

## A szolgáltatási folyamat speciális elemei

### 2. EQUAL FÓKUSZ

Forrás: eq\_focus\_2\_20080307.mp3

– Becsukom ezt az ajtót, aztán ha jönnek később a többiek, majd benyitnak! A következő munkában kérnénk a segítségeteket: tegnap ugye beszéltünk arról a szolgáltatási folyamatról, ami a komplex foglalkoztatási és rehabilitáció és ennek a fejlesztési lépéseit rögzíti. Ebben megállapodtunk már, hogy mit értünk alatta, tegnap nagyon izzadságszagú módon eljutottunk odáig, hogy a táblázat kiegészítésre került, és azért többé-kevésbé azért tudjuk, hogy ezek a lépések milyen szolgáltatási elemeket takarnak. Tehát ebbe a vitába, tehát most nem azért vagyunk itt, hogy ezt újrarádjuk, újratárgyaljuk, ezt csak azért tettük fel ezt a feliratot, hogy mindenki be tudja azonosítani, hogy hol van, itt pedig mindig lesznek ilyen kis kiegészítők, a tegnapi táblázatnál egyszerűbb és rövidebb dolgok, hogy kb. miről van szó, miről beszélünk. És amiről beszélünk, itt különböző célcsoportok tagjai képviseltetik egymást különböző tapasztalások és szaktudások vannak jelen, aminek én jómagam és a Revita Alapítvány munkatársai, nem vagyunk birtokában ezeknek a dolgoknak. Éppen azért arra kérünk mindenkit, hogy lépésenként fogunk haladni, ne tévesszen meg senkit, azért tartok a négyesnél, mert az első fókuszcsoportnál nem értünk a végére. Lekerekítettük a történetet, vannak tapasztalások, és ezt a folyamatot visszük tovább a negyediktől az utolsó lépésig. És lépésenként arra vagyunk kíváncsiak, ... itt közben majd segíti a munkámat azzal, hogy jegyzeteli is ezeket a dolgokat, hogy célcsoportonként vagy gyakorlatban hogyan szoktátok ezt csinálni. Ahhoz, hogy egy kicsit azért irányítsuk a beszélgetést, és ne folyjon teljesen szét, ezekhez a keretekhez választottunk még 4 területet. Az egyik terület az, hogy milyen szaktudás, szakértelem szükséges az adott szolgáltatási lépés lebonyolításához, mi mint szolgáltatók vagyunk jelen, akik szolgáltatást nyújtanak a célcsoportnak, a megváltozott munkaképességű célcsoportnak, siketeknek, stb., stb., célcsoportnak. A második érdeklődési terület, amire fókuszálunk, itt, az a szakemberek száma. Oké, hogy megvan, hogy milyen szakértelemre és szaktudásra van szükség, de hogy próbáljuk azt meghatározni, hogy ezt hány szakember tudja megtenni az adott szolgáltatási folyamatban. Az idő kérdése, ami egy nagyon fontos dolog, hogy mennyi idő az, amíg ez a szolgáltatási folyamat, ne bontsuk lépésekre, hanem próbáljuk meghatározni, hogy egy ilyen szolgáltatási lépés mennyi időt vesz igénybe. Milyen technikai háttérre van szükség az adott szolgáltatási folyamatnál? És meghagytunk egy ilyen egyéb kategóriát, egyrészt nem vagyunk mindenhatóak, és nem gondoljuk azt, hogy ez a négy fókusz irány ez lefedi az egész érdeklődési körünket, hogyha valami még nagyon fontos és célcsoport specifikus dolog, akkor egyéb kategóriába ezeket felírhatjuk. Nem tudom, hogy mindenki számára elfogadható-e és érthető-e az a logika, amit mi kitaláltunk? Vagy van-e esetleg olyan kérdés most az elején, ami nehezíti a munkát? A tekintetekből gyorsolvasás módszerrel azt látom, hogy elfogadható ez a dolog. Igen?

– Azt elmondanád, hogy ez az 1-4-ig, mert ezt az első fókuszcsoport már tárgyalta, hogy ott mire jutottatok? Mert látom, hogy...

– Nem.

– Nem, jó.

– Azért nem mondom, azért nem mondanám el, azért tartunk különböző fókuszcsoportokat, mert jó lenne azt tudni, hogy ugyanoda jutunk-e el, vagy ugyanolyan tapasztalások vannak, vagy teljesen más irányok jönnek szóba. Az ilyen

**fókuszcsoporthoz az a lényege, hogy ezeket az irányokat határozza meg, és ha valami nagyon speciális területre tévedünk, akkor ezt beszéljük már a ...-kal is, hogy akár a TH is leülhet és dolgozhatunk még rajta, nem azt jelenti, hogy amit kitaláltunk, az végleges megoldás a problémára.**

– Nekem meg lenne egy kérdésem.

– **Igen?**

– Ott még a munkaközvetítés, tehát ez lineárisan van ez a dolog vagy ez tulajdonképpen időben párhuzamosan menne? Merthogy ez viszont ez időben ez rengeteg idő. Tehát nem biztos a munkáltató, legalábbis mostani társadalmi helyzettel vagy most a munkaerőpiacon a munkáltató nem biztos, hogy ki tudja várni. Ezt nem tudom, tehát irreálisnak érzem ezt a dolgot. Tehát maga a szisztémája jó, de ez időben ez nagyon sok.

– **Amikor odaérkezünk majd és az időről beszélünk, akkor majd körbekérdezünk mindenkit, hogy hogyan gondolkodik erről a dologról.**

– Ja, értem. Elnézést!

– **Semmi gond!**

– Csak kíváncsi voltam, hogy ez most lineárisan van kigondolva vagy hogy?

– **Amit felállítottunk és megtámogattunk itt már több irányból, eljutottunk odáig és ebben nem szeretnénk visszalépni, hogy ez egy lineáris folyamat, aminek nyilván vannak**

– Lineáris.

– **Ez egy lineáris szolgáltatási folyamat, aminek annak határai és átnyúlhat egyik helyről a másikra, de logikailag mégis lineárisan megközelíthető, tehát időbeli sorrendiségről van szó.**

– Hát akkor én ott, a munkakövetésnél nem értek egyet, hogy a sorrendileg én nem találok logikusnak.

– **Most maradjunk annyiban...**

– Jó, rendben, rendben.

– **Ez egy nagyon fontos tapasztalás, de maradjunk annyiban, hogy beazonosítjuk, hogy miről beszélünk és azzal kapcsolatos tapasztalatainkat. Tehát igazából most nem a folyamatnak az egymásutániséga és a lépések az érdekesek, hanem az adott tevékenységnél ezek a szempontok, amiket felírtunk.**

– Értem.

– **Jó? És aztán hogyha lesz itt egy ilyen szakmai fórum, ami újra-és újra tárgyalhatja ezt a szolgáltatási folyamatot, ott minden bizonnyal.**

– Jó, jó csak erre voltam kíváncsi.

– **Helyet szánunk a dolognak. No, akkor magassági kormányokat behúzzuk, és arra biztatnák mindenkit, hogy a célcsoportos tapasztalataival megtámogatva most a felkészítés a munkavállalásra szolgáltatási elemnél tartunk, ahol az egyén fejlesztése írásban, az egyéni fejlesztési terv alapján történik meg, egyéni és csoportos tanácsadás, tréningek, képzésbe irányítás, készségfejlesztés, igen, ami kétszer van, képzésbe irányítás, kulcsképeségek fejlesztése, tehát kb. ez határolja ezt a szolgáltatási folyamatot. Biztos, hogy vannak, amelyek kimaradtak belőle, de azért nagyjából tudjuk, hogy hol tartunk. Ehhez a lépéshez tapasztalatitok szerint milyen szaktudás és szakértelemre van szükség? Gyakorlati tapasztalatok, a ti gyakorlatotokban hogy működik ez?**

– Az a baj,

– **Igen?**

– **Hogy itt nemcsak a mi tapasztalataink nyomnak a latban, hanem a 30/2000-es GM rendelet, amely meghatározza, hogy milyen szakember igénye van ennek a munkafolyamatnak. És föl is sorolja, hogy munkatanácsadó, szociális munkás, szociálpedagógus, tehát egy most fejből nem tudnám megmondani, de legalább 6-8 -féle szakterületet ír elő.**

- **A 30/2000-es fókuszcsoportos vizsgálatot nagyon érdekes lenne tartani, hogy ez mennyire fedi le a gyakorlati-tapasztalati, akár a források tekintetében, akár a szakmai kompetenciák tekintetében. De most nem kísérlem meg ezt, hogy nekifussunk ennek a dolognak. Picit vonatkoztassunk el attól, hogy az írott malaszt mit rögzít ebben a dologban. Mi az, ami a gyakorlatokban nálatok ez optimális esetben, lehet, hogy ezt nem fizetik ki, mert kevés pénz stb., stb. Mi az, ami a gyakorlatban szükséges ahhoz, hogy a felkészítés a munkavállalásra szolgáltatási irány megvalósuljon? Mi az? Igen?**
- Az rögzítendő, és azt hiszem, hogy talán ebben mindenki egyetért, hogy felsőfokú végzettséggel rendelkező szakember az, a kinek kellő ismerete van ahhoz, hogy képes legyen ezt a folyamatot végigcsinálni.
- ...?
- Az értelmi fogyatékosoknál először is kell olyan személyi segítő, aki segíti a gyakorlati munkában is és kell olyan gyakorlatvezető, aki a szakmai munkát segíti. Tehát megmondja ugye, hogy mit kell csinálni a gyakorlatban. Tehát ha szakmai képzésbe vonjuk be, akkor két ember szükséges, ugye a személyi segítője és az a gyakorlati szakember, aki a technológiát ismeri és tudja, hogy hogy kell megcsinálni. Ez személy, tehát szaktudás tekintetében ez nagyon fontos. Tehát ez kétirányú.
- **Értem. Van-e olyan célcsoport még, ahol többirányú a segítség?**
- Az autistáknál.
- **Autistáknál.**
- Egyébként merthogy tegyük már fel az értelmi fogyatékosok mellé az autistát.
- **Köszönjük a kiegészítést! Teljesen jogos.**
- Merthogy önálló fogyatékosági ág.
- **Oké, megvettük, ahogy a filmes szakma mondta ezt korábban. Tehát egyrészt két dologról beszéltünk. Beszéltük már azt is, hogy milyen iskolai végzettség szükséges, hogy a felsőfokú végzettség ebben a fázisban szükséges-e vagy sem, erről beszéljünk egy kicsit! Hogyan gondoljátok ezt? Igen?**
- Mit mondtál, bocsánat?
- **Tehát hogy két dologról lehetett szó. Egyrészt, a felsőfokú végzettségről,**
- Igen.
- **Másrészt, hogy vannak olyan speciális célcsoportok, ahol nem egy személy látja el ezt, hanem kettő, amiről te beszéltél. Ezt most bedobtuk itt a köztudatba.**
- Hát, nálunk a gyakorlati tapasztalat az volt, hogy a sorstársi tanácsadók rendkívül hatékonyan tudták ezt a feladatot megoldani annak ellenére, hogy nem voltak felsőfokú végzettségűek. Tehát a sorstársi elkötelezettség, a személyes tapasztalat...
- **Most melyik két csoportról beszélsz?**
- Mindegyiknél.
- **Az csak egy, úgy azt a technikát követjük, ahol nincs célcsoport-specifikus dolog, azt írjuk ide a megváltozott munkaképességű dologhoz, mint gyűjtőfogalomba, foglalkozási rehabilitációról beszéltünk.**
- Tehát nálunk, a siketeknél, az egyik tanácsadónk az egy hallássérült ember, aki képes jelnyelven is foglalkozni a hozzánk bejövő ügyfelekkel és tudja segíteni őket. Az is sikeres volt, amikor kerekesszékes tanácsadónk volt, aki fogadta. És ez minden célcsoportra vonatkozott amiatt, mert általában a fogyatékos emberek, ha bemennek egy ilyen szolgáltatásba, akkor már eleve frusztráltak attól, hogy kevésbé értékesnek érzik magukat, mint azok, akik az ügyintézés, a szolgáltatást nyújtják, és ez a kisebbségi érzet oldódik akkor, hogy azt látják, hogy esetleg egy nála súlyosabb fogyatékos ember is el tudja látni ezt a munkát.
- **Kérdezem mindenkitől, hogy szerintetek ez valami plusz, ami a sztenderdhez tökéletesen jól jön, mert javítja a szolgáltatás minőségét vagy enélkül elképzelhetetlen**

**maga ez a szolgáltatás?**

- Biztos, hogy fontos.
- Fontos, hát javítja, persze. Az emberi tényező nagy szerepet játszik szerintem.
- **Oké, köszönöm!**
- Hát az, amiről az ... beszél, az szerintem minden fogyatékos célcsoportnál megjelenik, és ez nem szaktudás és szakértelem, hanem bizalom kérdése. Tehát ez egy személyi kompetencia, amivel nem, tehát nem szakmai kompetenciája van a szakembernek, hanem ez egy személyi kompetencia, hogy ő képes a bizalmat ébreszteni az ő ügyfelében. És lehet, hogy ezt kerekesszékkal tudja megvalósítani, de lehet, hogy például nálunk, az értelmi fogyatékos esetében semmi esetre sem, hanem nyilván, hogy a szaktudás, illetve az ő kulcsembert mivolta az, ami segíti az értelmi fogyatékos. Tehát mindenképpen akiben ő bíz.
- **Van egy nagyon fontos dolog, aminél itt most megállunk. Hogy a személyes és a szakmai kompetenciák. Ugye ebben egyetérthetünk, hogy a személyes kompetenciák vagy a sorstárs funkcióból adódóan, vagy tanulható módon erre, aki alkalmas és felkészíthető. Na most, ha én szolgáltató vagyok, aki megváltozott munkaképességű emberek számára szolgáltató, akkor hogyan lehet elérni, hogy ennyi szaktudás és kompetencia birtokában legyünk? Tehát én nem csak értelmi fogyatékosok és autisták számára akarok szolgáltatóni.**
- Nyilván ott kellene egy oktatást kialakítani. Mert én tudom, hogy mire kell kiképezni ezt az embert.
- Így van. Tehát speciális képességek birtokába kell kerülni az, aki, az az ember, aki
- Egy helyi továbbképzés van.
- **Mennyi idő az meglátásokat szerint, én most egy szolgáltató vagyok, aki törekszem arra, hogy piacképes legyek, elérjek minden egyes célcsoportot, nyissak ebbe az irányba, mennyi idő az, ami az én szakembereim és jómagam felkészíthetőek arra, hogy egy-egy speciális célcsoportot fogadjanak?**
- Hát attól függ, milyen a bemenete a képzésnek. Mert hogyha már van egy adott végzettsége, képessége egyébként, akkor arra csak rá kell fejteni. Tehát most azt gondolom, ha az OKJ-s rendszerben gondolkodunk, akkor biztos, hogy valamelyik modulra, akár kiegészítő képzésként, ráfejelhető képzésként van szó. Tehát nem feltétlenül kell egy alapképzés erre, hanem ez egy rásegítő. Hogy ennek a bemenete milyen legyen, ez egy középfokú végzettségre ráépíthető képzés legyen-e? Én azt gondolom, hogy lehet. Vagy pedig csak felsőfokúra építhető rá, ezt nem gondolom egyébként, hogy csak felsőfokúra. De mindenképpen egy OKJ-s képzésben lehet gondolkodni, ahol a bemeneti tudás már megvan, és arra egy ráfejeléses óraszám, 200 órában
- **200 óra.**
- De most ezt
- Most a támogató szolgálatból úgy emlékszem vissza, hogy ott kb. 200-250 óra volt a vezetőknél és a személyi segítőknek a képzés. És alapvetően minden támogató szolgálat tiltakozik ez ellen, hogy túl hosszúnak tartják.
- Hát mert más a feladata!
- Igen.
- Mert lehetne kisebb óraszám
- Ott is nagyjából ugyanez van, hogy megtanítani a személyi segítőknek arra, hogy a fogyatékosok jellemzői, a fogyatékosokkal összefüggő ismeretek. És soknak tartják.
- **De abban megállapodhatunk ugye, hogy akkor ez nem egy felsőfokú,**
- Nem
- **Több éves képzés, hanem egy viszonylag rövidebb lélegzetű dolog.**
- Akár egy akkreditált képzéssel, akár egy OKJ-sal megoldható.
- **Hát itt most nem fogunk, nem ijesztünk rá senkire, nem fogunk tantervi meg egyéb ilyen**

irányokba elmozdulni, pusztán azt szögezhetjük le, hogy ezekre az ismeretekre szükség van a szolgáltatások nyújtása során. Oké. Beszéltünk a szakemberek számáról, hogy egy ember vagy több ember. Mert én ezt a sorstársi dolgot, amit ... mondott az előbb, azt ebbe sorolnám. A képezhető és nem biztos, hogy kerekesszékesnek kell lennem és tudok egy kerekesszékesrel egy nyelvet beszélni és tudunk partneri viszonyban lenni. Ezt hogyha elfogadjuk és meghaladjuk, akkor egy vagy több emberre van szükség? ... mondta, hogy legalább kettő.

– Hát ha a tanácsadót veszem, de éppen amiatt, mert a készségfejlesztés csoportos tanácsadás, mint kulcsképeség és egyebek, hát ez jóval több szakembert igényel, mert például ha tréningeket vezetnek, akkor trénereknek, tehát képzett trénereknek kell, hogy legyenek.

– Én egy szolgáltató vagyok, és azt szeretném kiadni, most a tapasztalatokra vagyok kíváncsi, hogy mi az, ami az én stábom tutira ebben a lépésben, most az, hogy ő koordinálja meg szakértő, ez lehet akár több ember is, lehet akár egy ember is, van ahol egy, van ahol több. És mi az, amit külsőként megvásárolok? Most inkább arrafelé terelném a beszélgetést, mert azt tudjuk, hogy a pszichológiai, jogi és egyéb, mindenféle tanácsadásokat azt kívülről, a hazai gyakorlatban azt látjuk, hogy ezt megvásárolják a szolgáltatók. Most inkább arra a stábra koncentrálnunk, aki ebben a szolgáltatási folyamatban az én szolgáltatói stábomnak a része, kulcsembere.

– Hát ez megint attól is függ, hogy mekkora területet fedsz le, belül milyen ügyfélforgalomban gondolkodsz. Nyilván, ahogy nekünk a vállalásaink, meg a hosszú, több éves rutinunk szerint egy ilyen 800 ember fordul meg évente új ügyfélként, annál biztos, hogy nem elegendő az egy vagy a kettő. Még a 3 is kevés.

– Én igazából először szakterületre gondolok. Arra is fontos kitérnünk, hogy hány szakértőre, hány segítőre hány ügyfél jut, ez egy nagyon fontos kérdés. De előbb az, hogy hány ilyen szakmacsoport vagy hányféle szakértő? Ahogy ... mondta, hogy ott kétféle szakértő. Aztán, hogy abból a szakértőből hány kell,

– Minden fogyatékos csoporthoz egy.

– Tehát itt elhangzott az, hogy minden egyes fogyatékos csoportra nekem kell egy spéci szakember, ha jól értem.

– Az a minimum.

– Erről mit gondoltok?

– Meg lehet vásárolni ezt is a szervezetektől, hogyha ilyen módon gondolkodunk. Tehát a Vakok Szövetségétől meg lehet rendelni, akkor a nem tudom micsodát...

– De azt a spéci szolgáltatást? De itt most arról beszélünk, hogy a stábomban legyen spéci gyengén látó vak, stb., stb., tehát a nagyobb fogyatékosági csoportok és akkor még az egyéb speciális betegségekről és az egyéb dolgokról még nem is beszéltünk.

– Lényegében én ezzel azért értek egyet, mert ez nagy dolgot jelent a szervezetnek, ha már az alap fogyatékosági csoportokat tudja szerepeltetni szervezeten belül. Mert bizonyos fogyatékosági csoportok külön specifikus dolgokat jelentenek, ha az már bejön egy szervezetbe, akkor az már nagyon jó. Úgy gondolom.

– Ezt így gondolja más is?

– Hát én ezt nem gondolhatom így az értelmi fogyatékosok és az autisták tekintetében.

– Én se gondolom így. Mert nem ő lesz az a szaktudás, ahonnan át fogja venni a másik ezt.

– Mert akkor itt most van egy dilemma, hogy én itt most minden célcsoportra, azt mondjátok, hogy minden célcsoportra fókuszálva kell egy szakértő, aki ott van a szeren és a topon.

– Igen, de ez mondjuk csak saját tapasztalat, mert egy szervezettől jöttünk, mi elsősorban mozgás-, látás-, hallássérültekkel foglalkozunk. Mi a saját tapasztalat alapján tudunk csak beszélni. Természetesen mi értelmi fogyatékosokkal és autistákkal nem, nem kifejezetten célcsoportunk. De saját tapasztalatokra voltál kíváncsi, azért mondtuk ezt.

– **Így van, így van. Továbbra is így lesz ez.**

– Tehát ahogy mondta, hogy nyilván ez értelmi fogyatékosokra ez nem vonatkoztatható, úgyhogy természetesen egyetértek vele, de mi saját tapasztalatot mondtunk.

– Így van.

– **Igen?**

– Nálunk nem ennyire specifikus a munkaasszisztenseknek a feladata. Általában megváltozott munkaképességű fogyatékos embereket segítenek. Tehát én így most végiggondolva, a mi praxisunkban, hogy a 6 munkaasszisztens az valamilyen speciális fogyatékossgal, valamilyen fogyatékossgal, fogyatékos ember lenne, aki magasan kvalifikált magától értetődően, mert én úgy gondolom, hogy az nem kérdés, hogy tudja-e azokat a feladatokat ellátni, elvégezni azokat a szakmai feladatokat. Tehát nem fordítva, hogy azért legyen fogyatékos ember, mert fogyatékos, és aztán tudja-e azokat a feladatokat ellátni, én most nagyon el kell gondolkodnom, hogy nagyon őszinte legyek, merthogy van a praxisunkban, illetve van fogyatékos ember is, aki igazából munkaasszisztens, egy részét tudja ellátnia feladatoknak, a másik részét nem. Tehát én most megmondom őszintén elég nagy meditálásban vagyok. Azt semmiképpen nem tudom elfogadni, hogy így alapon a 4 fogyatékosági csoportot vagy 3-at bocsánat, merthogy az értelmi fogyatékos, csak azért, mert fogyatékos, azért annak ott kell lenni a szolgáltatásban. Tehát ezt semmiképpen nem tudom elfogadni.

– Félreértetted akkor.

– **Nem, én azt gondolom, hogy valahol egy dologról beszélünk. Tehát itt most a szakmai stábomba kellene célcsoport specifikusan a munkaasszisztenseket, mert ugye ...-nak olyan tapasztalata van, ami több célcsoport irányába**

– Minden irányba.

– **Ami azt jelenti, hogyha jól értem, ... azt mondja, hogy nehezen tudja elképzelni, hogy ő minden célcsoportra beállít egy**

– Nehezen. Nem is tudom.

– Én se.

– Senki nem is mondta ezt.

– De nem erről beszéltünk?

– Nem ezt mondta.

– **A lényeges ebben az irányban**

– Én úgy értettem, hogy a stábba, mindegy, most nálunk munkaasszisztenseknek hívják, és 6 ember, 6 munkaasszisztens fedi le a megyét, térséget, én úgy értettem, hogy ebbe a stábba kell lenni fogyatékkal élőknek.

– Nem szükségszerűen mondom, hogy kell hogy legyen. Csak szerintem előnyt jelent, hogyha tudja képviseltetni a saját fogyatékosági csoportjának az érdekeit. Szerintem előnyös, de

– Nem arról van szó, hogy ő vigye vagy vezesse, hanem hogy a saját tagja legyen.

– Az meg már megint más.

– Mert nálunk is vannak

– **Igen?**

– Mármost hogy most mi a stáb? Az a mi esetünkben az a 6 munkaasszisztens?

– **A munkaasszisztensek a stáb.**

– Tehát akkor vagy csinálja, nehezen elképzelhető tudod az, hogy a stáb tagja valaki csinálja valaki meg ott van.

– Mindenesetre akárki a stáb tagja, annak felkészülten kell érteni a különböző fogyatékos csoportok specialitásait.

– Így van.

– **Azt próbáljuk már meg meghatározni, hogy optimális esetben hol húzódik meg ez a határ? Itt már elkezdtünk beszélni arról, hogy felkészítjük az embereket egy ilyen OKJ-**

**s izével, ami megadja a célcsoport-specifikus ismereteket, hogyan közelítek egy gyengén látóhoz, egy autistához és így tovább, és így tovább. Vagy a stábomat úgy alakítom ki, hogy csatasorban ott van mindenki, flottában mi mindenre képesek vagyunk.**

– Jó, ez meg olyan, hogy én nem tudom elképzelni. Ha csak egy gyengén látót nézek, akkor egy kerekesszékes is át tudja érezni, hogy mi a gyengén látónak a problémája. Ezt nem lehet

– Hadd kérdezzek vissza!

– **Igen?**

– Tehát te mint gyengén látó egy kerekesszékesnek ugyanúgy tudsz tanácsot adni ebben a státuszodban, mint munkaasszisztens, mint a gyengén látónak? Tehát ugyanúgy tudsz tanácsot adni?

– Nem.

– Nem. Tehát akkor te azt mondod, hogy ha én mozgássérültet, hallássérültet és látássérültet is ellátok, akkor én a munkaasszisztenseim között legyen mozgás-, látás- és hallássérült?

– Igen, így van.

– Tehát ez ne egy tanulandó dolog legyen? Én azt gondolom, hogy ez választható dolog legyen, mindenképpen egy ilyen szervezetnek legyen választható dolog is. Aztán majd a piac nyilván eldönti, hogy az a mozgássérült vagy hallássérült most oda fog menni munkaerő-piaci szolgáltatásért.

– Informálódjanak erről a lehetőségről, hogy van ilyen! Mert hogyha nem tudnak erről, hogy van ilyen, akkor értelemszerűen nem lehet igény rá, nincs mit választani.

– Így van.

– Tehát ezt a lépést kellene, hogy meglévő fogyatékosági csoport képviselője, akik keresik ezt, de nem tudnak erről a lehetőségről, akkor nem fogják igénybe venni. És ebből kifolyólag az lesz a szituáció, hogy nincs rájuk igény és akkor ki lettek megint fúrva. Tehát tájékoztatni kell

– Akkor ez egy korábbi folyamat,

– **Ez egy korábbi, igen, igen.**

– Ezt a kettőbe kell beletenni, ugye? Hogy az a tájékoztatás az eljusson a fogyatékos célcsoportokhoz, hogy hol van olyan munkaerő-piaci szolgáltatás, ahol adott sorstársi tanácsadásban is felkészítésben is fog tudni részesülni, ugye?

– **Így van. És ezt beszéltük is, hogy ez egy nagyon fontos momentum, hogy az információ eljusson. Hogy ne a kereskedelmi televíziókhoz hasonlóan működjön. Hogy a földi vételre alkalmas televíziók egy része csak a kereskedelmi TV-t veszi, és azt mondják, hogy erre van igény, miközben nem férnek hozzá. De ezt már tárgyaltuk és érintettük ebben a lépésben. De koncentráljunk ezekre a tevékenységekre! Mert a munkaasszisztens is nyomon követi ezt a dolgot, de egyéni és csoportos felkészítés, tehát itt meghatároztuk azt, hogy a speciális technika az egy szerződéses dolog, itt most ezekről a lépésekről beszélünk, amikor személyi tanácsadóról és egyéb tanácsadókról beszélünk, akik a stáb tagjai.**

– Akkor én hadd mondjam! Az értelmi fogyatékosoknál az a szakember, aki a technológiát tudja, ismeri. Nyilván az is, aki szerződésben áll vele. Ami pedig ugye itt az egyéb kategóriát jelenti majd, ott azért majd szeretném mondani, hogy értelmi fogyatékos autista célcsoportnak ma a teljes felnőttképzési struktúra hiányzik gyakorlatilag. Tehát az egyébben az nagyon fontos lenne, hogy azon kívül, hogy mi vagyunk egy felnőttképző intézmény és saját magunk oldunk meg ugye dolgokat, ez nem egy országos általános dolog. Tehát a felsőoktatási és középiskolai rendszerben ugye nyilvánvalóan értelmi fogyatékos autistákat nemigen szoktak fölvenni, nagyon kevés autista felsőoktatási hallgató, de igen, van. Nem túl sok. Egyébként pedig a nagy átlagnak maga a képzési rendszer, a struktúra hiányzik, amit viszont most, ebben az évben mi kidolgoztunk felnőttképzési struktúrát. Úgyhogy elindult ez a folyamat.

– **Ez egy fontos szempont a képzésbe irányításnál**

- Így van, és talán az egyébbe lehetne bevenni, az egyéb kategóriába, hogy maga a képzési struktúra hiányzik. És hogy ez egy kiépítendő feladat.
- **De ez nem a mi szolgáltatói struktúránk része, hanem egy kiszereződött vagy egy kifelé nyíló lehetőség, ami kapcsolódási pont.**
- Igen. Hogy hova irányítható, nincs hova irányítani.
- Hiányos.
- Nekünk nem a képzés elsősorban a feladatunk, hanem a képzésbe irányítás.
- Így van.
- **Jó. hát kb. arról, de ne ragadjunk le itt ennél a témánál, a kompetenciánál és a szakértelemnél! Azt látjuk, különbségként azt fogalmazható meg, hogy több személy szükséges az ...-ék célcsoportjánál, általában ez egy szakember, most arról nem beszéltünk, hogy hány ügyfelet lát el ez az egy szakember, de képes ellátni ezt a dolgot, úgyhogy ha speciális, ilyen minimál csomagban ebben az értelemben beveszi. Ebben megállapodhatunk, hogy ez egy működőképes dolog. És akkor tudunk fogadni hát különböző célcsoportokból érkező ügyfeleket és nem kell azt mondanom neki, hogy sorry, de mi nem foglalkozunk vizibiciklistákkal. Az idő tekintetében egy kicsit próbáljunk továbblépni!**
- Fejlesztési terve alapján ez egyértelmű, hogy ott a karriertervet ugye előre meghatározzuk és akkor próbáljuk megnézni, hogy mennyi idő szükséges ahhoz, hogy eljusson odáig. Hogy mik azok a készségek és mik azok a képességek, amiket fejleszteni szükséges. Tehát ez...
- Egyéni.
- Abszolúte!
- Most jön az, hogy mihez képest?
- **A célcsoporthoz képest vagy az egyénhez képest?**
- Csak az egyénhez képest. Mert a célcsoporton belül hát nem.
- Finomítani kellene.
- Szerintem a célcsoport így összességében nem hiszem, hogy külön rész.
- A hatékonyság a különböző.
- Abszolút csak az egyén.
- Csak az egyén.
- Egy megváltozott munkaképességű, aki mondjuk egy éve nem dolgozott, sokkal könnyebb egy pszicho-szociális rásegítéssel mondjuk munkába állítani, mint az, aki már tizedik éve nem dolgozik. Én ezt csak egy átlagos...
- De például 10 éve nem dolgozó megváltozott munkaképességűt esetleg sokkal nehezebb munkába állítani, mint egy 2 éve végzett vagy egy 2 évvel ezelőtt végzett látás-, hallás- vagy mozgássérültet.
- Így van, így van!
- **Tehát ebben egyetérthetünk? Tehát ahol egyetértést észlelek, ott továbbmegyünk, mert még sok dolgról kell beszélnünk. Ugye ez egyén függő és nem célcsoport függő, hogy nekem mennyi idő kell a szolgáltatásban, ebben a lépésben erre fordítani. Erre majd visszatérünk még.**
- Persze, igen.
- **A technikai háttér.**
- Sorolhatjuk a technikai háttérbe az értelmi fogyatékosoknak a könnyen érthető tájékoztató verziót, kommunikációt?
- **Abszolút.**
- Igen?
- **Abszolút.**
- Jó. Akkor ez technikai háttérként működhet.
- **Az, hogy egy honlap, tehát ha ma Magyarországon én honlapokat látogatok, akkor a**



**honlapoknak hasonlóan amikor akadálymentesítésre gondolunk, akkor a rámpa és aztán ott vége van, ugye erről esett szó tegnap, ez egy meglehetősen szűk látókörű dolog. Én a honlapoknál tapasztalom, hogy van kint a vakbarát verzió, jobb esetben van, esetleg lehet nagyítani a betűket, de a könnyen érthető, az ÉFOÉSZ honlapja az például vagy a szervezeteinek a honlapja az például akadálymentesítve van, könnyen érthető a felülete is meg úgyis. Szóval ez egy fontos szempont és nem nagyon találkozom vele.**

– Magyar Nemzeti Múzeum is. Bizony.

– **Oké.**

– Azt gondolom, hogy a technikai háttérhez a föltétlen jó lenne, ha a Braille írásban megjelenő információk. Hiszen nem biztos, hogy a látássérült ügyfelet le tudjuk ültetni a gép mellé, hogy a Jaws programmal meghallgassa az írott szövegeket. Tehát hogy valamilyen módon a tájékoztatásnak így kéne, hogy legyen. A másik, hogy egyszerűbben fogalmazott mondatok ugyanúgy jók a hallássérülteknek is, tehát ez számukra is egy fontos dolog.

– **Vagy mondjuk egy aluliskolázott embernek, aki 15 éve nem dolgozik.**

– Így van.

– **Ugye a tapasztalat azt mutatja, hogy könnyen érthető...**

– Sok célcsoportnak alkalmas, tehát.

– Így van.

– A legtöbb célcsoportnak alkalmas. Gyakorlatilag ugye a lényegi kiemelés a fontos.

– **Egyrészt ugye a rövidege miatt is, egy ilyen társadalomban élünk, ahol az idő és a rövideg és a pergő életmód, ritmus a szempont, tehát mindenképp itt akkor ezeknek a segédanyagoknak, ami ehhez a dologhoz kapcsolódik, de ez valószínűleg végigvonul minden felkészítésen, hogy kell egy olyan eszköztár, ami megcélozza, tehát nem tehetem meg azt, hogy én kerekesszékesekkel, mozgáskorlátozottakkal foglalkozok, nekem is kell könnyen érthető...**

– Verzió.

– **Verzió**

– Nem árt, hogyha van ilyen, már csak azért is, mert akkor kerülendők az idegen szavak, kerülendők a körmondatok és sok olyan dolog, ami mondjuk nem jogszabályoknak az egy az egyben való megjelenítése, hanem ez emészthető módon van az összeállítás, ez egy fontos dolog.

–**Igen?**

– Az ... az előbb említette ugye, hogy szükséges különböző eszközbeszerzés, hogy a Braille például. Hosszú, hosszú könyvtári munkából tudom, hogy egy sor nagyító, egy sima nagyító, egy olvasó TV, ami nem annyi pénz és nem annyi munka. Tehát ezek olyan eszközök, amik nem kimondottan vakoknak vagy a nagyon régen iskolába járóknak, akik a Braille írást ugye nem tanulták ki, azoknak nagyon hasznos tud lenni. És ha ilyenben gondolkodunk, akkor azt gondolom nem csak a végleteket kell feltételeznünk, hogy a teljesen vak ember, hanem a kevesebbet látó vagy csökkent látóképes vagy nem tudom hogy kell, hogyan mondják, tehát olyan látássérült, aki még alig lát...

– Gyengén látó.

– **Gyengén látó.**

– Gyengén lát, stb., hogy órájuk is kell gondolni, meg a siket, a hallássérülteknél ugyanez a helyzet, hogy a jelnyelvi tolmács annak jó nyilvánvalóan, aki tud jelnyelven beszélni, meg hallani. De vannak olyan siketek, akik nem tudnak. Tehát hogy gyakorlat szerint most nem tudnak, de olyan eszköztár van, ami viszont a személyhez kötődik, ki milyen tud használni. Kinek milyen hallókészüléke. Ugye tegnap itt mondtátok, hogy kinek milyen hallókészüléke van, ahhoz képest lehet indukciós hurkot használni vagy nem. De ez annyira személyfüggő, hogyha valakinek van egy nagyon jó minőségű hallókészüléke, és hozzá van egy kütyü a nyakában, amelyikkel egy asztal körül tud beszélni, és ki tudja zárni a mögöttes zajokat,

akkor ő azt használja. Tehát lehet, hogy föl kell szerelni ezt a helyiséget olyan technikai háttérrel, amivel meg lehet kínálni az órá szabott és ő általa használt eszközt.

– **Picit itt összegezve a gondolatokat és aztán továbblépünk, akkor hasonló logikát vélek felfedezni, tehát nem azt mondom, hogy célcsoportspecifikus szolgáltatásokat nyújtok én, hanem ugyanúgy, ahogy az ismereteknél, hogy OKJ-s képzés keretében felkészítem a munkatársaimat, asszisztenseimet, tanácsadóimat arra hogy ők az alapismeretek szintjén felkészüljenek, ugyanezt technológiában is meg technikai háttérben is biztosítom, hogyha hozzám bejön egy siket, akkor számára ezek az eszközök, alapeszközök, mivel én tanácsadásban, tehát mindaz a dolog, ami még nem érinti a speciális, megvásárolható szolgáltatást, addig én ezt tudjam neki nyújtani alapként, standard elemként.**

– Így van. És ahogy folyamatosan fejlődik ugye a technikai, ezek folyamatosan bejönnek az eszköztárba.

– **És olcsóbbak lesznek, ezt tegyük hozzá.**

– Igen.

– **Tehát ez valahol szemléleti kérdés is azt gondolom, hogy nem pusztán csak arról van szó, látva csak a számítástechnikai eszközöket meg kütyüket, hogy ezeknek az ára azért bármennyire is pénz, de csökkent vagy legalábbis nem akkora kihívás már. Tehát szemléletről is van szó, nemcsak**

– Hát igen, mert érdekes módon például van beszéderősítő készülék és amióta megvan, azt hiszem még soha senki nem használta.

– És tudják, hogy van?

– Igen.

– **Érdemes azt is megvizsgálni egyébként, tehát ahogy összeáll egy ilyen képzési program, ami benne van ebben a 200 órában vagy 200 óra legyen-e egyáltalán, megvizsgálni azoknak az eszközöknek, hát itt ezt most sajnos nem tudjuk megtenni, nem is erre vállalkoztunk, de érdemes egy listát, egy eszközlístát vagy egy technológiai listát készíteni, ami arról szól, igen, hogy milyen eszközöket alkalmazunk, hogy ne vegyünk meg fölösleges kütyüket.**

– Az a véleményem a siketekkel kapcsolatban, hogy a legjobb információkkal kapcsolatosan az a TV, ami szótárdvd-n, videón megteheti azt, hogy azt megkeresi, azt az oldalszámot, ahol följött és ahhoz kapcsolódóan jelben megkapja ezt az információt, pontosan, hogy ez a szó mit fed, mit jelent, egy bővebben kifejtett, jelben kifejtett információ, amiből ő értelmezni tudja. És így őt is fejlesztjük, a tudását és a munkáltató felé is információ a siketekről és a siketek fejlődését is segíti ez a módszer.

– **Igen?**

– Ehhez kapcsolódva meg esetleg egy humánusabb megoldás is lehet, mondjuk van egy váróhelyiség, ahova jönnek a különböző célcsoportok képviselői munkaközvetítésre meg munkaerőpiacra várva, hogy a váróteremben mondjuk van egy recepciós, most így mondom, hogy recepciós, aki figyeli, hogy milyen ügyfelek jönnek be, adott esetben mondjuk egy látássérült, egy vak ügyfél jönne be, annak lehetne egy olyan hangos beszélős-fejhallgató készüléket föltenni, ez csak egy példa, amelyen a jelenlegi legfrissebb információkat a különféle munkába helyezésről, bármi, egy ilyen általános, amit a munkaközvetítő eleve elmondana mindenképpen. Lehetne ezt végighallgatnia, tehát ez is egy egyfajta előre helyezett információ, hogy amikor az ember bemegy és konkrétan maga a dolgozó, tehát a közvetítő már amikor az ügyféllel kontaktál, tehát előbb az ügyfél is képbe kerül. És akkor ezzel nagyon sok időt, egy fázist, munkafolyamatot, nem azt mondom, hogy át lehetne ugrani, de hatékonyabban lehetne beszélgetni és lefolytatni tehát a párbeszédet. Tehát a siketnél, még egy utolsó mondat, én arra gondoltam, hogy szerintem nagyon jó lenne, egy ilyen, szintén egy ilyen, tehát egy plazma TV-s megoldás vagy egy ilyen kivetítős-projektoros megoldás, amin a

különbéle információkat le tudják jelyelven és feliratozva le tudják olvasni. Tehát mindenképpen hozzájuk, nem az van, hogy bemegy, és akkor ja, hát kell, nem biztos hogy ki van írva, de hogyha kell lakcímkártya vagy adókártya vagy ilyen papírok, nem, a plazma TV-n folyamatos általános információk, különféle lehetőségek jelyelven, hogy a siket is megérthesse. És akkor, amikor bekerül egyrészt már van képe róla, legfeljebb kérdez úgy vissza, hogy visszarefektál, értette és ez is egy ilyen nagyon megkönnyítő folyamat lenne. Nem kell itt szenvedni, bocsánat, hogy ezt mondom, nem szenvedni, de akkor nem kell ezt a külön-külön bejárat, újra és újra, hanem itt már az előszobában hozzájutnának egy alapinformációhoz.

– **Igen, köszönöm! Több dolog van, igaz, hogy ez a tájékoztatás, és az első lépésekhez kapcsolódik**

– A tájékoztatásnál.

– **De hogy ez végigvonul, a többi lépésnél is hasznos lehet, hogy egyrészt vannak globális eszközök, ami több célcsoport számára is tájékoztató és információ közvetítő eszköz vagy technikai háttér, tehát lehet olyan eszközöket találni és ezekről is összeállítani egy listát, ami megtalálható a fizikai térben, amit most nem fogunk felsorolni, de mindenképpen ezt szükséges összeállítani. A másik pedig az, hogy a szaktudás, szakértelem és a szakembereknél szükség van egy olyan emberre, és ezt erősítsük meg, mert ez most itt elhangzott és egy nagyon jó ötlet, aki fogadja és tulajdonképpen már koordinálja ezeket a kvázi öninformációs rendszereket, nem szeretném a rossz emlékű munkaügyi megoldásokra emlékeztetni a résztvevőket, de hogy aki eldönti azt vagy segédkezik abban és nem munkaasszisztens és nem szakember, de a stáb tagja, aki a szolgáltatásban fogadja.**

– Ez ...-éknál működik.

– Ez fontos.

– **Máshol is működik ez, mit gondoltok erről? Na, ez egy új elem számomra! Működik? ..., nálatok működik?**

– Helyileg is így van leképezve, hogyha bejön valaki, akkor az első, akivel találkozik, aki általános információkat tud adni nekik. Oda, előkészíti a nyomtatványokat és meghatározza azt, hogy melyik az az esetgazda nálunk, akihez mehet utána és a munkát, tehát a folyamatot végigcsinálhatja.

– **Oké. Ez a gyakorlat ez kivitelezhetőnek tűnik és ez plusz információ ebben a csoportban, láttuk megtámogatva, hogy ez valahol már működik és szükséges. Igen?**

– Nagyon sajnálatos, hogy sok munkáltatónál, főleg a rehabilitációs helyekről van szó, elsősorban a csomagolóknál mondjuk, a siketeknek semmi információt nem adnak. Beteszik, nézd meg, az a folyamat, hogy meghívják a tolmácsot és elmondják a dolgokat, ez nem mindenhol működik, de ahol működik, ott sem működik az a része, hogy magát a munkát értik, csak a tolmács az elején tolmácsolja az információkat, utána pedig bekerül egyedül. És ennek az a lenyomata, hogy nem tudja elvégezni a munkát. Hogyha a munkafolyamatot végigkísérné a tolmács, a betanítási folyamatot, akkor ez sokkal inkább eredményesebb lenne és működne és ez a szolgáltató feladata lenne szerintem, az hogy csak bedobják egy előzetes információ után a mély vízbe, ez nem. Olyan szolgáltatást kell bevezetni, ahol a siketek számára biztatják, biztatást adnak, hogy valóban alkalmasak, el tudják lenni ezt a feladatot és odavalók. Hogy ők maguk is érezzék, ne csak a bevezetésnél jelenjen meg a tolmács, hanem önálló munkára is később betanítsák.

– **Köszönöm szépen az átkötést!**

– Nagyon sokszor van ez, hogy a főnök beszél, a tolmács szó szerint lefordítja, aztán ráordítják a siketre, hogy ő elmondta, elmondta, hogy miről van szó, csinálja meg! Tehát nem, igazából lehet, hogy az információt átadta a főnök szerint, se a siketeknek ez nem így, a siket vizuális ember, neki meg kell mutatni, meg kell értetni, tehát sokszor a meggyőződés nincs

meg, tehát hogy megtörtént a tényleges visszacsatolás.

– **Hogy megértette.**

– Így van, és hogy nem érti a siket, hogy a főnök, a főnök! Hát az alkalmazott munkáltató, hogy tényleg szeretné őt alkalmazni. Mert elmondta, vagy sikerül vagy nem. Ha nem sikerül, viszlát!

– **Igen. Szóval át is lépünk a következő lépésre. Orsi nagyon jól érzi, hogy mennyire szorít minket az idő, és ő ragasztja fel ezeket a következő dolgokat. Hogy a munka kipróbálása, ha visszagondolunk, nem minden modellnél jelent meg. És mégis azt jelenti, hogy nemcsak az értelmi fogyatékkal élő emberek számára van szükség a munka kipróbálására, hanem vannak célcsoportok, más célcsoportok is, ahol lehet, hogy más-más oknál fogva, de szükség van arra, hogy ezt az elemet, hogy ezt a szolgáltatási elemet vagy lépést beillesszük. Tehát ez csak visszacsatolás és megerősíti, hogy talán helye van a szolgáltatási folyamatban. Tovább lépünk. Munka kipróbálása, ... átkötésével, pályaorientáció, munkapróba, a feltárt munkahelyeken kipróbálhatja magát az ügyfél, a fogadó munkáltató pedig láthatja azt, hogy a célcsoporthoz, az adott célcsoporthoz tartozó ügyfél mire képes, milyen munkatempóban, egyéb dolgok. És hát nem utolsósorban az is kiderül, hogy a személyiség számára ez a munka megfelelő-e vagy sem, mert az egy dolog, hogy adott munkahely létezik vagy sem, de hogy ez megfelelő-e számára ez nagyon fontos a**

– De mondjál nekem egy olyan munkáltatót, ahol erre lehetőség van!

– **Mi most és ez tegnap is felvetődött nagyon sokszor, a munkaerőpiacra közvetlen hatást nem gyakorolhat egyetlen egy szolgáltató sem meglátásom szerint. A szolgáltatók, akik itt ülnek, illetve a tematikus hálózat, akik arra vállalkoztak, hogy ezt a szolgáltatási modellt leírják, hogy mit kellene ahhoz tenni, hogy a foglalkoztathatóság javuljon.**

– Értem.

– **Tehát amiről beszéltek, az egy nagyon fontos dolog, de szerintem a szolgáltatóknak nincs ráhatás erre a dologra, hogy ők a munkaerőpiacon valamilyen változást érjenek el. Azt viszont megtehetik, hogy az én emberemet vegyék fel, mert őt felkészítettem, mert ebben a szolgáltatási folyamatban részt vett, és ő jobb munkaerő lesz vagy esélyhez jut. Ez csak egy kis pontosítás ebben a dologban. Ennél a szolgáltatási lépésnél a szakértelem, szaktudás hogyan jelenik meg meglátásotok szerint? A szolgáltatási folyamatban.**

– Hát itt énszerintem minden egyes szereplő elsősorban egy közvetítő. Tehát nem ő tanítja meg vagy ő csinálja vele a munkát, hanem azt közvetíti, hogy mit kell csinálni. Tehát hogy amit a munkahely meghatároz feladatot, annak a végrehajtásában közreműködik úgy, hogy minimálisan. Tehát igény, szükség szerint segíti ezt a lehetőséget. Tehát ezt tulajdonképpen én azt gondolom, hogy a kíséréssel, tehát egy nem kvalifikált munkatárssal ez megoldható, aki

– **De ez már nem a tanácsadó és nem a munkaasszisztens.**

– Nem.

– **Ezt fontos leszögezni, hogy ez így van-e. Igen. Nem egyértelmű és ugye tegnap e között forgott és ez nekem továbbra is a meglátásom, és ezt nagyon fontos tisztázni. Hogy milyen szakértő, milyen szakmai kompetenciák kellenek a dolgokhoz. Mert ha azt elhisszük és elfogadjuk, hogy egy ember univerzum birtokában, univerzálisan véghez tud vinni mindent az elejétől a végéig, akkor az. Ez is hozzátartozik, csak jó lenne látnunk azt, hogy milyen szaktudás és szakértelem kapcsolódik, hogy kb. meghatározzuk. Nem tudjuk körbeírnia kompetenciákat teljesen és nem tudjuk, de lehatároljuk, hogy ez egy személy vagy több személy, és itt most igazolódik az, hogy...**

– Régi szép időkben, mikor még voltak polgári szolgáltatók,

– **Igen?**

– Akkor simán el lehetett volna velük végeztetni velük ezt a feladatot. Mivelhogy ma már

nincsenek, de

– Kik?

– **Igen. A fegyverszolgálatot nem vállaló játékos.**

– Ja, értem.

– Az egy nagy érvágás volt, hogy ez megszűnt, de alapvetően én azt gondolom, hogy egyéni tulajdonságok birtokában bárki lehet. Tehát aki empatikus, megvan az az indíttatása, hogy tud azonosulni és tud segíteni, az el tudja látni ezt a feladatot.

– ...?

– Nekem valamivel, tehát picivel több kell hozzá, mint az empátia.

– Jó, hát én most csak egyet soroltam föl.

– Tudnia kell, hogy mikor kell visszavonulni. Tehát például az értelmi fogyatékosnál igen, először vele kell dolgozni és akkor szép lassan vonul vissza ugye az önállósodás, a munkában való önállósodásnak a mértékében. Mert ahogy önállósodik a fogyatékos, úgy vonul ő vissza. Hogy mikor vonulhat vissza, ezt ő neki tudnia kell. Ez tudás kérdése, nemcsak empátia kérdése az értelmi fogyatékosok esetében. Tehát mindenképpen valamilyen szaktudás kell. Én ezt mentorálásnak hívnám, lehet hogy nem így kell hívni.

– **Akkor azt már látjuk, hogy annyi fogalmunk van, mint égen a csillag, ebbe ha belemegyünk, akkor szerintem itt alszunk.**

– Csak hogy mi a feladata, rendben van.

– **Tehát arról beszélünk, hogy az, aki az előző folyamatban részt vesz és koordinálja és az egyéni és csoportos tanácsadás, mit veszünk igénybe, az nem ez a személy.**

– Nem.

– **Ezt külön kell választani. Ez külön van a gyakorlatban egyébként?**

– Nincs.

– **Nincs.**

– Mindig külön van. Ez létszámfüggő.

– Van, amikor különválasztjuk, ez biztos.

– **Most itt az optimális feltételeket próbáljuk, mert ugye sztenderdek dolgoznak ki ezzel. Tehát az, hogy hogyan csináljuk, az egy nagyon fontos tapasztalás. Mi, nem veszem el, csak kihangosítom, de hogy itt meg kell határoznunk, hogy szükség van-e ilyen személyre vagy nincs.**

– Van.

– Szükséges.

– Szerintem szükség lenne rá, mert, itt most nem akarom, hogy fogalmazzak? Azt hiszem egyértelműen. Tehát hogy kvalifikáltabb tudás kell ahhoz, amit a 4-es pontban megbeszéltünk, itt nem föltétlen szükséges, itt személyes jó tulajdonságok és ahhoz kapcsolódó ismeretek vannak, ami egyszerűen, könnyen elsajátítható. Tehát én úgy érzem, hogy mindenképp szükség lenne rá. Az, hogy nincs, nem azt jelenti, hogy nem lenne rá szükség. Merthogy addig az a kvalifikált munkatárs, akinek az előbb, tehát a 4-es pontban meghatározott feladatsort kéne, tehát csoportos tréning meg egyebek, egyszerűen nem tud osztódással szaporodni. És ha már 2 vagy 3 vagy 4 ügyfél van, már akkor is problémás, hogy most hol legyenek. Elkísérjem, betanítam vagy fogadjam az új ügyfeleket és azok számára adjak szolgáltatást?

– **Tehát akkor elfogadható az, hogy ez egy külön professzió, külön szakma, és ahogy itt most leveszem ezekből az információkból, hogy ez szükséges. Tehát az, hogy én most lelkes vagyok, önkéntes vagyok, és boldog vagyok, az így ehhez kevés.**

– Kevés. Önkéntes vagy boldog, nem én ezt így abszolút nem tudom elfogadni, hogy a munkakipróbálás vagy akár a munka betanítás, mert azért ezek összetartoznak, hogy mit értünk, ugye oda kéne visszamennünk, hogy mit értünk munkakipróbáláson, melyik fogyatékos csoportnál mit jelent az, hogy betanító munka. Az én számomra ezek borzasztóan kvalifikált feladatok, mert ha egy munka, bocsánat, én ezt a gyakorlatot tudom, tehát ha egy

munkaasszisztens elvisz munkakipróbálásra vagy odáig jutnak a munkáltatóval és az ügyféllel is, hogy munkakipróbálásra vagy betanításra mennek, annak annyi előkészítő fázisa van a középvezetőtől a felsővezetőig, hogy bevinni egy olyan területre, ahol egyébként dolgoznak is és mennek, hogy valaki csak elkíséri és megmutatja a folyamatot, szóval énnekem ezek folyamatok. Egy ember egyéni fejlesztési tervéből következő egyes lépések és nem tudom átadni, tehát ezeket a szinteket vagy akkor nagyon-nagyon el kellene dönteni, hogy akkor mit értünk ezeknek a feladatoknak vagy egyáltalán ennek a 8 területnek a végzését vagy milyen szintjei vannak, milyen kompetenciái és egyebei. De itt erről ebben az esetben még nem esett szó. Itt közbe mindig besúrójuk, hogy jaj, hát annak nem kell magasabb végzettségének lenni, azénak meg kell, ide elég, ha egy polgári szolgálatos kíséretet. Mire? Melyik feladatra? Mit értünk alatta, mikor munkakipróbáláson? Olyan, hogy eldőlhet, hogy ő hosszú távra egyáltalán ott tud-e maradni, befogadja-e az a kör, ahol ő munkakipróbáláson van? Ez mind annak a feladata, aki, tehát nem, legalábbis én nem azt értem alatta, hogy jó, akkor ő összeszerelő lesz valahol egy üzemben, és valaki elkíséri aztán megmutatja neki, hogy ezeket így kell összedugaszolni. Na és aztán utána mi van?

– De egy másik, hol van az? Felkészíti. Hol van a munkavállaló? Munkahely felkészítése.

– De ... nem lehet fölvezetni úgy!

– Miért?

– Hogy különveszem ezeket, hogy elmegy valaki a kollégák közül, aztán fölvezíti, aztán valaki meg odakíséri aztán megmutogatja neki.

– **Itt most egy fontos kérdéstről van szó. A kapacitás is belekeveredik ugye ebbe a dologba, amit te említettél.**

– Hogy milyen szervezeti struktúra van.

– **Mennyi kvalifikált munkaerővel rendelkezem? Hány ügyfelem van? Itt most mégis visszatérnék arra a kérdésre, hogy megoldható-e másik, mert itt most ez a lényegi kérdés, amit azért el kellene dönteni. Hogy kell-e kvalifikált munkaerő ahhoz vagy nem kell? Mert nekem**

– Mit értesz alatta? Bocsánat!

– **Igen.**

– Mit értünk alatta? Hogy elkíséri és megmutatja neki azt az egy folyamatot, akkor nem kell.

– Csakhogy én nem ezt értem alatta!

– Hát igen. De azt mondom, ..., hogy...

– ...! Erre volt a tegnapi nap. Hogy elvileg erre írtunk egy tanulmányt, amit mindenkinek körbeküldtünk és elvileg mára mindenki elolvasta. És még tegnap egész délután ezen vitatkoztunk, hogy melyik alatt mit értünk ... vezetésével. És direkt azért szerveztük ezt így, hogy a tegnapi napnál ezek, tehát ne kelljen már ezt most ezzel, hogy mit értünk mi alatt.

– **Én értem ...-nak a felvetését.**

– Jogos a felvetés, csak...

– **Oké. Én abszolút értem és elfogadom ...-nak a, hogy nem mindegy, hogy egy megváltozott munkaképességűt kell elkísérni vagy egy értelmi fogyatékos számára kell teljesen más, és itt majd visszatérnék erre, hogy hány szakértő, mert ez inkább. Két kérdés van. Hány szakértő kell ehhez? És milyen szakértelem, szaktudás? És hogy ebben van-e lényegi eltérés mondjuk célcsoportonként?**

– Akkor énnekem megint az a kérdésem, hogy mit csinálunk akkor, ha a munkahely felkészítése alatt mit értesz? Hogy egy nagy általános valamit vagy mindig arra az egyénre vonatkozó felkészítést is? Én azt gondolom, abba, hogy a két bigyót összeilleszse valaki és ahhoz a munkakipróbáláson valaki ott legyen és ebben a munkában segítsen, nem szükséges az, hogy ő neki olyan képessége, tudása legyen, hogy a munkaadóval meg a munkavállalóval is megfelelően tudjon tárgyalni s megfelelően tudjon felkészíteni. Tehát én azt gondolom, hogy akkor, ha egy munkaadó vagy a munkatársai kellő módon involváltak már arra a

befogadásra, akkor a befogadás ténye, és az a munkakör vagy az a munkafolyamat, amit neki el kell látni, azt nem muszáj ugyanannak az embernek csinálni.

– Ez két iskola itt számomra, aki nem vagyok ebben olyan érintett.

– **Igen? Bocsáss meg!**

– Mind a kettő működik. Hatékony, projekt szemléletű, egy projektmenedzser menedzseli az egészet szinte...

– Nem, ó bocsánat!

– Nem?

– Nem. Ez nem a projektszemléletről szól.

– Egyéni.

– Ez egy nagyon egyén által irányított, vezényelt és végigvitt folyamatról van szó. Tehát ad absurdum el tudom én azt képzelni, hogy az a 10 perc, amíg a munkakipróbálás tart, akkor más legyen ott, csak nem értem, hogy minek.

– Hát én viszont azért szimpatizálok az ...-nak az elképzelésével, mert hogy széles körben terjedjen ez a szolgáltatás és minél több embert érinthessen, azért nem biztos, hogy a magasan kvalifikált szintről kell indulni. Tehát hiszek abban, hogy ez egy ilyen tolmács-segítő empatikus magatartást feltételező képesség, amit nem kell, lehet, hogy középfokú végzettséggel is el lehetne látni. Tehát ez már visszacsatolódik a képzéshez, hogy érdemes lenne ilyen fajta képzettséget nyújtani, képzettséget adó képzést indítani. Mert erre szinte bárki jelentkezik. És ha van róla egy olyan bizonyítványa, hogy ő ilyenekkel rendelkezik, kipróbálja egy-két szolgáltató, jó tapasztalatokat szerez, akkor mint egy fizető, megrendelhető szolgáltatást vehet igénybe. Én erre gondolok, hogy ez így jól tudna működni. Természetesen minden esetben egy fogyatékos csoport ismeret szükséges ehhez, de mindenki nem érthet mindenhez. Tehát

– **Tehát itt professziókról, szakmákról beszélünk, és két külön iskoláról, mert én is látom ezt a két alapvető vonulatot. És azt kéne eldönteni, hogy a standard folyamatban mi az, ami alkalmazható.**

– Standard folyamat.

– **Igen?**

– Bocsánat! Standard folyamat, azért nehéz most megtalálni az optimális megoldást, mert nem egyféle. Függ attól, hogy az adott munkakör mi. Ha egy betanított munkáról beszélünk, akkor azt hiszem az ...-nak igaza van, hogy egy empátiás készséggel rendelkező, nem árt, ha tudása, kompetenciája van, tudja segíteni abban, hogy kipróbálja azt a munkát. Ha egy kvalifikáltabb munkáról beszélünk, akkor ez már nem elég. Annak a munkakörnek a hozzáértője, szakembere is szükséges hozzá, kérdés, hogy ezt ki tudja biztosítani. Nem hiszem, hogy mi minden szakmára, informatika, nem tudom. De igazából ez, mi egy olyan optimális helyzetről beszélünk, hogy ez annyira megragadja, hogy mondjam, elragadja a képzeletünket, ezt nem lehet itt most beskatulyázni. Beszéljünk szerintem, egyszerűsítsük le a folyamatot, hogy hova közvetítünk, milyen munkakörrel beszélünk és oda mik kellene?

– **Erre a megrendelésre válaszolva én azt gondolom, hogy körvonalazódik valami. És aztán Erikának szót adok, mert szegény mindig bele ragad így a dologba. Itt háromféle dologról beszélünk. Az egyik az, amikor annyira speciális és annyira fontos, hogy egy az egyben erős nyomon követéssel ott legyen a személyi segítő, az az első kategória, aki kvázi látja, hogy itt nagyon nagy egyéni odafigyelésre és nagyon olyan a környezet és a feltételek, amiről beszélt ..., és ez az egyik típusú személyi segítő. Tehát én háromféle személyi segítőt látok a betanításnál. Csak nagyobb csoportok és a tisztánlátás érdekében. Az egyik az a munkaasszisztensi és azt gondolom, hogy ezt a sztenderdek közé be lehet emelni, mert azt mondhatjuk, hogy az egyéni körülményeknek és az egyéni fejlesztési terveknek megfelelően három típusú dolog van, amivel szemben állunk. Most csak mondok hipotetikusán egy dolgot. Az egyik az, amikor az egyéni körülmények és a**

környezet és a speciális feltételek annyira meghatározóak, hogy egy magasan képzett, speciális ismeretekkel rendelkező emberre van szükség. Aztán van egy olyan, amikor elég egy olyan szakember is, aki nem magasan kvalifikált szakember és mégis ismeri ezt a betanítási folyamatot. És van a harmadik, amikor a munkahely biztosít egy olyan személyt, akit kvázi szolgáltatásként megvásárolok, aki ebben a folyamatban, ott van dolgozó, tudja a, mert a tanácsadó, aki a kapcsolatot tartja a munkáltatóval, tudja, hogy ki mikor fog érkezni, tudja, hogy kinek mi a feladata, és akkor a munkahelyen van valaki, egy főnök. Ilyeneket, hogy mentor meg izé, már nem is merek mondani. Van egy szaki, aki ottan fogadja, tudja, hogy miért jön ez az ember, tudja, hogy mi a feladata

– De hogy hívták?

– Mester.

– Mester, az az.

–**Én azt gondolom, hogy az, ha elfogadható, és utána tovább tudunk lépni ebben a dologban, hogy itt, a standard folyamatban különféle professziók jelenhetnek meg. Tehát itt megjelenik 3 vagy több vagy kevesebb szint.**

– Nekem azért van fenntartásom avval, hogyha valaki...

**Igen?**

– ...egy kvalifikált munkakörbe fog elmenni, annak feltételezhetően kvalifikált tudása van. Abban az esetben nem hiszem, hogy bárkinek segíteni kéne akár a kipróbálásban, akár a betanításban. Hiszen akkor feltételezzük azt, hogy képes, valamilyen szakmát elsajátított, azért sajátította el önerőből, mert képes volt elsajátítani. Tehát annak a számára nem hiszem, hogy szükség volna a segítségre.

– **A betanítás fokáról akkor megint, erről már ...-val elég sokat beszélgettünk. A betanítás azt jelenti, hogy tudom, hogy egy üzemben van egy ember, aki ezzel foglalkozik és egy gyárban 50-60 ember is tartozik hozzá és azok, akik ebbe a csoportba tartoznak, én külső szolgáltatásként megvásárolom ezt a lehetőséget, hogy a szakinak a napi díját vagy a megbízási díját én kifizetem, szerződést kötök vele, stb., és akkor odamegy a munkahelyre, tudja, hogy ha van valami, pláne a betanítási vagy próbaidőszak alatt, akkor ő az, akit fogadnia kell. De az biztos, hogy itt az egyéni szükségletek mentén eltérő szaktudásra és eltérő...**

– De ez nem fogyatékos specifikus, ez minden munkahelyen

– **Nem ezt mondtam!**

– Én azt akartam mondani, hogy mindenki így van vele, hogyha új munkahelyre megy vagy új munkakörbe megy, akkor nyilván a munkáltató gondoskodik arról, hogy ezt a munkakört valaki segítsen neki elsajátítani.

– **Egy nagyon fontos dolgot mondott ki ..., és én direkt kerültem ezt a célcsoport specifikus dolgot. Mert itt most afelé a dolog felé megyünk, hogy itt nem célcsoport specifikus történetről van szó, hanem egyéni körülményekről és egyéni környezetről. Lehet, hogy egy gyengén látó ember sokkal hamarabb, sokkal könnyebben betanítható, mint egy olyan ember, aki 10 éve távol van a munka világtól és megkaptak a mindenféle élményei a munka világról és a betanítás során sokkal több idő, energia, speciális segítség szükséges számára. Tehát ezt azért itt rögzíthetnénk, ha ebben itt egyetértetek, mert ez egy nagyon fontos dolog. Mert ugye az alapkiindulás az abból volt, hogy mi a célcsoport, mi a speciális csoport, meg mi az, ami standard és stb. És egyre inkább abba az irányba megyünk, hogy itt egyéni fejlesztési tervekről, egyénekről beszélünk és nem célcsoportokról beszélünk.**

– Igen.

– Így van.

– **Oké. Akkor ezt rögzítjük.**

– ... szeretne valamit mondani.



– ...?

– Valóban egyetérték azzal, hogyha lehetne, van egy főnök mondjuk, ő kiosztja a feladatot, volt ebből probléma, hogy siketek, mozgássérültek és vakok dolgoztak egy munkahelyen, ahol zavarták egymást. Mert a siketek feladat volt a fogadás, a mozgássérülté a zóna, zónafelelős volt a mozgássérült, a siketeknek nem volt saját zónafelelősük és állandóan ebből problémák voltak, viták voltak, és mindig mi maradtunk háttérben, nem bírtunk kiegyezni ebben. Amikor megalakították külön-külön a zónákat, és mindegyik zónának saját felelőse volt a saját köréből, a mozgássérült koordinátorral egyezett a siket koordinátor, itt a mi határunk, innen a ti határotok, ez a mi feladatunk, és innentől kezdve nem volt gond, hogy mindenki a saját határáig volt felelős. És együttműködésben innentől kezdve nem volt probléma, folyamatosan működtek a dolgok. Ezt érdemes bevezetni mindenhol, hogy azért a saját körén belül legyen egy. zónázó azért jobb, jobb, ha a zónában saját felelős van, ha a saját körükből származó, mert ő jobban tud velük szót érteni és jobban tudják kezelni a problémákat, mint hogyha egy halló lenne a főnökük. Az iparban például volt egy olyan fórum, ahol a problémákat megkérdezték tőlünk, ahol elmondtuk a problémákat és a hallókkal meg tudtuk ezt beszélni kommunikációs segítséggel és így alakult meg ez az új zónázó rendszer, ahol a saját köreikből választották ki a zónafelelőst, akik egymással tárgyalnak, de a döntést az üzem vezetősége hozza meg a javaslatok alapján, a megbeszélések alapján, a kommunikációs tárgyalások alapján.

– És ezt...

– A brigádvezető.

– Pontosan, itt arról van szó, hogy valamilyen módon, de megvalósította azt a lépést, hogy vannak a munkavállalókkal, a megváltozott munkaképességű munkavállalókkal, különféle csoportokból a munkavállalók, hogy egy ilyen magasabb beosztásban, eddig az ott dolgozók voltak, akik őket moderálták, koordinálták, ők próbálták őket instruálni a munkakörük betöltésére. Viszont sokszor probléma, konfliktus adódott, merthogy hiába voltak kvalifikált emberek, hiába tanultak a fogyatékosági csoportok jellemzőiről, hiába volt erről diplomájuk, végzettségük, nem tudták a hétköznapi dolgokat, nem tudták hogyan kell kezelni. Tehát sokszor voltak súrlódások. És így amikor a megváltozott munkaképességű dolgozókból bizonyos szempontok alapján kiemelték egy vezető embert, akikkel le tudták ezt kommunikálni, tehát biztosították számukra az akadálymentességet, innentől kezdve nagyon szépen megy az információ és a munka is megfelelővé vált. Tehát én erre gondolok, hogy mint fogyatékos, volt erről szó, mi van, hogyha egy fogyatékos, egy érintett az, aki segíti vagy moderálja a többieket. Tehát itt erről beszélünk.

– **Azt gondolom, hogy ez egy nagyon fontos dolog, de ez talán a munkásoknak**

– De ez megvalósult. Ez nem elmélet, ez megvalósult elmélet, én egy kicsit nagyon erősen ilyen elméletinek érzem az egészet és nem hallok olyat, amit láttak. Van egy nagyon erős elméleti része, de egy picit reálisabban, hogy mondja, megvalósíthatóság szempontjából megközelíteni a dolgot.

– **A célunk az, hogy az elméletet és a gyakorlatot egy picit közelítsük egymáshoz.**

– Igen, csak én ezt egy kicsit távolinak érzem.

– **Igen? ... kért szót.**

– Bocsánat! ... sietett levenni már, és tudom, hogy sürges az idő, de átsiklottunk a technikai háttéren. És azt gondolom, hogy nálunk nagyon fontos, hogy akkor, amikor már nem felkészítés van meg stb., hanem effektíve a munkakipróbálás során az a feladat, hogy egy feladatsort elsajátítson, itt a kézi rásegítések és a vizuális eszközök használata, például nálunk az értelmi fogyatékos, autista célcsoportnál nagyon-nagyon fontos a technikai eszköz, mert nem kell, tehát kiváltunk például személyi segítséget. Egy idő után nem kell a személyi segítő, mert ott van kirakva a feladatsor és ő annak megfelelően ki tudja próbálni azt a munkát, amit ő szeretne.

- Hát ezt már mi az egyenlő hozzáférést biztosító környezet, tehát az akadálymentes környezet feladatkörébe tartozik.
- Igen, csak azt gondolom, itt meg kell jelenni, mint technikai háttérnek az 5-ösnél, jó?
- **És mint szemlélet jelenik meg, beírta .... És mint szemlélet jelenik meg, ez ismétlődik minden lépésnél. Én azt látom, hogy kell, hogy legyen ilyen technikai háttér, kell hogy legyen egy ilyen Rodolfo búvészta a kezünkben, ami az egyes lépéseknél ezeket az eszközöket előre legyártja. Tehát nekem ne kelljen kitalálni, szakértő kell, állítsanak össze szakértők anyagokat lépésenként, és én ne agyaljak azon, én még nem találkoztam egyenként találjam meg.**
- Legyen egy promóciós eszköztár a kezünkben.
- **Igen, ez a Rodolfo táská. Szóval, hogy meg aztán ennek biztosan lesz egy puccosabb neve is, de én azt látom erősödni, hogy van egy technikai készlet, amit kiterítünk. Tudjuk, mit kell elővenni, és olyanok állították össze ezt az eszköztárat, akik a gyakorlatban tudják, hogy mire van szükség. És akkor két legyet ütünk egy csapásra, nemcsak listára vesszük ezeket a dolgokat, hogy mire lenne szükség és mire kellene gondolni, amikor egy-egy lépésnél a technikai háttérrel vesszük figyelembe vagy a speciális szaktudást. Ezek mindenki számára előre elkészíthetők, gondos, alapos munka után átadható dolog. És akkor ezt a képzésekkel, speciális szaktudásokkal felvértezve talán azt is meg lehet tanulni, hogy ki hogyan használja ezt a táskát. Hogy mikor mit kell elővenni, és azt hogy kell használni. Igen?**
- Nekem a ...-ék mondandójához van az a hozzáfűznivalóm, hogy ez működhet akkor, hogyha a csoportban vannak többen fogyatékosok, nyilvánvaló, ez egyedi esetben nem igazán. De azt is, ez kimondottan önszerveződés. Ezt senki semmilyen módon, akár csoportban, akár bármilyen körülmények között felülről irányítani. A munkáltatókat akkor, amikor felkészítjük, maximum a lehetőségét kel felvillantani, hogy biztosítsa az ott dolgozó több embernek az önszerveződésre.
- **... azt mondja, hogy ez munkahely kultúra és ezt csak megerősítem, ami ezzel cseng össze, hogy a munkáltató felkészítésénél, igen, ezt a hangnak mondjuk bele ide a rögzítésbe, hogy az egy nagyon fontos dolog, hogy lássuk azt, hogy a munkakultúrára, a munkahelyi környezetre hogyan lehetünk hatással, de itt is a kompetenciákkal tisztában kell lennünk, hogy itt nem mi határozzuk meg...**
- Itt csak javaslatot tehetünk.
- **Így van, így van. Alternatívákat fogalmazunk meg, hogy a munkahatékonyság hogyan növelhető, hogy milyen eszközök, milyen módszerek léteznek. Ami hasznos, ugyanaz a tudástár, tehát egyrészt szorít minket az idő, de én látok ilyen csomópontokat, hogy van egy ilyen tudástár, ami mindenki egy külön szeletének birtokában van. És ez megfogalmazódott most, hogy lehet ebből csinálni egy ilyen kis koffert, képzéscsomag, egyéb dolog, ami annak mond éppen ellent, amilyen irányba itt mentünk. Hogy ugye itt azt feltételeztük, hogy célcsoport-specifikus dolgok vannak, miközben folyamatosan előjön az, hogy itt egyéni fejlesztés, egyéni körülmények, egyéni környezet, mindazonáltal nem nélkülözhető az a célcsoport specifikus ismeret, technikai háttér. De nekem nem azt jelenti, hogy egy célcsoporttal kell foglalkoznom, mert ha itt standard dolgokról beszélünk, akkor itt arról beszélünk, hogy én vagyok mint foglalkoztatási rehabilitációs szolgáltató és én nem mondhatom azt, hogy te ne gyere be. Vagy másként fogalmazok, előnyt élvezek a többi szolgáltatónál akkor, hogyha én felkészülök arra, hogy én fogadókész vagyok több fogyatékosági célcsoport számára.**
- Így van!
- **Vagy valami ilyesmi. Lépünk tovább, jó? Van még energia és figyelem az embereknél? Nem szeretnék visszaélni ezzel a dologgal az az igazság! Mehetünk tovább?**
- Mindjárt dél.

– **Pörgessünk!**

– **Ezt a munkaközvetítést, mert egyrészt a munkahely felkészítését már egy picit azért érintettük, itt le fogjuk zárni a 6-os lépésnél, jó? És aztán majd kitaláljuk, hogy hogyan pótoljuk a hiányzó ismereteket. De azért vannak olyan tudások meg csomópontok, amelyek minden egyes lépésnél ismétlődnek, és ezt rögzítettük. Munkaközvetítés.**

– Nekem a problémám az, hogy az előző, munkakipróbálásra vonatkozó tételek azok azt jelentik, hogy már a potenciális munkáltatónál történnek meg vagy pedig egy olyan szervezetnél vagy cégnél, aki ezt föl vállalja. Mert abban az esetben a potenciális munkahelyre, ahova kiközvetítem, nem biztos, hogy ő fölajánlja ezt a lehetőséget. Ellenben vannak olyan cégek vagy szervezetek, akik fizetség ellenében a munkakipróbálásnak lehetőséget és teret adnak. Tehát hogy ez

– **Amikor mi ezt a lépést felvetettük és gyakorlatban, mikor összeszedtük az információkat, akkor inkább ahhoz áll közelebb ez a lépés, ami a pályaorientáció, az hogy tényleg kipróbálja magát. Tehát hogy az lehet egy közvetett célja ennek a dolognak, hogy látják, hogy ez a célcsoport itt nagyon jól dolgozik és ezek szorgalmas emberek, pontosak, akkor majd foglalkoztatom, de elsősorban az én olvasatomban, ezekben a dolgozatokban, amiket megközelítettünk, elsősorban tényleg az a lényeg, hogy kipróbálhassa azt, hogy ő mire képes. És nem elsősorban az a cél, hogy ő majd ott is fog dolgozni.**

– Jól van, ezért mondom. Akkor tulajdonképpen a munkakipróbálás a régi nómenklatúra szerint a tanműhelyek.

– **Így van.**

– Oké. Világos.

– **Igen, ...?**

– Ha továbblépünk, ugye most már léphetünk tovább?

– **Így van.**

– Tehát a munkaközvetítésnél a szaktudás, szakértelemnél rendkívül fontos szerintem, hogy az egy nagyon magasan kvalifikált szakember legyen, tisztában kell, hogy legyen, merthogy kivel fog tárgyalni? HR menedzserrel.

– **Ezt ide írjam vagy ide írjam?**

– Megváltozott munkaképességűhöz, igen.

– **Igen.**

– Tehát mindenképpen HR menedzser vagy cégvezető. Szükséges az, hogy hogyan motiválja ugye a leendő munkáltatót, hogy megváltozott munkaképességű vagy fogyatékos munkavállalóval dolgoztasson, ismernie kell ugye az őt motiváló jogszabályokat, hogyan kell bármit megcsinálni, és ismerje azokat a kompetenciákat, amikkel a megváltozott vagy fogyatékos munkavállalók dolgoznak. Azokat hangsúlyozni tudja, hogy miért jó egy értelmi fogyatékos, vak, mozgáskorlátozott embert, látássérült embert alkalmazni, tehát a megbízhatóságát, minden olyan kompetenciát, ami pozitívan esetleg eltérő az épekétől, azt hangsúlyozni tudja. Tehát kell egy szakmai tudással rendelkezni, ugyanakkor kell egy nagyon jó diplomáciai készséggel rendelkezni, és kell egy effektív, jelenleg hatályos jogszabályi ismerettel rendelkezni, amivel rá tudja őt venni, hogy neki gazdasági érdeke is egyben.

– **Megpróbálom összefoglalni. Itt megint előjött az, hogy van a szakértelem, szaktudásnál a szakmai kompetencia és a személyes kompetencia, ez egy nagyon fontos dolog. És ebben az olvasatban az van, hogy ez egy megint másik professzió. Tehát ugye ebben a lépésben megint van egy olyan dolog, aki a stáb, tehát ezt el kéne dönteni, hogy ez a stáb tagja vagy vásárolt szolgáltatás?**

– Ez nem lehet vásárolt szolgáltatás.

– Azért nem lehet eldönteni, mert ugye függ a szervezet a munkaerő-piaci szerkezetnek a struktúrájától. Ezt mindenki maga fogja eldönteni, hogy mik azok a szolgáltatások, amiket ő

megvásárol vagy bizonyos emberekkel megcsináltat.

– ..., ne haragudj. Az egy nagyon fontos, amit mondasz. Itt mi most komplex rehabilitációs foglalkozásról beszélünk. Az egy nagyon fontos kérdés, hogyha valaki azt mondja, hogy ő ennek nem tud eleget tenni, nem tud és/vagy nem akar eleget tenni, akkor azt kell mondania, hogy én azzal foglalkozom, hogy kialakítom a szervezetnél profilként, szolgáltatásként a munkaközvetítést, ennek csínját-bínját, mindenféle trükkjét megismerem és ezt a szolgáltatást viszem és árulom embereknek. És én azt mondom, hogy én ehhez értek, professzió, neked adom, neked, neked és ahhoz szükség van külső kapacitásra, hogy megvásárolják. Tehát ez van megint egy elemi kérdés, hogy ki az, aki komplex szolgáltatóként akar megjelenni, mert ha komplex szolgáltatóként akar megjelenni, akkor én nem mondhatom azt, hogy én csak a siketekkel meg a kerekesszékesekkel fogok foglalkozni.

– Világos.

– Én azt gondolom, hogy itt megint arról van szó a munkaközvetítésnél, hogy megint a személy, az egyénnek az igénye. Hogy igényli-e ezeket, amiket. Nem. A felkészítésnél, tehát a munkaadó felkészítésénél meg kell különböztetni az egyén vagy az általános információkat és az általános felkészítést, arról beszélt most .... A másik része pedig az, ami kimondottan az egyénnel összefüggő ismeretek, hiszen én úgy tudom, hogy mindannyian szerződést kötünk az ügyféllel, aki fővállalja azt, és aláírásával ez hitelesíti, hogy főhatalmazza a szolgáltatót, hogy órála információkat átadjon a munkaadónak. Tehát ez egy kettős felkészítés. Az egyik az általános tudásra, ami a jogszabályra meg amiért éri meg, meg az egyebek, a másik pedig kimondottan, speciálisan az egyénre vonatkozó felkészítés.

– ...?

– Bocsánat, csak azt szeretném, hogy oda kiírtuk ugye, hogy most a munkaközvetítésen pontosan mit értünk. És amiről ... most beszélsz nagyon helyesen, ez már a munkahelynek a felkészítése. Tehát az egy következő lehet, amiben teljesen igazad van, hogy ezt ilyen módon kell csinálni.

– **Ezt már ugye többször érintettük.**

– De ez nem jó, hát a munkaközvetítés már egy befejezett valami. Tehát a munkaközvetítéskor a munkáltató szerződést köt a munkavállalóval. Az, amiről én beszélek, az a munkaközvetítést kell, hogy megelőzze. Hát anélkül, ha nem tájékozott a munkaadó, akkor tuti biztos, hogy nem fog munkaszerződést kötni, tehát nem jön létre a munkaközvetítés.

– Igen, csak pont arról van szó, hogy itt most csak feltárjuk a munkahelyeket, tehát hogy ha a 6-os pontot nézed, ott oldalt, a munkaközvetítés tartalmát, akkor feltárunk munkahelyeket, leendő munkahelyeket, ahova majd, amelyeket felkészítünk majd az adott munkavállaló fogadására. És az csak egy következő fázis. Ott még csak feltárunk.

– De a munkaközvetítés biztosítása a munkakínálat és az ügyfél adottságainak jó.

– Igen, de ez már a következő lépés, amikor össze kell hangolni. És az összehangolásnál én szeretném hozzátenni, hogy nem tudom a felmérés hogy történt, mert ugye az a 3-as pontban, az előző fókuszcsoporthoz volt,

– **Igen?**

– De itt ugye gyakorlatilag a kompetenciák és az elvárásoknak az illesztéséről van szó.

– Pontosan.

– Így van. És akkor itt azt lehet ugye lemérni, hogy ezek fedik egymást vagy nem. És ez a Lantegi módszernek a lehetősége, mert az pontosan meg fogja tudni mondani, hogy melyik kompetenciát kell az egyénnek fejleszteni. Illetve majd a munkahelynek tudunk adni, meg tudjuk kínálni azzal a lehetőséggel, hogy ő hogyan szervezze át például a munkahelyét, hogy a siketek számára zónafelelős legyen.

– **De az már a következő lépés!**

- Igen, az már a következő lépés, de itt illesztjük ezeket. Tehát ez egy illesztés, ami nálunk a Lantegi módszerrel fog történni.
- De ez nem munkaközvetítés. Tehát akkor most itt megint valami fogalomprobléma van. Mert ez lehet a munkahely felkészítése és az illesztés, és utána kell legyen a munkaközvetítés, hiszen a munkaközvetítést általánosságban arra használjuk ezt a szót, hogy valamilyen munkaszerződéssel végződő valami lesz az eredménye a munkaközvetítésnek.
- Így van. Hát hogyha fedi egymást, optimális esetben illesztés után megszületik a...
- Munka.
- Így van. De ez nem munkaközvetítés.
- **Tehát akkor itt arról van szó, lehet, hogy csak arról van szó, hogy átfedi.**
- Időbeli átfedésről van szó
- Így van.
- **En azt gondolom, hogy...**
- Több helyen van erről szó.
- **Így van. Tehát az átfedésről már beszéltünk, hogy ez egy lineáris sorrendet próbál bemutatni, ami időrendi, de az átfedések, megint csak visszakanyarodnék arra, hogy az egyéni szükségletek, feltételek és az adott környezeti feltételeknek megfelelően átfedések lehetnek a dolgok között. Ezt nyilván rögzíteni kell, mikor a sztenderdeket rögzítjük. ... azt mondja, hogy nem, nem, rossz helyen van.**
- Nem, én nem, én azt mondanám, hogy meg kéne cserélni a 6-os és 7-es pontot, hogy előbb van a munkahely felkészítése és utána van munkaközvetítés-illesztés, és utána van a munkába helyezés, betanítás.
- **Ez azért nagyon érdekes, mert minden módszertannal, amit én eddig áttanulmányoztam a kollégáimmal együtt, ez ebben a sorrendben, ez egy érdekes felvetés, hogy**
- Én inkább azt látom, hogy a munkahelyek feltárása az egy folyamatos feladata ugye a munkaerő-piaci szolgáltatóknak. Ez egy ilyen végigvonuló dolog, legalább olyan, mit a tájékoztatás.
- Igen.
- **Egy folyamatos.**
- Az egyik ugye tájékoztatás elsősorban az ügyfelek felé van, a másik a fogadó fél felől van, tehát ez egy ilyen végigvonuló dolog. És a munkaközvetítés, tehát a munka igény és az illesztés az pedig valóban, közvetlenül a munkába helyezés előtt történik.
- Gantt diagramm.
- Azzal nagyon jól lehet ezt, igen, mert vannak benne fedések és igen.
- **Akkor plusz dimenzió lépett be a dologba, hogy érdemes még, és ezt ...-kal megbeszéljük, hogy Gantt diagrammal lehetne ábrázolni ezt a folyamatot leginkább.**
- Igen.
- **És akkor ezek az értelmezési problémák egy kicsit azért tisztázódnak. Másrészt, ha külön kerülnek ki, tehát hogyha vannak olyan tájékoztatása elemek a lépéseken belül, amelyek folyamatosak a munkaadók tájékoztatása és a célcsoport tájékoztatása, most csak ez a két alapvető irány, akkor ez egy folyamatos dolog, ami a ... szintén szépen ábrázolható, hogy bizony ez nem egy lépés, hanem egy folyamat.**
- Így van.
- Igen.
- Igen, ez így jó lenne.
- **¼ 1 van, nem szeretném, ha most bárki engem kivégezne, le kell kerekítenünk a dolgot, eddig jutottunk el. Nagyon sok minden dolog kiderült a mostani fókusz során is és megerősített bennünk egy-két dolgot, és nyilván vannak még olyan irányok, területek, amit meg kell vizsgálnunk még. De a legeslegfontosabb dolog, ami számomra kiderült és**

ez egy nagyon hasznos egyébként a másik fókuszcsoporthoz dolognak a megerősítése, hogy nem célcsoport specifikus dolgokról beszélünk, és ugye itt végig arról beszéltünk itt a technikai háttérnél, a szaktudásnál, szakembernél, mindennél, egyrészt, hogyha valaki általános szolgáltatóként kíván megjelenni, akkor nem teheti meg azt, hogy célcsoport specifikusan jelenik meg. Zárójelben jegyzem meg, hogy azok, akik úgy döntenek a tudásukat, képességüket, hogy nem akarják ezt, ők részszolgáltatásokra specializálódhatnak, de általánosan nyitni kell minden célcsoport felé. És erre ugye ráépítettünk olyan dolgokat itt közösen, hogy meglegyen az a technikai, az a Rodolfo táskák, amiről beszéltünk, amiben a tájékoztatáshoz kapcsolódóan és minden lépésnél, amit vettünk, megvannak azok a technikai eszközök és ötletek, amelyek már előre ki vannak dolgozva, készen vannak, és célcsoport-specifikusan ott vannak. És a szakember pedig fel van készítve arra, mert ismeri a célcsoportot, hogy mit vesz elő ebből az eszközökből a tájékoztatás, a felkészítés és az egyéb folyamatok során. Ha már ennyit megállapítottunk szerintem itt a bő másfél, közel 2 óra alatt, akkor azt gondolom, hogy ez nem volt haszontalan dolog, és teljesen más irányt kell vennie ennek a történetnek. Mert hogyha megnézzük a gyakorlatban, célcsoport specifikusak vagyunk betagozódva a szolgáltató szektorba, és minden jel arra mutat az előző beszélgetés és a mostani alapján is, hogy ez a gyakorlat nem követhető vagy legalábbis

– Nem jó.

– **Át kell gondolni ezt.**

– Nagyon sokat beszéltünk arról, hogy tulajdonképpen azok a folyamatok, amiket eddig meghatároztunk, az bármely munkaerő-piaci szolgáltatás folyamatai lehetnek. Amiben a specialitás lehet, az kimondottan az eszközök. Ha eszköznek veszem a személyi segítő, a jelnyelvi tolmácsot, a Braille és az egyéb, amit ma beszéltünk, akkor alapvetően az az egyetlen, ami célcsoport specifikus, az eszközök.

– **Én ezt úgy egészíteném ki, hogy ugye beszéltünk a szakmai meg személyes kompetenciákról. És azt gondolom, hogyha ezeket össze tudjuk illeszteni a későbbiekben, hogy húzódnak az egyes szolgáltatási szakmai kompetenciák, személyes kompetenciák, abból kiderül, hogy mi az, amit meg kell vásárolnom külső szolgáltatótól, lehet, nem?**

– Hát nem, mert ha nekem annyira sok pénzem van, mert rám döntötték a Nemzeti Bankot, akkor lehet, hogy nem úgy fogom csinálni, hogy megveszem a szolgáltatásokat.

– **Hanem te magad nyújtsd.**

– Hát ahogy ti mondtátok, holdingolom a szervezetet, így van? De akkor is az elemeknek, a folyamat elemeknek meg kell lenni benne. De az nem célcsoport specifikus, ami célcsoport specifikus, az kimondottan csak az eszköz.

– Vagyis a folyamat elemek standardizálhatók, a szolgáltatások nem, mert az már nagyon sok mindentől függ.

– Így van.

– Hogy én ezekből az elemekből hányat valósítok meg egy szervezeten belül, hányat vásárolok meg. Ezt igazából kár is lenne standardizálni. Folyamatot lehet. És amit mondtál, ..., azt úgy próbálnám megragadni, hogy ami specializáció, ha jól vettem ki az elmúlt másfél órából, az a kommunikációs eszközöknek a használata. És erre végig a folyamatban szükség van. És ez az, ami speciális.

– Aha!

– Így van!

– Tehát ez más.

– Így van!

– **De hogyha azt vesszük, akkor ez a standard dologba beemelhető, mert én azt mondom, ez csak hozzáállás kérdése!**

- Persze.
- **Hogy kell. Itt most mindenki azt mondja, hogy most Rodolfo táska, meg kellenek olyanok, akik ezzel tudnak bűvészkedni,**
- Így van!
- Persze!
- Kell.
- **És ez elsajátítható 200 órán belül vagy egy ilyen minimális nem felsőfokú, sok órás, nagyon sok órás képzésen belül és összeállítható a táska, ami egészen odáig terjed, hogy most plazma TV van, és hogy most, ez célcsoport**
- Különbözik.
- **Így van, hogy az ilyen dologba ne fussunk bele, hogy bemegy a játékos és abszolút nem tud mit kezdeni a dolgokkal, de ezt el lehet kerülni, hogyha minden célcsoport specifikusan összegyűjti ezeket a tudásokat és ezt együtt, csomagban mindenki megragadja és a sajátjává teszi.**
- Igen.
- **Ez lenne a végszó. Fogunk még ezzel dolgozni szerintem. Köszönöm a részvételt, eddig jutottunk el, számomra tanulságokkal teljes volt ez a dolog. Köszönöm a közreműködést! Minden jót kívánok!**