport-specifikus is lehet. És meg kell határozni azt, hogy mi az, ami az általános részre, amivel mindenki kell, hogy rendelkezzen, hogy szóba állhasson, hogy kommunikálhasson, hogy ne kelljen elküldeni vagy ne kelljen ott állnia tudattalanul a szolgáltatónak és hogy tudja azt, hogy milyen speciális szakértelemmel és szaktudással, tehát itt a kompetencia határokkal fogunk játszani későbbi munka során, ami egy jóval aprólékosabb munka. Köszönöm a részvételt! Eddig jutottunk el.**