



Innovatív tréningprogram tapasztalati szakértők részére

Elméleti háttér



Erasmus+



EXPERIENCE

<http://www.experience-erasmusplus.eu/index.html>

<http://moodle.experience-erasmusplus.eu/>

Ez a projekt az Európai Bizottság alapjaiból lett támogatva. Ez a kiadvány csak a szerzők véleményét tükrözi, a Bizottság nem tehető felelőssé a kiadvány és a benne foglalt információk bárminemű felhasználásáért.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Tartalomjegyzék

1. Ki a tapasztalati szakértő?	6
1.1. A tapasztalati szakértő definíciója	6
1.2. A fogyatékkal élők saját tapasztalatainak kiaknázása a tanácsadói tevékenységben	9
1.3. A segítségnyújtás, tanácsadás szabályai	15
2. A tapasztalati szakértő személyisége	17
2.1. Tapasztalati szakértői kompetenciák	17
2.2. Egy tapasztalati szakértő ismeretei, szakmai és személyiségi kompetenciái	18
2.3. A tapasztalati szakértő módszertani és társas kompetenciái	19
2.4. Egy tapasztalati szakértő önmenedzselése	21
3. A kommunikációs készségek fontossága a tapasztalati szakértő gyakorlatában	22
3.1. A kommunikációról általában	22
3.2. A nem szóbeli kommunikáció, testbeszéd	26
3.3. Én-üzenet, én-közlés	29
3.4. Asszertív kommunikáció	30
3.5. Az ügyféllel való kommunikáció	33
4. Konfliktuskezelés	38
4.1. A konfliktusról általában	38
4.2. Mi az a konfliktusmenedzsment?	41
4.3. Egy tapasztalati szakértő hogyan reagál, vagy hogyan old meg egy konfliktust, illetve az korlátozza, vagy lehetővé teszi a tapasztalati szakértő sikerét	42
4.4. Konfliktusmenedzsment stratégiák	43
4.5. A tapasztalati szakértő által a különböző helyzetekben használt konfliktusmenedzsment stratégiák	46
5. Az időbeosztás jelentősége egy tapasztalati szakértő munkájában	50
5.1. Mit jelent az időbeosztás?	50
5.2. Időbeosztási technikák és feladattervezés	52
5.3. A stressz és annak hatása egy tapasztalati szakértő teljesítményére, valamint a stresszcsökkenés megelőzése	54
5.4. Stresszkezelési stratégiák	55
6. A tapasztalati szakértő egyéni munkája fogyatékkal élő emberekkel	57
6.1. Az ügyfelek szükségleteinek meghatározása a fogyatékoság típusának szempontjából	57
6.2. A fogyatékkal élő ügyfél motiválása	65
6.3. Az ügyfél önhatékonyságának fejlesztése	67
6.4. Karrierfejlesztési terv egy fogyatékkal élő ügyfél számára	70
7. Csoportos tanácsadás	73
7.1. Csoportos tanácsadás a tapasztalati szakértő munkájában	73
7.2. A csoportmunka előkészítése	75

7.3. A csoportos tanácsadás megvalósítása és értékelése	77
7.4. Csoportdinamika, csoportkonzisztencia és csoportfejlődés.....	80
7. 5. Hogyan kell kezelni a különböző személyiségű résztvevők problémáit.....	84
8. A tapasztalati szakértő partnerhálózata – Multidiszciplináris csapat	86
8.1. Mi az a multidiszciplináris csapatmunka?	86
8.2. A csapatmunka elemei a munkahelyen	88
8.3. A hatékony csapatmunka jellemzői	89
8.4. Kulcskompetenciák a multidiszciplináris csapatmunkában	91
9. Információk a munkaerő-piacról	94
9.1. Tanácsadási szolgáltatások fogyatékosok részére	94
9.2. Képzési lehetőségek fogyatékosok számára	97
9. 3. Jogi támogatás	98
9.4. Pénzügyi hozzájárulás a foglalkoztathatóság növelése és a foglalkoztatás elősegítése céljából	100
10. A fogyatékkal élő személyek munkához való hozzájutásának útjában álló akadályok ledöntése	104
10.1. Akadálymentesség	104
10.2. Hogyan készítsük fel a környezetet.....	106
10.3. Toborzási és átvilágítási folyamat	111
10.4. Az állás elemzése	112
10.5. Módosítások.....	114
10.6. Adaptációk	115
11. A pszichológiai és pszichopedagógiai értékelés	119
11.1. Szakképzés – egy sikeres út a függetlenséghez	121
11.2. A szakmai értékelés alapjai	124
11.3. A pszichológiai és pszicho-pedagógiai értékelés.....	126
11.4. Az integráció elméleti alapjai támogatott foglalkoztatási mediáció által	131
11.5. A támogatott foglalkoztatás munkaeszközei	134
12. Személyes fejlődés és a munkaerőpiac számára szükséges készségek fejlesztése	136
12.1. A fogyatékkal élő emberek személyes erősségeinek és képességeinek felismeréséhez kapcsolódó önismeret, Johari ablak.....	136
12.2. Önismereti tényezők az életpálya építésben	138
12.3. A fogyatékkal élő emberek önellégadásának és önbizalmának fejlesztése	140
12.4. Kommunikációs készségek, munkaerő-piachoz kapcsolódó készségek	143
13. Az álláskeresési stratégia eszközei és technikái	147
13.1. Az álláskeresés lépései	147
13.2. Az önéletrajz (CV), kísérőlevél, motivációs levél.....	154
13.3. Állásinterjú, telefonos interjú	160
13.4. Hálózatépítés az álláskeresés, elhelyezkedés érdekében.....	163

14. Az állás megtartása (fenntartása).....	165
14.1. Beilleszkedés az új munkahelyen.....	165
14.2. Személyes és társas kompetenciák, amelyek lehetővé teszik az új csapatba történő beilleszkedést és hozzájárulnak az állás megtartásához, a csapatmunkához.....	167
14.3. Erőforrások az állás hosszútávon történő megtartásához.....	169
15. Irodalomjegyzék	174

1. Ki a tapasztalati szakértő?

1.1. A tapasztalati szakértő definíciója

A fogyatékos emberek peremhelyzete az egész társadalom problémája. Ennek háttérében meghatározó szerepet játszanak a ma is az erős előítéletek és félelmek. Nem csak a többségi társadalom hozzáállását kell megváltoztatni, hanem maguknak a fogyatékosoknak a saját magukkal szembeni negatív önképét is.

A kortárs segítő fogalmától hosszú út vezetett a sorstárs segítő koncepcióján át a tapasztalati szakértő elnevezésig. A segítés speciális voltát a tapasztalati szakértő megnevezés írja le legpontosabban.

A tapasztalati szakértő valójában sajátélményű segítő, aki vagy korábbi szerhasználat, vagy betegség, vagy fogyatékoság révén saját maga is megélte, megéli azokat a nehézségeket, problémákat, mint akinek segíteni szeretne. Másodszorban segítő attitűddel és a segítés általános kommunikációs készségével is rendelkezik. Harmadszorban a saját életében átélt tapasztalatokkal segítő kapcsolatban vagy képzés révén már megküzdött, és az ezáltal szerzett attitűdök, készségek és módszerek segítségével, megerősödve, a személyes tapasztalatának elemeit megértve, mások javára is hasznosítani tudja tapasztalatait.

Ki a tapasztalati szakértő?

A fogyatékos ügy és társadalmi kirekesztettség képzett tapasztalati szakértői azok a személyek, akik saját maguk megtapasztalják a fogyatékos létet, akik megbirkóztak ezzel a tapasztalattal és kiterjesztik e tapasztalatot a fogyatékoság szélesebb körű megértésévé. Érzékenyebbek társaik problémáira, speciális identitással élnek, mely egy tudatos megküzdés és pozitív gondolkodás eredménye.

A tapasztalati szakértő képzés célja:

- Életúti rokonságon alapuló segítőik kiképzése, akik a saját életükben átéltek, a saját élettapasztalataikat mások számára hasznosítják.
- A képzés során olyan magatartásformákat, készségeket és módszereket sajátítanak el, melyeket képesek szakmailag alkalmazni a fogyatékosok munkaerő-piaci és társadalmi integrációja érdekében.

Bementi feltételek:

- középfokú iskolai végzettség
- megváltozott munkaképességű személy
- saját fogyatékoságának tényét mentálisan feldolgozta

- rendelkezik „segített” tapasztalattal, azaz részt vett egyéni vagy csoportos tanácsadáson
- reális önképpel rendelkezik
- segítő attitűddel rendelkezik
- megfelelő kommunikációs képességgel rendelkezik
- segítő szakmához és ennek megfelelő iskolai végzettséghez nem kötött

Kizáró okok:

Tapasztalati szakértő nem lehet pszichiátriai beteg, értelmi fogyatékos és autista.

Miért ne segítsen, aki a problémáival maga sem tud megküzdeni?



Hitelét elveszítheti.



Saját lelki állapota erősen romolhat. Kiégés veszélye.



A segített lelki állapota is erősen romolhat.



A kompetenciahatárok öntudatlan elmosódása.



A segítő segített kapcsolatban minden esetben kialakul egy érzelmi viszony, amelyet fontos jól kezelni. Szükség esetén a tapasztalati szakértő forduljon képzett segítőhöz tanácsért, ha úgy érzi, a bevonódása túlzott mértékű a segítői folyamatban.

A képzés során megszerezhető kompetenciák:



1.2. A fogyatékkal élők saját tapasztalatainak kiaknázása a tanácsadói tevékenységben

A tapasztalati szakértő tapasztalatainak felhasználási lehetőségét **esetleíráson keresztül mutatjuk be.**

Miért ezt a módszert választottuk?
1. Esetleíráson keresztül leképezhetők a pusztán elméleti modellekkel nehezen kifejezhető helyzetek, segíti megérteni azokat a jelenségeket, amelyek a segítők munkáját meghatározzák.
2. Az esetleírásnak lényeges szerepe van a tapasztalati szakértői munkára készülőkhöz fejlődésében.
3. Az esetleírás nem pusztán dokumentáció, hanem az elméleti tudások gyakorlati alkalmazásának megjelenítése egy strukturált, elemzésre és reflexióra alkalmas írásműben. Ösztönöznünk szeretnénk a leendő tapasztalati szakértőket, hogy készítsenek ők is esetleírásokat, mert az esetleírás kiváló műfaj az eset újbóli átgondolására és elemzésére, beleértve azt is, hogy közben az esetleírás készítője tükröt tart önmaga és mások számára, nem felejtve, hogy a tapasztalatok megosztása önmagunk és mások fejlődését szolgálja.
4. Az esetleírás a jelenlegi értelmezésében egy eset rendszerezett leírása, dokumentálása, elemzése, szakmai reflexiója. Az esetleírás elkészítése segíti a segítőt, tanácsadót abban, hogy eltávolodjon, vagy esetleg „végleg” leváljon arról a folyamatról, amelynek részese volt. Segíti őt abban, hogy mintegy kívülről lásson rá az eseményekre és így meg tudja ítélni a segítő munkája, tanácsadása tényleges következményeit is.

Esetleírás

Az esetleírást készítette Valiczko Éva tanácsadó.

Először tekintsünk át pár szakmai összefoglalást, gondolatot az ügyfelekről, a segítségükről, majd megvizsgáljuk az esetet, végül kerül sor az összefoglaló gondolatokra.

A segítők tipikusan elkövetett hibái:

1. „Helfer szindróma” veszélyei

„Szakmai munkám során, éves szinten körülbelül 10-15 fő megváltozott munkaképességű, fogyatékos személlyel találkoztam eddig, akik célállásként, képzési célként azt fogalmazták, meg hogy másoknak szeretnének segíteni. Nem a segítő szakma tanulása, vagy a tanult segítő szakma iránti elköteleződés kinyilvánítása ez a fajta kinyilatkoztatás esetükben, hanem a kirekesztettség érzése, az empátiát, toleranciát, pozitív diszkriminációt igénylő elkeseredés megnyilvánulása.

A legtöbb megváltozott munkaképességű, fogyatékos személy úgy érzi, hogy őt nem érti meg senki, a nehezítettségeket, amelyet neki kell átélni soha nem élt meg még senki. Gyakori tünet volt a szakmai pályafutásom során, hogy főként pszichés megbetegedésű ügyfelek, nem csupán célként fogalmazták meg a segítség vágyát, hanem elmondásuk alapján gyakorlatban is megvalósítottak segítő tevékenységet, illetve más értelmezésben, és reális keretek közötti értékelésben megfogalmazva: mások számára folyamatosan tanácsot adtak, de tragikusnak élték meg, hogy ugyanazt a segítséget, amelyet ők másoknak nyújtanak - és mint önjelölt segítők, kifejezetten hatékonyan élnek meg - ők maguk senkitől nem kapják meg. Tulajdonképpen a Helfer szindrómás segítő speciális megvalósulása ez.” Valiczko Éva

A Helfer szindrómás segítő azért segít másokon, hogy saját érzéseit, szükségleteit ne kelljen tudatosítania, a segítséssel belső ürességét igyekszik kitölteni. Emberi kapcsolataiból hiányzik a kölcsönösség, előtérbe helyezi a segítő-segített kapcsolatokat. Saját vágyait csak indirekten kommunikálja, többnyire szemrehányások formájában. Külső megerősítésektől függ, ingadozó az önértékelése. A Helfer szindrómás segítő a segítettet önállóságának, autonómiájának visszaszerzésében gátolja, így a probléma megszüntetése helyett a probléma megszilárdítása áll érdekében.

A tapasztalati szakértő semmi esetre se essen abba a hibába, hogy korlátozó, megoldó, mindent jobban tudó segítői attitűdöt vállaljon.

Egy rövid asszociációra alkalmas beszélgetés, a nem megfelelő attitűd bemutatására:



Segítő: Mi a baj?

Ügyfél: Meghaltak a halaim.

Segítő: Ne aggódj, segíték őket megtalálni! Van ötleted, merre mehettek?

Ügyfél: Tudom, hogy hol vannak, az a baj, hogy már nem élnek.

Segítő: Nézzünk körül, biztos meglesznek, ha eleget keressük őket!

Úgy tűnhet, hogy ez a szituáció egy abszolút komédia. Ebben az esetben azonban a **korlátozó, megoldó, mindent jobban tudó segítői attitűd bemutatásáról van szó.**

2. Betegségtudat, mint önvédelem

Az egészségkárosodott, megváltozott munkaképességű, fogyatékos személyek nagyszámú többségénél egy azonosság megfigyelhető: **a nagyfokú betegségtudat.** Ennek megértése érdekében különbséget kell tenni a hosszas, esetleg fájdalmas betegség következményeként kialakuló és a hirtelen, balesetből származó egészségkárosodás pszichés hatása között. Az elsőként említett esetben az érintettnek volt ideje „rákészülni” az egész életén át tartó következményekre, szembenézni vele, így az kisebb lelki traumát kellene, hogy jelentsen számára. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy nekik mindegy, csak azt, hogy a sokk kisebb erejű, nem akkor jelentkezik, mint egy balesetes vagy hirtelen akut betegségben fogyatékosná vált embernél. A hirtelen, váratlan tragédia következtében létrejövő fogyatékoságot sokkal erősebb sokk kíséri, a megküzdés nehezebb, az elfogadás több időt vehet igénybe. A fogyatékoság kialakulásának hatására felléphet apátia, nagyfokú hangulati labilitás, töprengés, félelem a jövőtől.

Tulajdonképpen a fogyatékoság kialakulását kísérő lelki jelenségek a gyászhoz hasonlíthatók. A veszteségek, amelyek a gyászhoz hasonló reakciókkal járnak: egyes testrészek vagy funkciók elvesztése, haza, személyes javak elvesztése, valamilyen tárgy vagy háziállat elvesztése, munkahely, foglalkozás elvesztése, emberi kapcsolatok elvesztése.

A gyászreakció egyes fázisai:



A sokk fázisa: amikor a fogyatékoságáról értesül az érintett, pszichés sokk lép fel, nem hiszi el a hallottakat, nem tudja elfogadni a realitást.



A veszteség teljes realitásával itt jelenik meg. Ezt fájdalom, ürességérzés és kétségbeesés kíséri. Nem ritkán lép fel agresszió azok ellen, akik körülötte vannak (kórház, orvos, nővér, családtagok stb.) Ebben a fázisban jellemző, hogy sokat sír, el van keseredve. Maga a síró magatartás egy regressziós jelenség, egy segítségkérés, amelyre a környezet rendszerint azonnal reagál is.



Irreális álmok dédelgetése (új gyógymódok az orvostudományban, természetgyógyászat stb.)



Apátia, beletörődés a történetekbe. Ebben a szakaszban kialakulhat súlyos depresszió is.



Jó esetben a lelki fájdalom csökken, a beletörődés elfogadásba megy át, az érintett új, reális célokat tűz ki maga elé, kialakítja életritmusát, körülményeit, alkalmazkodik a megváltozott élethelyzethez.

Rossz esetben viszont rögzül a betegségtudat, a veszteség fájdalma, az alacsonyabb rendűség érzése, és tulajdonképpen egyetlen dolog marad az életben, amelyre minden helyzetben, probléma felmerülésekor hivatkozni lehet: **a betegség.**

A tapasztalati szakértő számára nagyon fontos információ, hogy ügyfele kapcsán felismerje, hogy a gyásmunka melyik szakaszában tart.

3. Légy vidám, "vidámság minden áron!"

Az alacsony önértékelésű fogyatékkal élők esetében a vidámság minden áron nem hatékony módszer. Mert ellentétben az optimista és vidám emberekkel, nem hiszik el, hogy a negatív tapasztalatok csak kis kudarcok az úton. **Az alapállapotuk az, hogy rosszul érzik magukat.** Ezért segít, ha a tapasztalati szakértő elfogadja a meglévő helyzetet és megengedi az ügyfél számára: **Igen, így érzed magad! Nem számít, hogy így érzed magad. Nem megoldani akarja a helyzetet, hanem együttérzést és figyelmet szentel az ügyfélnek.** És ha a tapasztalati szakértő képes erre, sokkal többre is képes lesz az ügyfél érdekében.

A tapasztalati szakértő támogatást nyújthat a fogyatékossgal élő emberek számára azzal, hogy megosztja saját élettapasztalatait, a nehézségek leküzdésére alkalmazott eszközöket, az élet pozitív megközelítésének alapjait, és ezáltal segít nekik megváltoztatni saját önértelmezésüket, betegségismeretüket, melyek a saját életük kialakításában szerepet játszik.

Bianka este

Bianka 32 éves, felsőfokú végzettségű, választékos, szaknyelvben is járatos szóhasználátú, figyelmes, türelmes, jó logikai asszociációs készségű, alacsony, sportos testalkatú, súlyos testtartási rendellenességgel, finommotoros mozgás zavarral, alacsonyszintű mimikai készségekkel, nagymozgás korlátozottsággal, mozgásfogyatékossgal.

A helyzetváltoztatásra csak két háromlábú bothasználattal alkalmas, rövidtávon.

Orvosi diagnózis alapján: csecsemőkori agyi bénulás (Little-kór) következtében sérült a mozgásközpontja. Több ortopédiai műtétet hajtottak végre annak érdekében, hogy az izomzata, mozgató szervei, mozgása agyi vezérlése hatékonyabban működjön, de volt olyan műtete is, amely a korábbi fejlesztési eredményeket teljesen lerombolta. Orvosi tortúrái 20 évig zajlottak (ellentmondó orvosi papírok, nem az előre egyeztetett műtéti beavatkozások, műtétek során okozott újabb sérülések, folyamatosan jelentkező újabb tünetek a légző rendszerre, szív működésre kihatóan, rengeteg utazás, módszerek utáni kutatás...) és akkor elhatározta, hogy ezentúl kizárólag abban az esetben járul hozzá műtéti beavatkozáshoz, ha az élete kerül újból veszélybe. Tulajdonképpen teljes érthető volna, ha haragudna az egész világra, kiemelten az orvosi társadalomra.

Bianka második lány gyermekként érkezett a családba, nagy szeretettel várták szülei. Koraszülöttként jött világra, kétséges volt az életben maradása, kétséges volt, mikor és milyen károsodást szenvedett. Az édesanyjának, és a családnak át kellett szerveznie a teljes életét, amikor a kórházból nagy örömmel és ijedtséggel, egyes érzelmekkel hazavihették Biankát.

Édesanyja teljesen ott hagyta a munka világát, a GYES időszakot követően ápolási díj igénybevételével otthon maradt az önálló életvitelre akkor képtelen gyermekével, és átvállalta a teljes család koordinációját, ügyintézését.

A család első pillanattól kezdve úgy döntött, hogy mindent megtesznek annak érdekében, hogy Bianka életben maradjon és hogy minél hosszabb ideig, minél önállóbb életet élhessen. Két és fél éves korában meghozták talán életük legnehezebb döntését: Biankát a lakóhelyétől 200 km-re küldték bentlakásos intézménybe. A Pető Intézet tevékenysége legfontosabb célja, hogy központi idegrendszeri probléma miatt mozgásukban sérült gyerekeknek fejlesztések révén olyan tudást adjanak, amit ők a mindennapi életükben használni tudnak. Vagyis például a torna során elsajátított tartás, mozdulat hogyan használható járás, ülés, evés vagy éppen pisilés közben. Az egész napos tevékenység úgy van összeállítva, hogy annak minden eleme a gyerek fejlesztését (is) szolgálja. Bianka 7 éves koráig vett részt a fejlesztésen, megtanulta az önálló döntéshozatalt, öltözködést, helyszínre eljutást, mosdóhasználatot, evést, ivást, írást, artikulált, jól értelmezhető beszédet.

Miután befejeződött a bentlakásos fejlesztése hazaköltözött. Bevallása szerint sokat veszített az akkori önállóságából az itthonlété alatt, hiszen családja óhatatlanul szeretné biztosítani számára a szeretet minden megnyilvánulását, pótolni az elveszített közös éveket, ennek megfelelően gyakorta akkor is tehermentesítik, amikor önállóan is képes lenne megoldani a feladatot. Bianka azt is bevallja, hogy néha könnyebb, és élvezetesebb „kihasználni” a helyzetet, jó érzéssel tölti el például, ha reggel kikészítve találja az aznapi ruházatát.

A szülei Bianka emlékezete szerint már pici korában sem hoztak döntést anélkül, hogy ne hoztak volna létre családi kupaktanácsot, amelyben részt vett testvére és ő maga is. Így az ő döntésének is megfelelően Bianka iskoláit normál körülmények között végezte el a szülővárosában, lakóhelyén. Mindig tökéletes támaszra talált környezetében az általános iskolában pl. természetes módon, nem tolakodóan és nem túlzásokba esve segítették osztálytársai, tanárai, semmilyen programról nem kellett lemaradnia, és sikerült megtalálni azt az egyensúlyt, hogy senki számára ne jelentsen a segítése plusz terhet, leterheltséget. Érettségi vizsgája során nem kapott felmentést egyetlen tárgyból sem, csupán a törvényileg engedélyezett 10%-os időtöbbletet kapta meg az írásos vizsgái letétele során. Matematikai és logikai készségei kiemelkedően jók voltak (jelenleg is jók), ennek megfelelően választott magának főiskolai irányvonalat. Okleveles közgazdász végzettséget szerzett, majd, miután belátta, hogy munkaerő-piaci esélyei nem elég erőteljesek, családi döntéssel elvégezte a helyi egyetem vállalkozásfejlesztési mesterszakját. Mindeközben angol középfokú, német középfokú ECL és

kereskedelmi szaknyelvi vizsgákat tett le, több szakirányú tanfolyamon, képzésen vett részt eredményesen (pl. Egyenlő bánásmód érvényesítése és a társadalmi érzékenység fejlesztése”).

Jelenleg is folyamatosan képzi, és fejleszti magát, azt mondja „nagyon rosszul éli meg az üresjáratokat”.

Ortopédiai műtéten esett át gyermekkorában (csípőműtét, térdműtét, izomzatáthelyezés...). Jelenleg állapota folyamatos fejlesztés, speciális mozgás, vitaminok révén fenntartható, de nagyon labilis, hiszen egy erőteljesebb megfázás, influenza révén izomerőssége azonnal minimálisra esik vissza.

Az oxigénhiány asztmatikus megbetegedést, valamint szívproblémát is eredményezett (a magas pulzusszám miatt szívverését lassító Bisoblock tablettát szed). A finommotoros mozgás korlátozottsága ellenére, jól, az átlaghoz képest lassabban, de olvashatóan ír. Beszéde kissé rosszul artikulált, de szóhasználatra igényes.

Szállítást az intézményekbe, iskolába, munkahelyére, orvosokhoz mindig a családja oldotta meg. 2 db háromlábú bottal balra és jobbra sántítva jár, talpait nem tudja a talajra helyezni a flexiós torzulások miatt. Bal lába rövidebb, de erősebb. Bal kézzel erősebben tudja tartani magát, jobb kezével jobban tud szorítani, finommotoros mozgást végezni. Lépcső használatban jelentősen korlátozott, kizárólag ergonómiaileg átgondoltan átalakított környezetben tud munkát végezni (lift, küszöbmentesség, megfelelő szék, akadálymentes megközelítés, mosdó méret...).

Ugyanakkor a motiváltság, eltökéltség, realitástudat miatt minden esetben nekiindul önállóan a lépcsőkhöz, ha szükséges a fénymásoló megközelítése, akár két emeletet is legyűr a botjaival. A nem megfelelően akadálymentesített munkakörnyezetben végzett munkavégzése egészségi állapota jelentős romlását eredményezte korábban, melynek következtében már nem tudta ellátni a rábízott könnyebb feladatokat sem. A munkaerő-piacon is önállóan képviseli saját magát, tisztában van az elhelyezkedéshez szükséges önaktivitás szerepével. Átmenetileg önkéntes munkát is végzett, hogy ezáltal még inkább meggyőzze munkáltatóját alkalmasságáról, képességeiről.

A saját betegségéről való tájékozottsága magas szintű, önmagáról, helyzetéről alkotott képe reális. Műtétei kapcsán többször került súlyos életveszélybe, nagy értéknek tartja, hogy életben van, és hogy képes a világban jól boldogulni. Mindent megtesz annak érdekében, hogy fejlessze, karban tartsa magát: ellipszis trénerrel, szobabiciklivel és négykerekű rollátorral mozog otthon rendszeresen, felváltva. Egészségi állapotát jónak tartja. Pontosan ismeri határait, abban az esetben, ha szükséges mer segítséget is kérni. A kapott feladatokról, felkérésekről képes döntést hozni (pl. részt tud-e venni a szülei segítsége nélkül Horvátországban egy négy napos sportrendezvényen, konferencián.)

Vannak dolgok, amelyeken csak felnőttként gondolkozott el:

- Pl. ismerőse szembesítette azzal a gondolattal, hogy 2 és fél évesen bentlakásos intézménybe küldeni egy picit, magatehetetlen gyereket, gonoszság (olyan mintha nevelőintézetbe adták volna, hogy eltávolítsák otthonról). Ekkor ébredt rá, hogy sosem feltételezte a szűkebb vagy tágabb környezetéről, hogy nyugnek tekintenék. Szerinte a szülei nagyon nehéz, és sok fájdalmat okozó döntést hoztak annak érdekében, hogy valóban segítsenek a gyermeküknek. Amikor hazaköltözött és túlradó szeretettel vették körül, be akarták pótolni azokat az éveket, amelyet nem tölthettek együtt, akkor igazából ő maga bezárkózott, és haragudott rájuk, mert korlátozták az önállóságában, és egy zárt világot erőltettek rá. Majd fokozatosan ráébredt a család helyzetére, érzéseire, és sikerült összehangolniuk, hogy a saját útját tudja járni úgy, hogy a családja leterheltsége ne növekedjék ezáltal jelentősen.

- Tisztában van azzal, hogy édesanyja miatta beáldozta a munkahelyi karrierjét, jövőjét (korábban adminisztratív területen dolgozott), sőt azt a lehetőségét is, hogy jó nyugdíj mellett pihentető nyugdíjas éveket élhessen majd.

- -Arra a kérdésre, hogy korlátozva érzi-e magát valamiben azt válaszolja, hogy nem. Amit saját célként kitűzött maga elé, mindent sikerült elérnie. Nagyon nagy értéknek tartja, hogy életben van.

- Az utóbbi időben kapott felkérést, hogy tapasztalati szakértőként vállaljon tanácsadást a mozgássérültek helyi érdekvédelmi szervezeténél. Úgy érzi, azért tud segíteni sorstársainak, mert hasonló élethelyzetben volt, van, lesz, mint ők. A sorstársak elhelyezkedési nehézségei azért bonyolultabbak, mert hozzájuk gyakorta nem megfelelő, másított információ jut. A testvériesség, mások helyzetének javítási vágya, egyenlőség, bajtársiasság nagyon fontos jellemvonása, amelyet tapasztalati szakértői munkájában mindenképpen kamatoztatni tud majd. Szerinte a legfontosabb képessége: a kitartása.

A jövőbeli tervei között párkapcsolat létesítése nem szerepel, ezt a vonalat nagyon idegennek érzi. Nagyon szeretné tudását, információit, tapasztalatait megosztani másokra, és ezáltal a társadalom hasznos tagjává szeretne válni.

És miért válik Biankából jó tapasztalati szakértő?

Mert Bianka az első pillanattól kezdve egészségesként, egyenrangúként volt kezelve a családban. Erre szocializálódott. A gyászfázis szakaszait meg kellett egyszer élnie, amikor az önállóságától, és nyitott világtól kellett búcsúznia a hazaköltözköztetésekor. Feldolgozta fogyatékosságát, helyzetét, ezáltal a maximumot hozza ki életéből. Tisztában van saját felelősségével. Bianka reális önképpel rendelkezik, a saját határait ismeri, elfogadja, megfelelően kezeli, értékeli. Mindezek mellett magas empátiás készséggel rendelkezik.

A legfontosabb az az egészséges környezet, ahol nem a mások felelőssége kerül felnagyításra, központba helyezésre, és nem az elvesztett egészség életén át tartó gyászja határozza meg a napi életvitel rutinját, hanem az életben maradás öröme, a mit tehetek én magam gondolatísága.

A fogyatékosság következtében kialakuló pszichés trauma nagysága és az elfogadás lehetősége nagymértékben függ az érintett ember érzelmi kötődéseinek erősségétől, stabilitásától. Bianka szerető, jól működő családi kötelékei és iskolai tapasztalatai lehetővé tették, hogy érzelmileg, mentálisan stabil maradjon.

Praktikus javaslat a tapasztalati szakértő számára, hogy az ügyféllel folytatott beszélgetéseiről, készítsen feljegyzéseket, naplószerűen. Rögzítse a tényleges történéseket, valamint a szubjektív megfigyeléseit:

pl. nagyon szorongott a megbeszélés során, nehezen fejezi ki magát, vagy láthatóan erős, szimbiotikus kapcsolatban van az édesanyjával, nem képes önálló döntéseket hozni.

1.3. A segítségnyújtás, tanácsadás szabályai

A segítségnyújtás, tanácsadás alapelvei: elkötelezettség, felelősség, együttműködés, titoktartás.

Az alapelvek érvényesülésének szabályai:



A tapasztalati szakértő munkája során legyen figyelmes, tanúsítson érdeklődést a tanácskérő személye és problémája iránt. Legyen tapintatos, határozott, célorientált. Empatikus, együttműködő, segítő attitűddel forduljon ügyfele és a probléma felé.



A tapasztalati szakértő munkát végző felelőssége felismerni azokat a pontokat, melyeken túl szakmai kompetenciája nem terjed ki. Ezekben az esetekben fontos, hogy a tanácskérőt megfelelő információkkal ellássa, más szakemberek elérhetőségeiről tájékoztassa.



A tapasztalati szakértő tudatában van annak, hogy tevékenysége kihat a vele szakmai kapcsolatban álló személyek életére. Ezért szakmai felelősséggel tartozik az általa vezetett tanácsadási folyamatért, annak minőségéért.



A tapasztalati szakértő felelősséggel tartozik tudása folyamatos megújításáért, tudatában van annak, hogy ügyfele tájékoztatását, támogatását, segítségét csak naprakész tudás és a szakterületéhez tartozó információk aktuális ismeretében végezheti eredményesen.



A tanácsadói tevékenység csak szakmaközi együttműködéssel valósítható meg eredményesen. A tapasztalati szakértő együttműködésre törekszik kollégáival és az ügyféllel kapcsolatban álló szervezetek munkatársaival (Munkaügyi szervezet munkatársaival, szociális munkásokkal, pszichológusokkal, civil és karitatív szervezetek munkatársaival) a tanácskérő segítése, támogatása érdekében.



A tapasztalati szakértő és munkatársai viszonyát a bizalom, a tisztelet és a szakmai problémák nyílt megbeszélése, nézetkülönbség esetén, a szakmai alapon nyugvó konstruktív együttműködés határozza meg.



A tapasztalati szakértő mind a tanácskérővel, mind munkatársaival úgy kommunikál, hogy tiszteletben tartja a másik fél emberi méltóságához való jogát, semmilyen módon nem alkalmaz diszkriminatív megnyilvánulásokat.



A tapasztalati szakértő felelőssége, hogy az információnyújtási és tanácsadási folyamatban felmerülő konfliktusokat a másik fél tiszteletben tartásával, annak a megoldási folyamatba való bevonásával, mindkét fél számára megnyugtató módon, nyugodt körülmények között kezelje. Lehetőség szerint alkalmazza az aszertív kommunikációt és a konstruktív konfliktuskezelést.



A tapasztalati szakértő maradéktalanul vezeti a tanácsadási folyamatra vonatkozó dokumentációt. Munkája során kizárólag bevizsgált, jogtiszt, az alkalmazója által jóváhagyott eszközöket használ.



A tapasztalati szakértőt titoktartási kötelezettség terheli minden, a tanácskérő ellátása során tudomására jutó orvosi és személyes adat vonatkozásában. Ezeket az adatokat csak az arra jogosulttal közölheti és köteles azokat bizalmasan kezelni. Különös gondossággal jár el a személyes és szenzitív adatok tekintetében. A tanácsadási folyamatra vonatkozó tapasztalatait kizárólag a konkrét személy azonosítása nélkül oszthatja meg. A tapasztalati szakértő titoktartási kötelezettsége a tanácsadási folyamat, illetve kapcsolat lezárása után is fennáll. A tapasztalati szakértő tapasztalatait, javaslatait tudományos vagy tájékoztató kiadványokban közzé teheti, azonban ebben az esetben is figyelemmel kell lennie a titoktartási kötelezetre. Eseteit, tapasztalatait csakis a konkrét személy azonosítására alkalmatlan módon teheti közzé.

2. A tapasztalati szakértő személyisége

2. 1. Tapasztalati szakértői kompetenciák

Jelenleg magasak a követelmények minden olyan dolgozó munkájával szemben, aki a felnőtteknek - beleértve a fogyatékkal élő lakosságot is - nyújtott szociális szolgáltatások, vagy tanácsadás területén dolgozik. Ezek a követelmények egyre inkább szükségessé teszik a folyamatos, élethosszig tartó tanulást. Bebizonyosodott, hogy a folyamatos, élethosszig tartó tanulás gyakran nagyon fontos a munkában elért sikerhez, de az életben is fontos szerepet tölt be az, hogy képesek vagyunk párbeszédet folytatni, kommunikálni más emberekkel, valamint szakmai tudásunk és elméleti tudásunk is. A munkahelyi és szakmai elhelyezkedés érdekében a tapasztalati szakértő rugalmas és képes arra, hogy kiegészítse és módosítsa mindazon szakmai képességeit és készségeit, amelyek szükségesek ahhoz, hogy fenn tudjon maradni egy dinamikusan változó világban.

A **tudás** azon tényeket, elveket, elméleteket és megközelítéseket jelenti, amelyek a vizsgálat vagy munka területére vonatkoznak.

A **készségek** azt a képességet jelentik, hogy valaki képes arra, hogy arra alkalmazza a tudást és használja fel a tanult megközelítéseket, hogy feladatokat végezzen el és problémákat oldjon meg.

A **kompetenciák** azokat a leggyakoribb feltételezéseket, vagy azt a képességet jelentik, hogy valaki képes arra, hogy elvégezzen valamilyen tevékenységet, vagy ellásson egy szakmát, vagyis azt, hogy valaki képes arra, hogy elvégezze azt, képzett az adott területen, s rendelkezik a szükséges tudással és készségekkel.

A kulcskompetenciák kialakítása egy olyan élethosszig tartó, egyéni folyamat, amely fejleszti a személyiséget. Minden tapasztalati szakértő a saját erősségeit hozza be a tanácsadási folyamatba, amelyekre alapozhat. A **kulcskompetenciák** közé tartozik például: a tudás, a készségek és a technológiák használatának képessége, a minőségi kapcsolatok kialakításának képessége, az együttműködés képessége, a közlésképesség, a konfliktusok kezelésének és megoldásának képessége, az empátia, a kezdeményezőkézség, a jogok megvédésének és érvényesítésének képessége, a személyes tervek és projektek alakításának és irányításának képessége, és így tovább.

A tapasztalati szakértői kompetenciák az alábbiak szerint oszthatók fel:



A kompetenciák azonban nem elszigetelten állnak egymás mellett, hanem különböző módokon összekapcsolódnak és kombinálódnak. Saját tapasztalataink által azért sajátítjuk el az egyéni képességeket, hogy azokat összekapcsoljuk egymással, hogy az újakat a korábbiakban megszerzettekkel kapcsoljuk össze.

2.2 Egy tapasztalati szakértő ismeretei, szakmai és személyiségi kompetenciái

Egy tapasztalati szakértő ismeretei és szakmai kompetenciái

A szakmai kompetenciák szakmai végzettség által, képzések, munkatevékenységek - gyakorlat által, egyéni érdeklődés alapján sajátíthatók el. Egy tapasztalati szakértő esetében a megvalósított tevékenységgel kapcsolatban a következő területekkel kapcsolatos alapszabályokat tekintik a legfontosabbnak, annak érdekében, hogy megismerjék, hogyan irányítsák tovább az ügyfelet.:

A fogyatékkal élők érdekeit szolgáló jelenlegi nemzeti jogszabályok

Alapvető terminológia, valamint jogszabály az élethosszig tartó tanulás területén

Ismeretek a tapasztalati szakértő személyiségével és tevékenységeivel kapcsolatosan

- A tapasztalati szakértő személyisége
- A fogyatékkal élő személyek részére nyújtott tanácsadási tevékenységekben az Ön saját tapasztalatainak felhasználásának fontossága
- Etikai elvek és korlátok a tapasztalati szakértő munkájában
- Az optimális kommunikáció módszerei
- A konfliktusok kezelése és megoldása a gyakorlatban
- Időbeosztási Technikák és Feladattervezés
- Stresszelhárító tevékenységek
- Az ügyfelekkel történő munka megközelítései élethosszig tartó tanulás területén
- A fogyatékkal élő emberek készségeinek fejlesztése a munkaerőpiac számára
- Megfelelő foglalkoztatás keresése a megfelelő eszközök segítségével
- Beilleszkedés az új munkahelyen, a munkahely megtartása
- Egyéni tanácsadási interjú levezénylése
- A csoportmunka, csoportos tanácsadás elvei
- Munkahelyek elemzése
- Intézmények hálózati együttműködése
- Eligazodás a munkaerőpiacon, információk válogatására törekvés

Az info-kommunikációs technológiák területéhez kapcsolódó ismeretek

Személyi kompetenciák

A személyi kompetenciák azok az alapvető készségek, amelyek képessé teszik Önt arra, hogy aktívan formálja, alakítsa saját életét. Mélyen az emberekben gyökereznek, néha személyiségjegyeket is hordozhatnak.

A tapasztalati szakértő legfontosabb személyi kompetenciái

- Lelkiismeretesség
- Megbízhatóság
- Motiváció
- Kitartás a célkitűzések felé vezető úton
- Önmenedzselés
- Öntudatosság (az Ön saját erősségeinek és gyengeségeinek ismerete, az Ön saját határainak ismerete, érzelmi öntudatosság, az Ön képességeinek és lehetőségeinek ismerete, hajlandóság és képesség az akadályok leküzdésére...)
- Önbizalom
- Magabiztosság
- Önkontroll
- Képesség az önmaga felé történő reflektálásra, annak képessége, hogy értékelje és továbbfejlessze önmagát
- Tudatosan alakítja saját értékeit, képes a megújulásra
- Rugalmasság
- Függetlenség, önállóság
- Alkalmazkodóképesség
- Kitartás
- Lelkesedés
- Egyéni felelősség
- Készenállás a továbbfejlődésre
- •Önálló döntéshozatal

2.3. A tapasztalati szakértő módszertani és társas kompetenciái

Módszertani kompetenciák

Módszertani kompetenciák alatt azt értjük, ahogyan az emberek kezelik a rájuk bízott feladatokat és problémákat. A szilárd módszertani kompetenciák segítenek abban, hogy átfogó és hatékony módon kezeljük a célkitűzéseket. Egyes módszertani kompetenciák részben szakmai kompetenciákat is magukban foglalhatnak.

A tapasztalati szakértő legfontosabb módszertani kompetenciái

- Időbeosztás
- A feladatok és a munka tervezése

- Hatékony magatartási problémaelhárítás
- Szisztematikus munkavégzés
- Munkaszervezés
- Átlátható munkavégzés
- Szakmai tudás megszerzése és alkalmazása – a saját tanulási folyamat tervezett, szisztematikus, célkitűzés-orientált továbbfejlesztése
- Kreatív megoldások kidolgozása
- Új információ, tudás, innováció befogadása, használata és megvalósítása
- Viszonyok érzékelése, összefüggések ismerete, képesség arra, hogy felismerje a problémákat és azokat felelős módon oldja meg.
- A kockázatok és lehetőségek figyelembe vétele

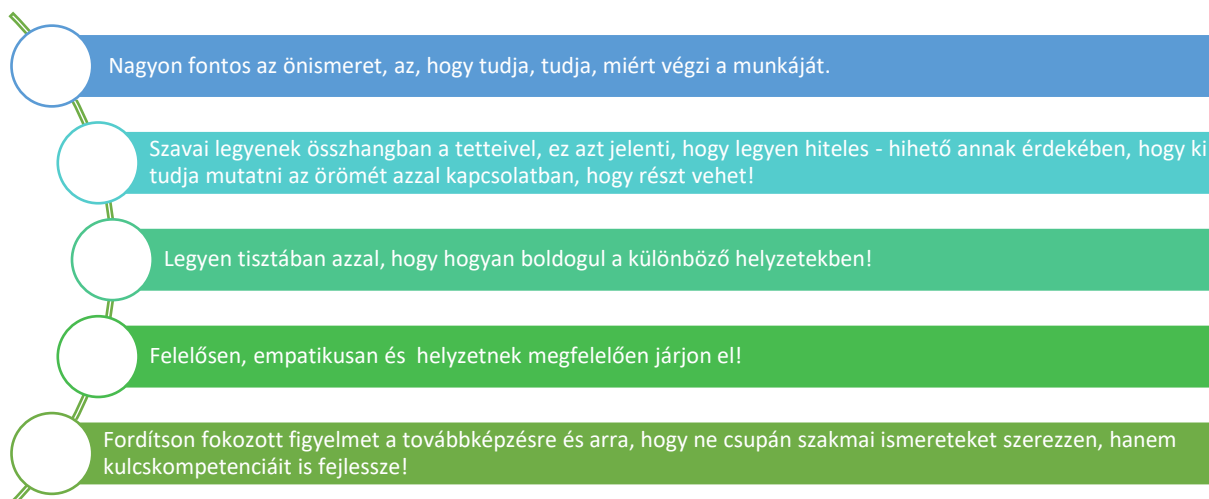
Társas kompetenciák

A társas kompetenciák az egyéneknek azon képességét mutatják, hogy mennyire képesek megérteni más embereket. A társas kompetenciák a más emberekkel való párbeszédet és azok megértését szolgálják, és a kapcsolatépítés, a kapcsolatok kialakításának és fenntartásának alapját képezik (például csoportokban is).

A tapasztalati szakértő legfontosabb társas kompetenciái

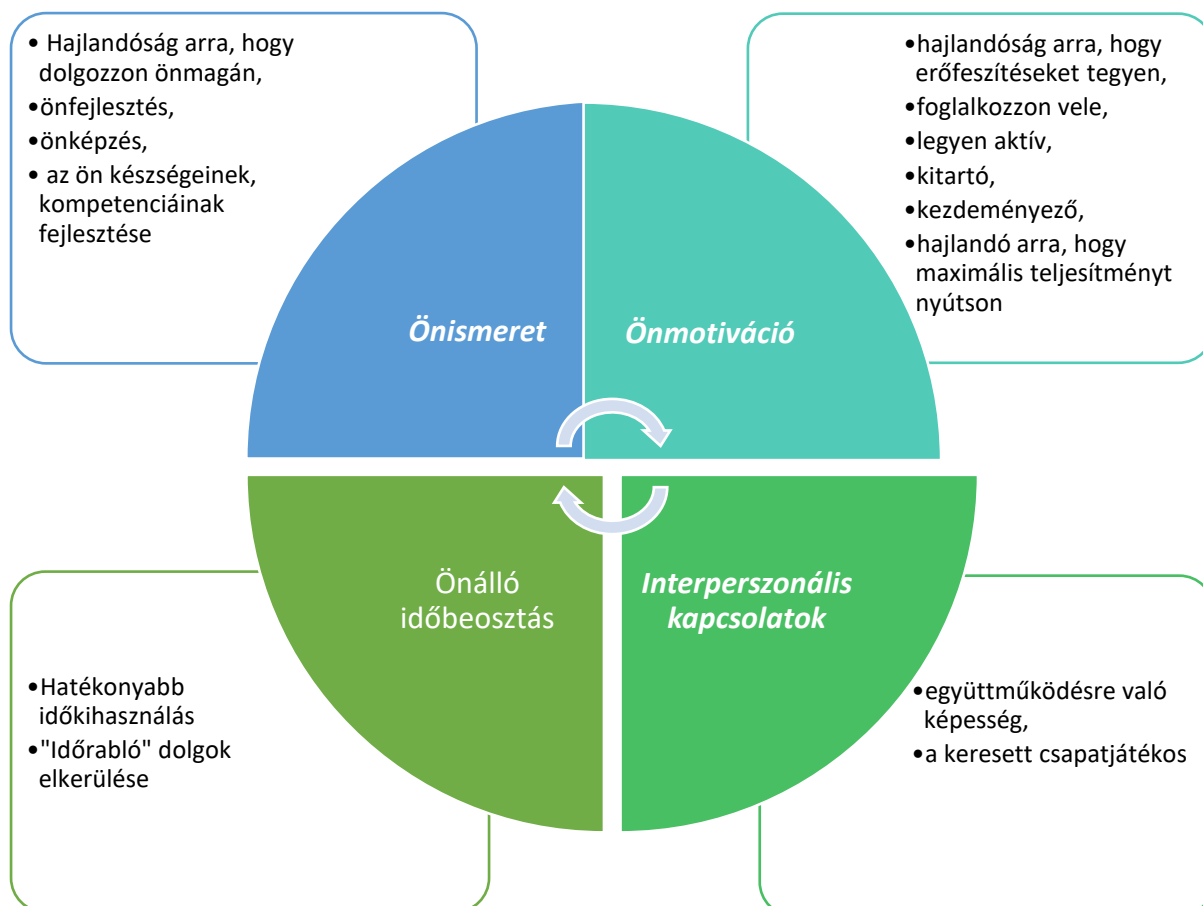
- Közlékenység
- Empátia, mások iránti orientáltság, szükségleteik megelőlegezése, törekvés azok kielégítésére
- Csapatmunkára való képesség, együttműködésre való képesség, ko-operáció, alkalmazkodóképesség
- Képes arra, hogy elősegítse mások személyes fejlődését; bátorítás, támogatás
- Képes arra, hogy pozitívan használja ki az emberek közötti különbségeket
- Megértés, empátiakészség
- A konfliktusokkal való szembenézés; a konfliktusok megoldásának, kezelésének képessége
- Hajlandóság a változásra, a változások elfogadásának képessége, annak képessége, hogy valaki önállóan is képes új megközelítésekkel előhozakodni
- Kapcsolatteremtő képesség
- Lojalitás, a csoport szándékaival és célkitűzéseivel való azonosulás
- Kezdeményezőkézség
- Felelősségvállalás képessége egy csoportban
- Gyors kapcsolatépítés egy csoportban
- Elköteleződésre való képesség
- Pozitív érzelmi kötődések kialakításának képessége

A következő tényezők folyásolják be a tapasztalati szakértő szakmaiságának kialakítását:



2.4. Egy tapasztalati szakértő önmenedzselése

Az önmenedzselés az illető magatartásának tudatos irányítása a kapott értékekkel, szükségletekkel, érdekekkel, attitűdökkel kapcsolatban és más emberek és önmaga felé. Ez egy olyan folyamat, amelyben minden ember meghatározza saját személyes és munkahelyi célkitűzéseit, megszervezi azok elérését és értékeli azok teljesülését. Az önmenedzselés folyamata az önszabályozás funkciói által valósul meg. Azok tartalma, befolyása és az időzítési megközelítése a tapasztalati szakértő számára az alábbi hasonlóságokkal bír:



3. A kommunikációs készségek fontossága a tapasztalati szakértő gyakorlatában

3.1. A kommunikációról általában

Életünk kommunikációs helyzetek láncolata. Bár az interperszonális kommunikáció nagyon nagy vívmánynak számít, a legtöbb ember mégis rosszul kommunikál. Az emberek hatékonyságát, legyen segítő szakember, titkárnő, igazgató, eladó, stb. nagyban befolyásolja kommunikációs készsége. Szinte nincs is olyan helyzet, ahol a kommunikáció ne volna fontos. Ha valaki meggyőzően tárgyal, jól olvas mások jelzéseiből, ismeri a testbeszédet, sokkal sikeresebbé, eredményesebbé válhat társainál.

A kommunikációs fogalma: kommunikáció minden, ahol információtovábbítás történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben, kódokban van kifejezve.

Nem kommunikálni lehetetlen! Minden viselkedés (szándékunktól függetlenül) üzenetet hordoz.

A kommunikációs alaphelyzetek

A kommunikációs helyzetek rendkívül sokfélék, számtalan részletben, mozzanatban különböznek egymástól. A szereplők és a szerepek alapján bizonyos szituációtípusok elhatárolhatók, melyek a következők lehetnek:

	Belső	Személyközi	Csoportos	Nyilvános	Tömegkommunikáció
Szóbeli	Belső beszéd, gondolat	Párbeszéd	társalgás, vita	előadás, szónoklat	rádió, TV
Írásos	jegyzet	e-mail, levél, dolgozat	Chat, fórum	blog, könyv, hivatalos levél	hírportálok, újság, plakát

Kutatások és megfigyelések szerint **az ember nemcsak a környezetével, hanem önmagával is kommunikál. A tapasztalati szakértő a kommunikációs folyamat elakadásakor tovább tudja lendíteni a beszélgetést az ügyfelével, ha megkéri, hogy fogalmazza meg az adott témához, problémához fűződő gondolatait.** Ez egy rendkívül egyszerű módszer, de sok esetben az emberek ezt önmaguktól nem teszik meg.

Nézzük át az írásbeli és szóbeli kommunikáció előnyeit és hátrányait!

	Szóbeli kommunikáció	Írásbeli kommunikáció
előnyei	Gyors Rugalmas Van visszajelzés Nem szóbeli jelek	Nyoma marad Értelmezhetőbb Tárgyilagosabb
hátrányai	Elfelejthető Nincs nyoma Torzulhat	Időigényes Személytelen Nincs visszajelzés

A tapasztalati szakértő az ügyféllel való munka során az írásbeli és szóbeli kommunikációt is alkalmazza. Hogy a segítő folyamat során az egyes lépéseknél melyikre lesz szüksége, könnyen eldöntheti a fenti tábla alapján.

Tipp: a tapasztalati szakértő munkáját nagyban megkönnyíti, ha az ügyféllel való találkozóról jegyzetet készít magának. A későbbiekben bemutatunk egy interjú adatlapot, melyet a folyamat során alkalmazni fog.

Fontos, hogy az ügyfél is készítsen írásos dokumentumot saját magának, mint például amikor SMART tervet készít!

Előfordulhat, hogy nem értjük meg egymást a másik emberrel. Ilyenkor **kommunikációs zavar** áll fenn. A tapasztalati szakértőnek meg kell tudnia állapítani a kommunikációs zavar okát, és ki kell tudnia javítani azt. Amennyiben közte és az ügyfél között kommunikációs zavar lép fel, az veszélyezteti a közös munkát, és lehetetlenné teszi a továbblépést.

A kommunikációs zavar más személyekkel való kapcsolat létesítésére való képtelenség, illetve annak erős korlátozottsága.

A kommunikációs zavarok okai:

- **információ továbbítás megghiúsulása**, azaz valamilyen fontos információt teljes egészében nem adtunk át vagy nem kaptunk meg
- **továbbított információ torzulása**, azaz az információ tartalma nem teljes egészében került átadásra, fontos rész hiányzik belőle vagy nem pontos (pl. az ügyfél egészségügyi helyzetének

feltárása során a tapasztalati szakértő nem kapta meg az összes információt az elhelyezkedéssel összefüggő betegségről, vagy annak mértékéről)

Az információtorzulás okai:

Szubjektív torzulás

- A tapasztalati szakértő és az ügyfél párosából valamelyikük félreérti, nem érti meg az információt.

Az ügyfelet elterelik az érzelmei

- Ilyenkor a tapasztalati szakértőnek először az ügyfél érzelmeire kell reflektálnia, azokat kell közösen feldolgozni, csak akkor haladhatnak tovább.

Nem megfelelő az inger intenzitása

- Értelmi fogyatékos ügyfeleknek általában többször kell elismételni egy-egy fontos információt, vagy egyszerű módon le kell írni, esetleg egyszerű rajzokkal illusztrálni.

Szelektív figyelem

- Pl. ha az ügyfél fáradt vagy betegségéből adódóan fájdalmai vannak, azt a tapasztalati szakértőnek észre kell vennie és egy közösen meghatározott időtartamra fel kell függeszteni a munkát.nem ugyanazokat a tényeket ismerik

Az üzenet túl bonyolult, vagy homályos

Ez általában a tapasztalati szakértő hibája, azaz nem vette figyelembe az ügyfél korlátait, képességeit.

Szóözön

- Ezt általában az ügyfelek alkalmazzák, azaz sok beszéd, semmi mondanivaló. A tapasztalati szakértőnek vissza kell terelnie a beszélgetést az adott témára, amivel az ügyféllel éppen dolgoznak.

Nem ugyanazokat a tényeket ismerik

- Az ügyfélnek már esetleg van negatív tapasztalata egy-egy munkáltatóval, amit a tapasztalati szakértő nem ismer.

A meglévő ismereteket nem ugyanúgy értékelik

- Az ügyfél rendkívül bonyolultnak ítéelhet meg egy munkát, csupán a munkakör bonyolult megnevezéséből

Durvaság, hazugság, elhallgatás

- Ha mint tapasztalati szakértő ilyenekkel találkozik, szakember segítségét kell kérnie pszichológustól, pszichiátertől, tréneről, szociális munkástól. A tapasztalati szakértőnek nem tartozik a kompetenciái közé, hogy ezt a problémát egyedül megoldja.

A tapasztalati szakértő olyan, mint egy jó ügyvéd! De amennyiben nincs minden releváns információ birtokában, nem tudja eredményesen képviselni az ügyet!

A viselkedés és munkahelyi kommunikáció alapszabályai

Életünk egyharmadát a munkahelyen töltjük ezért fontos, hogy ismerjük az oda tartozó illemszabályokat, melyek segítenek a nyugodt légkör kialakításában. A jó munkahelyi légkör nem csak a dolgozók számára, hanem a cég számára is fontos, mert hatékony munkavégzés csak jó közösségben történhet

A tapasztalati szakértőnek az eredményes munkahelyi beilleszkedés miatt következő témákat fel kell dolgoznia az ügyféllel:

1. Köszönés, bemutatkozás, megszólítás:

- Alárendelt köszön először. Amennyiben ezt nem követeli meg a munkahelyi kultúra, úgy férfi köszön először a nőnek, fiatal az idősek.
- Napszaknak megfelelően köszönünk.
- Tegezés addig nem lehetséges, amíg arra nem kapunk engedélyt.
- A kézfogást a fölérendelt kezdeményezi. Nőknek nem kötelező a kézfogás. Amennyiben egy nő mégis nyújtja a kezét, azt el kell fogadni.
- A kézfogást a fölérendelt kezdeményezi. Nőknek nem kötelező a kézfogás. Amennyiben egy nő mégis nyújtja a kezét, azt el kell fogadni.

2. A telefonálás illemszabályai:

- Köszönés, bemutatkozás, meg kell kérdezni, hogy zavarunk-e
- Nincs evés, ivás, dohányzás, rágózás beszélgetés közben
- Hivatalos hívás hivatali időben történjen
- -Üzenetrögzítőre: nevünk, telefonszámunk, rövid üzenet
- Telefonban sem tegeződünk
- Legyünk lényegre törőek, érthetőek és pontosak

A tapasztalati szakértő szerepjáték keretében tudja a legeredményesebben gyakorolni az ügyféllel a **köszönés, bemutatkozás, megszólítás, telefonálás** témakört.

- első találkozás a munkáltatóval
- telefonos beszélgetés a HR vezetővel, hogy betöltetlen-e még a meghirdetett állás
- telefonos időpont egyeztetés állásinterjúra

3.2. A nem szóbeli kommunikáció, testbeszéd

Mit mondok, és közben mit csinálok?

A testbeszéd, mint kommunikációs forma mindig is létezett, de tudományosan csak az utóbbi években foglalkoznak vele. **Mindennapi kommunikációnk 60-80%-ban különféle gesztusok révén, a testbeszéddel történik.**

A nem szóbeli kommunikáció, testbeszéd tulajdonképpen nem más, **mint a mimika, testtartás, tekintet, gesztikuláció, hanglejtés, távolság a másik embertől**, amit a verbális kommunikáció mellett tudatosan vagy akaratlanul alkalmazunk

A legfontosabb testbeszédbeli eszközök:

Mimika

- A mimika az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon. Az érzelmek kifejezésében a szemnek, a szemöldöknek és a szájnak van szerepe. Az élénk mimika az érzelmek vállalását is jelzi. A túlzott mimika színpadias, a mimika hiánya pedig zavaró, mert a partner arcából nem látjuk érzelmi reakcióit beszédünkre. Ügyeljen az arckifejezésére, mert az a beszélgetőpartner számára informáló.

Tekintet

- "A szem a lélek tükre" halljuk ma is sokszor ezt a szólást. A tekintetnek a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepe van. Visszajelzést ad a megértésről, a másik személyhez való érzelmi viszonyról. A szemkontaktus annyit jelent, hogy akivel beszélünk, annak a szemére, vagy legalább az arcára nézünk. Hibás a túlzott szemkontaktus is, a túl merev, kutató nézés, de ugyanúgy helytelen tekintetének kerülése is.

Testtartás

- A testtartás a test álló vagy ülő helyzetében a beszéd közbeni mozgását jelenti. A test mozgása a kommunikáció alatt többnyire tudattalan, de tanulható is. Fontos, hogy ne kulcsoljuk össze a karunkat magunk előtt vagy mögött (ez elzárkózást jelent), és a lábunkat se keresztezzük ha például állunk. Ha előre dőlve hallgatjuk a másik embert, az az odafigyelés jele.

Gesztikuláció

- A végtagok mozgásait, gesztusokat, testtartást jelent (kéz, karok, láb, törzs és a fej mozgásai). A nem verbális kommunikációnak a gesztus a legkidolgozottabb jelzésrendszere. A kéz gesztusai nagyon sokféle és árnyalt jelentést hordoznak, például hívhatunk, elutasíthatunk, tiltakozhatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk is velük. A kéz gesztusai közül a nem tudatos jelek egy része a verbális kommunikációt kíséri. Gyakran a kéz mozdulataival fejezzük ki, ha szólni akarunk, ha folytatni, gyorsítani vagy megszakítani akarjuk a beszédet.

Velünk született gesztusok:

- Mosoly (süketen és vakon született gyermek is mosolyog)
- Kar összefonása a mellkason

Alapvető gesztusok:

- Fejrázás, "igen", "nem"
- Mosoly
- Fogvicsorgatás (támadás aktusából, állati eredetű)
- Vállvonogatás (nem értem)
- V-jelzés (kifelé fordított tenyér: győzelem) (Winston Churchill honosította meg a II. világháború idején)
- Felfelé tartott hüvelykujj: élet - lefelé fordított hüvelykujj: halál (Római korból). A manapság népszerű „like”-jelnek is ez az eredete.
- Összekulcsolt kar, láb: védekezés, bezárkózás
- Tenyérgesztusok, kézfogás

Hanglejtés

- Nem mindegy, hogy amit mondunk, hogyan mondjuk. Fontos a beszéd sebessége (ne hadarjunk), a hangmagasság (az ideges ember pl. egyre magasabb hangmagasságon beszél), a ritmus, a hangerő..

Térköz szabályozás, azaz távolság a másik embertől

- A kommunikációs folyamatban a tér, mint nem verbális jelzés, meglehetősen fontos szerepet játszik. Az ember térbeli szükségleteit Edward Hall amerikai kutató vizsgálta először az 1960-as években.

Az emberek társas érintkezésbeli magatartásának megfigyelésével **négy távolságot** (zónát) különböztetett meg:

- bizalmas, vagy intim zóna (0 - 45 cm): Ide csak az emberhez érzelmileg közelállóknak szabad belépniük (szülők, házastárs, szerető, gyerekek, közeli barátok, rokonok).
- személyes zóna (45-120 cm): Hivatalos és társas összejöveteleken, baráti találkozókra tartott távolság (kb. karnyújtásnyira).
- társasági / társadalmi zóna (120-360 cm): Ilyen távolságot tartunk azokkal, akiket nem ismerünk eléggé (idegenek, asztalos, postás, új alkalmazott), személytelen ügyek intézése során alkalmazzuk.

Érdeemes a testbeszéd elemeiről minél többet megtudni, mert ha csak erősen korlátozott a tudásunk, könnyen előfordulhat, hogy félreértelmezhetjük a nem verbális üzeneteket, és ez kommunikációs zavarhoz vezethet.

Ajánlott olvasmány: Barbara Pease - Allan Pease: A testbeszéd enciklopédiája, 2012

Az értelmi fogyatékos és pszichiátriai betegségben szenvedő ügyfelek nagyon sokszor nem érzékelik az intim zónát, ezáltal sokszor meg is sértik azt. Tehetik ezt a tapasztalati szakértővel és a munkahelyen a munkatársakkal szemben is. Ha tapasztalati szakértőként azt érzékeli, hogy az ügyfél megsérti ezt a szabályt, határozottan hívja fel a figyelmet ennek zavaró voltára!

A tapasztalati szakértőnek tisztában kell lennie azzal, hogy minden, amit tesz, erősíti vagy gyengíti a mondanivalója hatását!

A **testbeszéd** az ember érzelmi állapotának külső leképződése egy olyan gesztuson vagy mozdulaton keresztül, amely akár tudat alatt is rávilágít az adott személy aktuális érzelmeire. Például az a személy, aki fél, összefonja a karját, egyfajta bástyát létrehozva maga előtt. A test jelzéseiről és ezeknek a jelentőségeiről a legtöbb embernek fogalma sincsen, ám bár egy beszélgetés folyamán **az üzenetek jó része a testbeszéd segítségével jut el a másik félhez**. A testbeszéd megértéséhez **egyszerre kell hallgatnunk, amit mond az alany, és közben figyelni a körülményeket, mivel csak így lehetséges megállapítani a tényeket**.

Például: A tudatos testbeszéddel a tapasztalati szakértő képes megnyugtatni az ügyfelet és a közös munkához szükséges bizalmi viszony kialakításához is hozzásegíti.

Az aktív, koncentrált figyelem jele a testbeszédben:

- szemkontaktus tartása
- előrehajlás az ügyfél felé, odafordulás
- nyitott testhelyzet: sem a lábait, sem a kezeit nem keresztezi

A kommunikáció akkor hiteles, ha a verbális és a nem verbális kommunikáció összhangban van egymással, mindkettő ugyanazt fejezi ki. Ha mást mond a szavaival és mást mutat a mozdulataival, a tekintetével, a mimikájával, akkor **a kommunikációban disszonancia keletkezik**. Ezt a disszonanciát az ügyfél is érzékeli, ami a közös munka eredményességére is rányomja a bélyegét.

Tehát igen fontos tudni, hogy a **nem verbális** kommunikáció eszközei megerősítik vagy megváltoztatják, nyomatékot adnak a szavainak, megerősíthetik vagy gyengíthetik a szóbeli üzenet értelmét.

Ahhoz is, hogy az ügyfél testbeszédének üzeneteit helyesen értelmezzék, megfelelően empátikusnak és intuitívnak kell lenniük.

3.3. Én-üzenet, én-közlés

Az én-üzenet sajátos eszköz annak kifejezésére, hogy miként viszonyulunk az adott problémához. A tapasztalati szakértőnek eredményesen kell tudnia alkalmazni az én-üzenet módszerét, mivel szinte biztos, hogy az ügyféllel való közös munka során lesznek olyan közlendők, melyek rosszul megfogalmazva megbánthatják az ügyfelet és visszavetik a közös munkát. **Úgy is mondhatnánk, hogy én-üzenetekben kommunikáljunk, amikor csak lehet. Mit jelent ez? Például ahelyett, hogy azt mondaná, hogy “Miért csináltál ilyen hülyeséget?” inkább így: „Kíváncsi vagyok, és szeretném érteni, mi okod volt erre?”**

Az én üzenetben saját érzelmeinket fogalmazzuk meg az adott helyzetben. Azaz üzenetet küldünk a saját lelkiállapotunkról (kíváncsi vagyok, szeretném érteni, aggódom, megijedtem, csalódott vagyok).

Ebben a formában tudatni lehet a másik személlyel, hogy mit érzünk az adott helyzetben anélkül, hogy szavaink vádló, fenyegető jelleget kapnának, vagy sértő élük lenne.

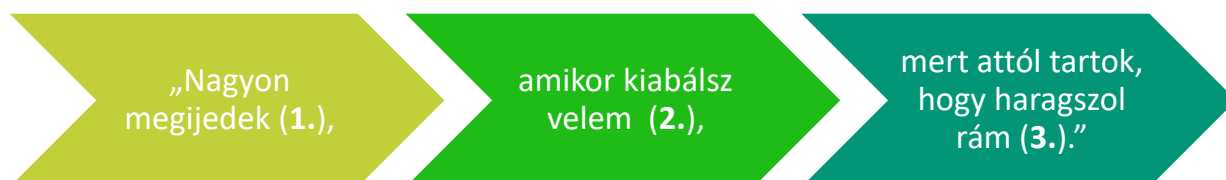
Az én-üzenetet konfliktus helyzetben tudjuk eredményesen alkalmazni. Segítségével vissza tudjuk terelni a kommunikációt a normális mederbe.

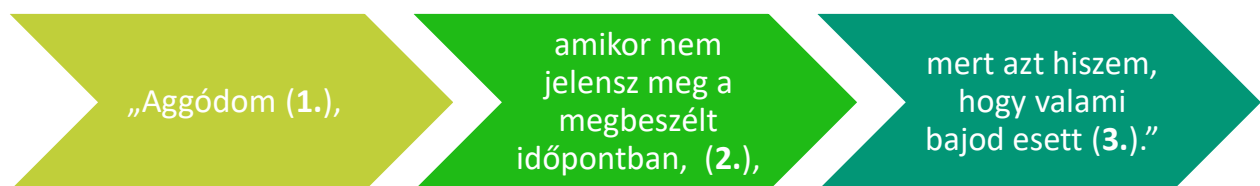
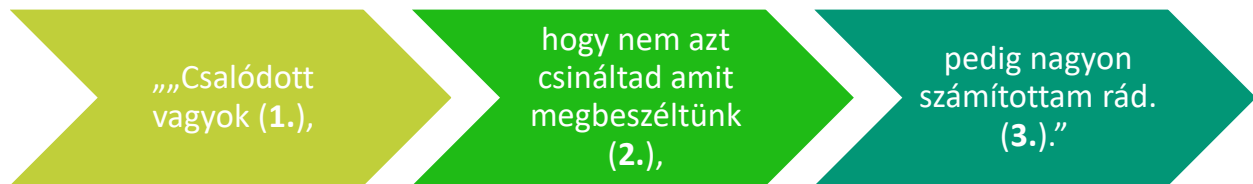
Az én-üzenet alkalmazásával **megelőzhető, hogy a másik fél védekezésre kényszerüljön**, ugyanakkor mód van a saját szándék világos, egyértelmű közlésére. Ennek alapján az én-üzenet az aszertív (önérvényesítő) viselkedés hasznos eszköze.

A hatékony én- üzenet 3 eleme:

1.	a közlő saját érzelmeinek megfogalmazása az eset kapcsán (minősítés, vádaskodás nélkül)
2.	a szóvá tett történés, viselkedés megfogalmazása (tárgyszerűen)
3.	indoklás, belátható következmény, közvetlen hatás

Példák:





Én-üzenetek megfelelő alkalmazása:

- Ha szeretnénk valamit közölni, de nem tudjuk, hogyan tegyük, akkor az én-közlés jó indítás lehet. Ehhez azonban célszerű előre megfogalmaznunk a mondandónkat.
- Az én-üzenet nem üres udvariaskodás, nem felesleges bájolgás, és soha nem tartalmaz gorombaságot, tapintatlanságot és a másik minősítését.
- Az én-üzenet nem az utolsó szó egy adott kérdésben. Ez a formula a kommunikáció megfelelő indítását szolgálja, nem a kommunikáció lezárását.
- Az én-üzenetnek nem célja a tények megállapítása. Segítségével azt tudatjuk, hogy hogyan érezzük magunkat és mi a szükségletünk, vagy mik az indítékaink.

Erős érzelmi felindultság állapotában hajlamos az ember belecsúszni a te-közlésbe, azaz a minősítésbe. A **te-közlés** az én-üzenet ellentéte. Nem rólunk, hanem a beszélgető partnerről szól, és mindig minősítő (*pl. buta vagy, ügyetlen vagy, nem tudod megcsinálni*). A te-közlés sértő, lezárja a kommunikációt és lehetetlenné teszi a konfliktus eredményes megoldását

3.4. Asszertív kommunikáció

Az **asszertív kifejezés** egy olyan viselkedésformát ír le, melynek során egy adott érzelmi konfliktusban az egyén úgy képes érvényesíteni a szükségleteit, hogy közben a másik fél szükségleteit is tiszteletben tartja. Az asszertív viselkedés gyakorlatilag az arany középút a behódoló/alárendelt/passzív, illetve a fenyegető/agresszív magatartásforma között.

A kognitív viselkedésterápia szerint az asszertív kommunikáció a személyes vélemény, szükséglet, határok kommunikálásának arany középútja.

Az asszertivitás, vagy asszertív kommunikáció egy olyan tanulható készség, vagy viselkedés, amikor valaki magabiztosan tud megnyilvánulni érzelmileg nehéz szituációban is, anélkül, hogy passzív vagy agresszív lenne. Az asszertívan viselkedő ember kommunikációjának célja a konfliktus megoldása, miközben minden résztvevő fél igényeit szem előtt tartja – nem hódol be (passzív) és nem próbálja leuralni a másik felet (agresszív).

Az asszertív kommunikáció / viselkedés legfőbb jellemzői:

- önkifejező és őszinte
- egyenes és közvetlen
- tekintettel van mások jogaira
- ügyel mind a saját, mind a kapcsolat érdekeire
- konkrét helyzetre, célra, személyre irányul
- szociálisan elfogadható
- tanult magatartásforma

Az asszertív emberek gyakran rendelkeznek az alábbi jellemzőkkel:

- Szabadon kifejezik érzelmeiket, gondolataikat, vágyaikat.
- Képesek kielégítő emberi kapcsolatok kezdeményezésére és fenntartására.
- Ismerik a jogukat.
- Képesek kontrollálni dühüket. Ez nem azt jelenti, hogy elnyomják azt, hanem hogy képesek róla tárgyilagosan beszélni.
- Képesek kompromisszumot kötni ahelyett, hogy mindig saját fejük után mennének, és jellemzően jó az önértékelésük.

Az asszertivitás mint kommunikációs stratégia különbözik az agressziótól és a passzivitástól. E három stílus között a különbség legjobban a személyes határokkal való bánásmód kapcsán fogható meg.

A **passzív módon viselkedők** nem védik meg személyes határaikat és hagyják egy agresszív másik félnek dominálni az interakciót, szituációt. A passzív stílusú emberek megpróbálnak nem befolyásolni másokat, igyekeznek kerülni a konfliktust és benne maradni a kapcsolatban.

Az **agresszív emberek** nem tisztelik mások határait és képesek kárt okozni, miközben a szituáció dominálására törekszenek.

Egy **asszertív személy** képes legyőzni félelmét saját maga, álláspontja, érzelmei megjelenítését illetően, és mindezt olyan módon teszi, hogy mások személyes határait ezzel nem sérti. Aki asszertívan viselkedik, az képes megvédeni magát agresszív kommunikációs stílusú emberekkel szemben is.

Az asszertív kommunikáció tehát minden, a szituációban érintett fél határait tekintettel van, miközben együttműködés révén minden fél szükségleteinek és igényeinek kielégítésére törekszik.

Az asszertív viselkedéshez társulnak **asszertív jogok** is. Azokhoz természetesen csak akkor ragaszkodhatunk, ha magunk is tiszteletben tartjuk a mások jogát hozzá!

Jogom van:

- Kapacitásom, határait meghatározására
- Hogy tisztelettel bánjanak velem
- Hogy meghallgassanak és komolyan vegyenek
- Hogy megfelelően kifejezhessem a véleményemet és érzéseimet
- Hogy kérjem azt, amire szükségem van
- Hibázni
- Háttérben maradni, ha úgy tetszik
- Elutasítani, vagy tárgyalni
- Mentegetőzés nélkül kijelenteni, hogy „nem tudom”
- Gondolkodási időt kérni

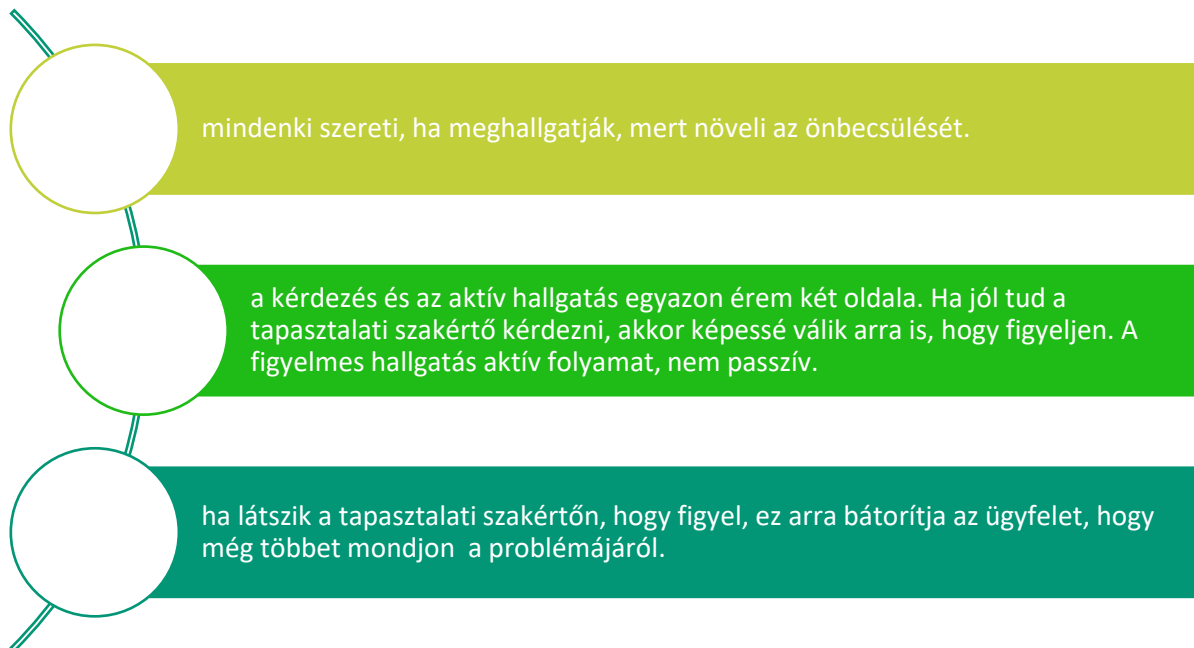
A tapasztalati szakértő is élhet ezekkel a jogokkal a munka során, és az ügyfelet is meg kell ismertetnie ezekkel a jogokkal. Ha mindketten tiszteletben tartják a másik jogait, úgy remélhetőleg konfliktus mentesen fog zajlani a közös munka.

3.5. Az ügyféllel való kommunikáció

A tapasztalati szakértő alapvető eszköze a kommunikáció: megteremteni a kapcsolatot az ügyféllel, beszélgetések mentén támogatni, mélyíteni az önismeretét, munkaerő-piaci ismereteit. Nagyon fontos a kapcsolatteremtéshez, hogy a tapasztalati szakértő felismerje, értse, megértse az ügyfél verbális és nonverbális kommunikációs eszközeit, kommunikációs üzeneteit.

Az egyik legfontosabb kommunikációs eszköze a tapasztalati szakértőnek az **aktív hallgatás** készsége, amely elsajátítható, gyakorolható.

Három fontos dolog, amit az aktív hallgatásról tudni kell:



Az aktív figyelmet jelzi, ha a tapasztalati szakértő **kérdéseket tesz fel, összefoglal, ellenőrzi, hogy helyesen értette-e amit mondott a másik fél. Csendben figyel, megfelelő szemkontaktust tart, nyílt testtartást vesz fel, és a megfelelő helyen tett észrevételeivel bátorítja a beszélőt a folytatásra.** Annak érdekében, hogy buzdítsa az ügyfelet és biztosítsa arról, hogy helyesen érti, időnként – a beszéd természetes szüneteiben – **újra fogalmazza a beszélő üzenetét, és megerősítést, tisztázást vár.** Fontos, hogy se több, se kevesebb visszajelzést és megerősítést ne adjon az aktív hallgató, csak annyit, amit úgy érez, hogy a beszélő üzenete jelentett. A hallgatás, kérdezés, hangsúlyozás által kikerüli a direkt tanácsadást és ítélezést, így az ügyfélben a megértés, elfogadás érzését kelti.

A tapasztalati szakértő kérdésekkel, visszajelzésekkel biztosíthatja az ügyfelet arról, nem érti félre a közlését. Az aktív figyelem segíti az ügyfelet abban, hogy pontosabban fogalmazzon saját helyzetéről, kétségeiről.

Érdemes a tapasztalati szakértőnek szimbolikusan hátra lépnie egy lépést, amely az elfogadást erősítő bizalmi légkör kialakításának kulcsfontosságú eleme. A nem-meggyőzés célú beszélgetés, az egymás tényleges megértésére törekvés segíti azt, hogy a nézőpontok közeledjenek. Az ügyfél az aktív hallgatás által megteremtett támogató légkörben lehetőséget kap a ventilálásra, amelynek során a kétségei, negatív érzései csökkennek.

A tapasztalati szakértő által használható további kommunikációs eszközök:

- elfogadást, nyitottságot jelző non-verbális eszközök;
- blokkolás: adott téma kifejtésének későbbi időpontra eltolása;
- erősítés: adott téma, gondolat pozitív megerősítése;
- érzelem-visszatükrözés: az ügyfél érzelmeinek szavakba öntése;
- fontosság elismerése: az ügyfél számára jelentős dolgok pozitív értékelése;
- kiemelés: az elhangzott információkból a releváns elemek kiemelése, hangsúlyozása;
- konfrontáció: az ügyfél által megfogalmazott ellentmondó információk megvilágítása;
- korlátozás: a téma meghatározott irányba terelése;
- nyitott mondat: szabad kifejtésre biztatás;
- én-közlés: az ügyfél élményéhez kapcsolt saját élmény, érzelem megosztása;
- parafrázis: lényeges elemek kiemelése saját szavakkal;
- összegzés: egy nagyobb téma összefoglalása;
- összekapcsolás: lényeges gondolatok kiemelése, összefüggésbe állítása;
- visszacsatolás: a beszélgetés korábbi szakaszaira visszautalás.

A fogyatékos, megváltozott munkaképességű ügyfelekkel nem egységes a kommunikációs nehezítettség, vannak speciális célcsoportok, akik kiemelten nehezen boldogulnak a kommunikáció világában.

Kommunikáció értelmi fogyatékos ügyfelekkel

Gyakori jelenség, hogy a segítők, ügyintézők kényelmetlenül érzik magukat értelmi fogyatékos személy társaságában. Jellemző például, hogy nem tudják eldönteni, hogy az értelmi fogyatékos emberhez, vagy kísérőjéhez beszéljenek. Mivel az értelmi fogyatékos ügyfelek az általánosan használt nyelvet legtöbbször nem tudják hatékonyan használni, különösen nehezített a verbális (beszélt és írott) kommunikáció, gyakran nem képesek szavakba önteni érzéseiket, gondolataikat. Általában **erősségük a non-verbális lehetőségek kihasználása**. Értelmi fogyatékos ügyfél kapcsán fontos, hogy a tapasztalati szakértő érzékeny legyen az ügyfél nonverbális kifejezőmódjára, amit ő nem képes kifejezni, azt gyakran ráérzéssel kell megtalálnia a tapasztalati szakértőnek.

Ha értelmi fogyatékos emberrel beszél fontos, hogy:

használjon ésszerű, rövid, lényegkiemelő mondatokat;

elsősorban közismert szavakat alkalmazzon;

kérdezze meg a partnerétől, hogy tudja-e követni a mondanivalót;

nagy számokat ne mondjon, helyette inkább ezt: sok, nagyon sok;

elvont fogalmak használatát kerülje;

elsősorban cselekvő igealakokat alkalmazzon;

a tagadó szó szerkezeteket lehetőleg mellőzze;

a tagadó szó szerkezeteket lehetőleg mellőzze;

adjon kellő tiszteletet a partnerének!

Kommunikáció hallássérült ügyfelekkel

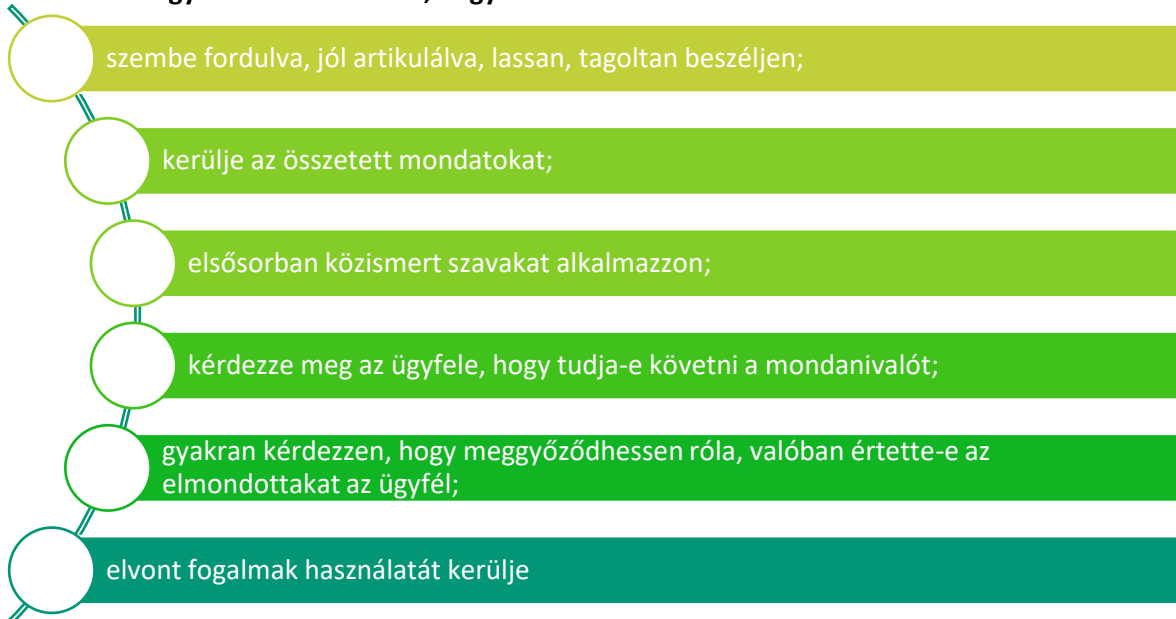
A hallássérült ügyfelek többsége szájról olvasással próbálja a környezetéből begyűjteni az információkat, amely jelentős figyelmet igényel részéről, valamint gyors kifáradással járhat. Szükséges kideríteni, akár a találkozó előtt információkat gyűjteni arról, hogy a hallásmaradványokra támaszkodva kommunikál-e a hallássérült, vagy jeltolmács közműködésével. Azt is fontos tudnia a tapasztalati szakértőnek, hogy ő maga megérti-e a hallássérült artikulációját. A hallássérült személyekkel folytatott kommunikáció során még azokban az esetekben is előfordulhat félreértés, amikor a környezet mindent elkövet, hogy igazodjon a hallássérült személy speciális igényeihez. A probléma hátterében az állhat, hogy a hallássérült személy nem tudja követni a közlést vagy a többszereplős társalgást, illetve nyelvi hiányosságai miatt nem érti meg, félreérti az elhangzottakat. Ilyen probléma állhat elő a kétértelműsége, szójátékra építő viccek esetében is. Sokszor a kommunikációs partnerek válnak türelmetlenné, ha meg kell ismételniük az elmondottakat. A félreértés lehetősége különösen fennáll a közlések érzelmi színezetének, a hanglejtésnek az

értelmezésében, mely a hallásállapot függvényében nehezített, ugyanakkor jelentést módosító hatása van. Ez megnehezíti a hallássérültek tájékozódását a környezet érzelmi légkörében, melynek nyomán bizonytalanság érzése alakulhat ki. A félreértések nyomán pedig zavar, kínos helyzetek állhatnak elő.

Amennyiben az ügyfél jól beszél a jelnyelvet, minden esetben a jeltolmács közreműködése javasolható a kommunikációhoz. A tolmáccsal segített kommunikáció során a következő szempontok érdemelhetnek figyelmet.

- - A Tapasztalati szakértő ne a tolmácshoz, hanem a hallássérült személyre nézve beszéljen!
- - Kerülni kell a tapasztalati szakértő és a tolmács kétszemélyes beszélgetését, mert ebben az esetben a hallássérült személy kirekesztve érezheti magát.
- - Szükséges a tolmácsolásra elég időt biztosítani,
- - A tolmácsok számára hasznos, ha a téma vázlatát, összefoglalóját előre megkapják, így átgondolhatják a fordítási feladatot.

Ha hallássérült ügyféllel beszél fontos, hogy:



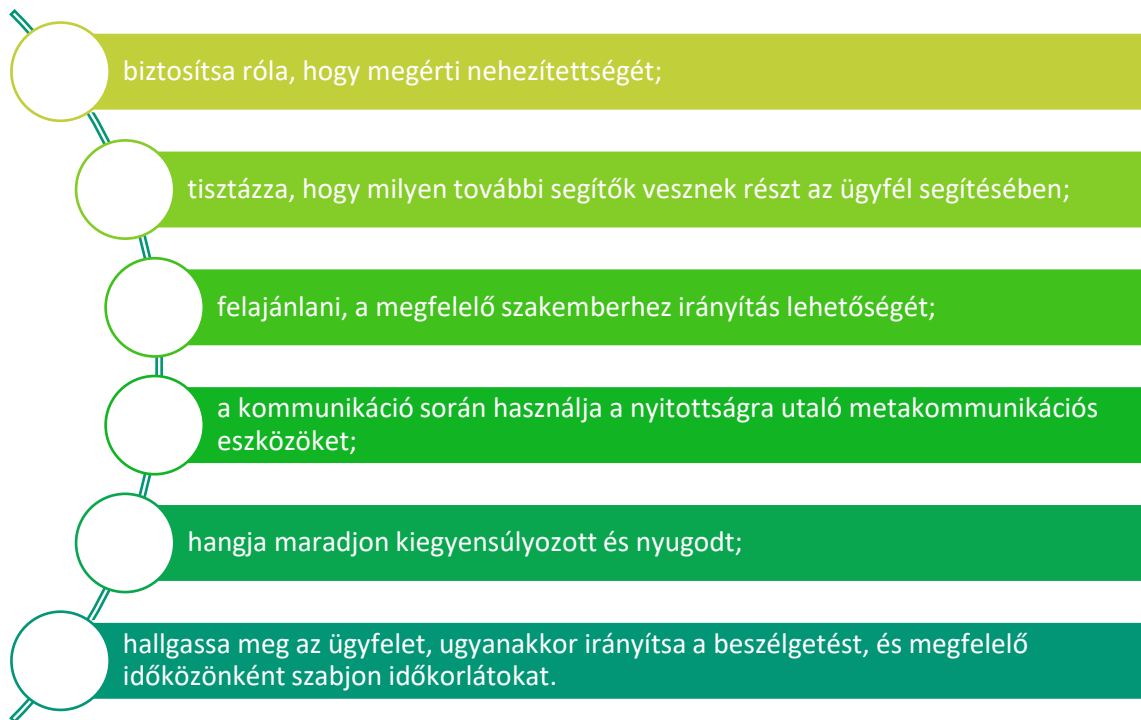
Kommunikáció mentális és viselkedészavarral élő emberekkel

A mentális és viselkedészavarral élő emberek speciális jellemzőiből adódó nehézségeire a tapasztalati szakértők számára **ajánlott, hogy ne elszigetelten, hanem más segítők, szakemberek bevonásával dolgozzanak.** Nagyon fontos a tapasztalati szakértők kompetenciahatárainak megtalálása és betartása.

A mentális és viselkedészavarral élő emberek speciális jellemzőiből adódó nehézségeire a tapasztalati szakértők számára ajánlott, hogy ne elszigetelten, hanem más segítők, szakemberek bevonásával dolgozzanak. Nagyon fontos a tapasztalati szakértők kompetenciahatárainak megtalálása és betartása.

A túlzott bevonódás a mentális és viselkedészavarral élő emberek szociális nehézségei és egészségi állapotuk súlyossága, valamint a támogatottság hiánya érzékeléséből és erre való érzékenységből adódhat. Fontos megérteni a problémákat, megérezni a betegségből adódó terheket, ugyanakkor meg kell találni azokat a pontokat, amelyekben a tapasztalati szakértő segítséget tud nyújtani az elhelyezkedést gátló tényezők elhárításának érdekében.

Ha mentális és viselkedészavarral élő ügyféllel beszél fontos, hogy:



4. Konfliktuskezelés

4.1. A konfliktusról általában

A konfliktus mindenütt körülvesz bennünket, s egyesek akár azt is mondhatják, hogy a konfliktusok körül forog a világ. A konfliktus mindennapi életünk része, minden korosztályban előfordul, bárkivel megtörténhet.

Azonban nem minden konfliktus rossz, sem pedig feltétlenül negatív. Egyáltalán nem mindegy, hogy hogyan kezeljük a konfliktust. A Tapasztalati Szakértő kellő konfliktusfelismerése,- és megértése segíti majd hozzá az ügyfelet a hatékony elhatározásokhoz, amelyek némelyike pozitív eredményekkel járhat. E kurzus során megvizsgáljuk a konfliktus különböző típusait, azt, hogy hogyan lehet megérteni és megragadni a konfliktus pozitív aspektusait, és hogyan lehet sikeresen pozitív megoldás irányába terelni a konfliktust.

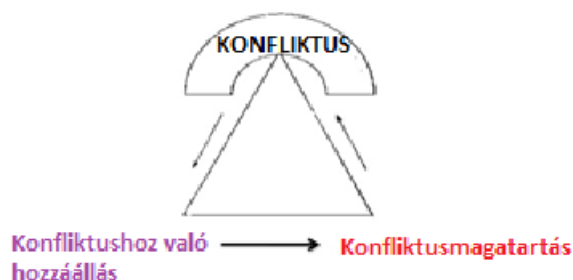
Amikor bármely okból kifolyólag konfliktus alakul ki, és azt nem oldják meg időben, akkor az ártalmassá, rombolóvá válik. Ez azon kívül is problémákat okozhat, ami nyilvánvaló. Veszteségek a termelésben, a morálban és a harmóniában. A munkatársak vagy csapatok közötti folyamatos konfliktus azt eredményezheti, hogy a munkavállalók elkötelezetlenné válnak. Az extrémabb esetek fizikai erőszakhoz, vagy bírósági eljárásokhoz, perekhez vezethetnek. A megoldatlan konfliktus számos költségei közé tartozik a csökkent termelékenység miatti költség.



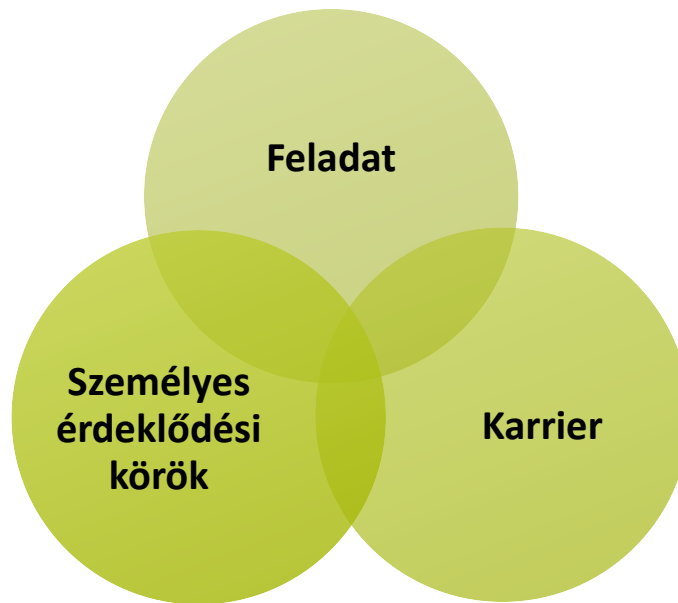
CÉLKITŰZÉSEK ÉS KOMPETENCIÁK

A következő fejezetben a konfliktus fogalmának segítségével megpróbáljuk bemutatni a konfliktus lehetséges forrásait. A célunk az, hogy különböző konfliktusmenedzsment kompetenciákat dolgozzunk ki azáltal, hogy konfliktus-megoldási stratégiákat vezetünk be. Hiszünk abban, hogy nagyon fontos, hogy különbséget tegyünk konstruktív, és destruktív konfliktusok között.

A konfliktus fogalma



A konfliktus típusai



A fenti ábra bemutatja a kapcsolatot és a feszültséget, amely gyakran előfordul egy illető munkája (feladat), szakmai előmenetele (karrier) és személyes értékei, életstílusa (személyes érdeklődési körei) között. A három alkategóriának lehetnek közös részei (a sötétítették), de azok el is különülhetnek.

A Tapasztalati Szakértőnek tisztában kell lennie a konfliktusok különböző forrásaival, képesnek kell lennie arra, hogy megfelelően meghatározza, megértse a konfliktus pozitív aspektusait, és azt, hogy hogyan lehet sikeresen pozitív döntésre vinni egy konfliktust.

A konfliktus folyamatmodellje, amelyet a tapasztalati szakértőnek elemeznie kell:

Bizalmatlanság

Gyanakvás

Vélt sérelem

Frusztráció

Agresszió

Megtorlás

Igazolt elképzelés

Ellenlépés

A vélt sérülést csak a látás alakíthatja, az egyén aktuális hangulatának megfelelően. Ez az elképzelés meghatározza majd a frusztráció által kiváltott reakciót. Az elképzelés később megerősítést nyer, mert a válasz egy sérülés, amely természetesen ellencsapást provokál.

Barlai Róbert (2004) szerint a folyamat nagyobb szakaszokra oszlik. Egyes szakaszok ismétlődhetnek, vagy akár el is maradhatnak. Az egész **konfliktusmegoldás azon múlik, hogyan érinti az érzelmileg a tapasztalati szakértőt, milyen jellegű erőforrásokkal rendelkezik, magabiztosnak érzi-e magát a konfliktus megoldásával kapcsolatban, és ami a legfontosabb: a másik személy is hajlandó-e megbeszélni és megoldani a problémát.**

- Preventív Állapot (Látens Konfliktus)

- Észlelt konfliktus

- Érzékeny konfliktus

- Kezelés / elnyomó fázis

- Utóhatás fázis

A *preventív szakasz* a probléma lehetőségét jelenti, de nem feltétlenül fejlődik konfliktussá. Annak érdekében, hogy hatékonyvá váljon, a tapasztalati szakértőnek mindkét félnél tisztában kell lennie azzal, hogy a partner valamilyen módon a saját érdekét részesíti előnyben.

A *tapasztalási fázis* során az észlelt veszély, a probléma észlelése valamilyen érzelmi reakciót vált ki (pl. feszültség, félelem, harag, stb.)

Ez egy *vélt konfliktus*, de nagyon fontos megjegyezni, hogy mivel a konfliktuskialakulás egy észlelési kérdés, a vita is konfliktust okozhat. A konfliktusokat és az azokhoz tartozó kellemetlen érzést tehát mindkét oldalról meg kell érteni. (Bakacsi, 1998)

Az érzelmi reakciókat verbális vagy nonverbális aktus követi. A felek hangot adnak problémájuknak, vitatkoznak, győzködik egymást. A konfliktus érzékelhetővé vált.

Ebben a szakaszban az asszisztensnek azt kell mondania, hogy: "Van egy problémám, valamit kezdenem kell a helyzetemmel."

A következő a *döntési/elfojtási* szakasz. A hátrány kezelése számtalan módon történhet.

A felek kölcsönösen elmenekülhetnek a konfliktus elől, mintha az nem is létezne, kontrollálhatják annak menetét, kontrollálhatják, vagy megoldhatják azt. (Barlai – Kővágó 2004)

A *poszt-effekt szakaszban*, a konfliktuskezeléssel kapcsolatos érzelmek alakulnak ki és tisztulnak le. A negatív utóhatás egy olyan eset, amelynek során az egyik, vagy mindkét fél átérzi az áldozat érzéseit. Ez új konfliktusokhoz vezethet. A következmény, az utóhatás akkor pozitív, ha a felek elégedettek az eredménnyel (Barlai-Kővágó 2004)

4.2. Mi az a konfliktusmenedzsment?

A **konfliktusmenedzsment** a konfliktusok felismerésének és ésszerű, méltányos és hatékony kezelési képességének gyakorlata.

Vajon nem lenne-e jobb hely a világ, ha minden konfliktus elszállna? Miközben a felszínen lehet, hogy azt gondoljuk, hogy ez egy remek ötlet, gondoljuk végig, hogy mi okozza a konfliktust, és vajon mi történhet, miután a felek döntésre jutnak. Gondoljon vissza kedvenc filmjére vagy könyvére. Volt abban konfliktus?

Igen, volt. A történet cselekményének alapreceptje: mutasd be a szereplőket, fedezd fel a konfliktust, oldd meg a konfliktust, búcsúzz el a szereplőitől. Nyilván azoknál a történeteknél, amelyeknek nincs boldog befejezésük, a konfliktusrész feloldása megváltozik. A cselekmény ilyen előrehaladása a legfiatalabb közönségeket célzó műsorokra igaz. (pl. a medve ki akarja csalni a fából a mézet, de ahhoz, hogy megkaphassa, be kell csapnia a méheket).

A konfliktus meghatározása

A **konfliktus** egy csoporton belül a *súrlódás*, vagy *viszály* valamilyen formájára utal, amikor a csoport egy vagy több tagjának vélekedéseinek vagy tetteinek ellenáll, vagy azokat elfogadhatatlannak tartja egy másik csoport egy vagy több tagja. Konfliktus felmerülhet egyazon csoport tagjai között, ez a csoporton belüli konfliktus, vagy felmerülhet két vagy több csoport között, járhat erőszakkal, vagy személyes viszálykonfliktussal. A csoportokban a konfliktusnak gyakran speciális menete van. A *rutinszerű csoportos interakciót* először egy *kezdeti konfliktus* zavarja meg, amelyet gyakran a tagok közötti véleménykülönbségek, nézeteltérések, vagy az erőforrások szűkössége okoz. Ekkorra a csoport többé már nem egységes, s szövetségekre szakadhat. A *konfliktuskiéleződés* ezen szakasza teret ad a *konfliktusrendeződés szakaszának*, amely után a csoport végül visszatérhet a *rendes csoportos interakcióhoz*.

M. Ajít megjegyzni, hogy a konfliktusnak nincs egyetlen általánosan elfogadott meghatározása. Megjegyzni, hogy a vita egyik fejleménye, hogy a konfliktus egy helyzet, vagy egy magatartástípus.

Robert A. Baron egy szervezeti konfliktusok definíciójáról szóló 1990-es ismertetését idézve Rakhim a konfliktusmeghatározások alábbi közös elemeit jegyzi meg:

- a szituációban érintett felek érdekei felismerten ellentétesek egymással egy helyzetben;
- mindkét oldalnak meg kell lennie győződve, hogy a másik fél ellene cselekszik, vagy ellene fog tenni;
- ezt a meggyőződést valószínűleg a tettek is igazolják;
- a konfliktus egy folyamat, amely a korábbi interakciókból alakult ki.

Erre alapozva, a Rakhim által javasolt konfliktusdefiníció az, hogy [a konfliktus] „egy olyan interaktív folyamat, amely a felek közötti összeférhetetlenségben, egyet nem értésben és viszályban nyilvánul meg.” Rakhim azt is megjegyzi, hogy a konfliktus korlátozódhat csupán egyetlen egyénre, aki önmagával keveredik konfliktusba. (intraperszonális konfliktus).

Egy másik konfliktusdefiníciót alapul véve, Michael Nicholson úgy határozza meg azt, mint egy olyan tevékenységet, amely akkor történik, amikor két tudatos lény (egyének, vagy csoportok) egymással kölcsönösen ellentétes cselekedeteket visz véghez saját akaratával, szükségleteivel és kötelezettségeivel kapcsolatban. A konfliktus az egyet nem értés eszkalálódása, amely annak gyakori előfeltétele, és amelyet a konfliktusmagatartás fennállása jellemez, amelyben az érintettek aktívan megpróbálják tönkretenni egymást. Rakhim felsorolja a konfliktusmagatartás néhány megjelenését: kezdve az egyet nem értéssel, amelyet a szóbeli sértegetés és beleszólás követ.

Konfliktusok kialakulhatnak egyének, csoportok és szervezetek között: a példák közé sorolhatók az egyének közötti veszekedések, a munkahelyi sztrájkok, a versenysportok, vagy a fegyveres konfliktusok.

A konfliktus típusai

Amikor a tapasztalati szakértő egy konfliktus forrását keresi, fontos, hogy emlékezzen arra, hogy a konfliktus különböző típusai tükrözik azt, hogy honnan ered a konfliktus (belülről vagy kívülről) és az abban érintett emberek számát (személyes vagy csoport).

Interperszonális konfliktus

A két ember között fennálló konfliktust **interperszonális konfliktusnak** nevezzük. A konfliktus mindkét személyen kívül áll (ezért van az 'inter-' előtag) és csupán két személy között létezik. Interperszonális konfliktust láthatunk mindenkor, amikor két ember egy témáról vitatkozik. Már olyan fiataloknál is láthatjuk, mint a csecsemőknél, amikor egyetlen játékon veszekednek, vagy két idősek otthonában élő betegnél, amikor a politikán vitatkoznak. Mivel különböző dolgokat szeretünk, illetve nem szeretünk, eltérő szemszögből tekintünk a világra, óhatatlanul kialakulnak interperszonális konfliktusok.

Intraperszonális konfliktus

Emlékezve arra, hogy az „intra” prefixum belsőleg eredőt jelent, láthatja, hogy az **intraperszonális konfliktus** az, amikor a saját gondolatai vagy tettei miatt érzi magát ellentmondásosan. Talán mindig azt mondta az embereknek, hogy segíteniük kell a hajléktalanoknak és aztán akkor meg, amikor lát egy hajléktalan embert az utcán, akkor megijed, és elfordul. Az Ön szavai és a tettei közötti összhang hiánya belső nyugtalanságot gerjeszt.

4.3. Egy tapasztalati szakértő hogyan reagál, vagy hogyan old meg egy konfliktust, illetve az korlátozza, vagy lehetővé teszi a tapasztalati szakértő sikerét

Tekintsen a konfliktusra úgy, mint a fejlődés és az átalakulás forrására!

A konfliktus számos forrásból eredhet:

- **Célok:** Konfliktus kialakulhat ellentétes célok vagy prioritások eredményeképpen. Olyankor is bekövetkezhet, amikor nincsenek közös célok.

- **Személyiségi konfliktusok.** A személyiségi konfliktusok gyakori konfliktusok. Néha hiányzik a kémia, vagy nem jött rá arra, hogyan lehet hatékonyan klikkesedni valakivel.
- **Csekély erőforrások.** Konfliktus alakulhat ki akkor, amikor csekély erőforrásokon veszekednek.
- **Stílusok.** Az emberek stílusa más és más. Az ön gondolkodási stílusa vagy kommunikációs stílusa ellentétes lehet valaki más gondolkodási stílusával, vagy az ő kommunikációs stílusával. A jó hír az, hogy a stílusellentétekhez könnyű igazodni, ha tudja, hogy hogyan igazodjon.
- **Értékek.** Néha az értékekben talál majd konfliktust. A kihívást itt az jelenti, hogy a problémák alapproblémák. A stílusokhoz való alkalmazkodás egy dolog, az ellentétes értékekkel való foglalkozás meg egy másik dolog. Ezért van az, hogy „madarat tolláról, embert barátjáról” és hogy „az ellentétek vonzzák egymást, de a hasonlóak maradnak együtt.”

Ha a konfliktust az élet részeként fogja fel, akkor **minden helyzetből kihozhatja a maximumot**, és **tanulási lehetőségként**, vagy **vezetői lehetőségként** is használhatja azt.

Úgy is használhatja azt, mint egy lehetőséget arra, hogy a helyzetet valami jobbá alakítsa.



A tapasztalati szakértőnek megfelelően kell azonosítania a konfliktust, mindkét oldal véleményét meg kell hallgatnia!

4.4. Konfliktusmenedzsment stratégiák

Az észlelést és az észlelt konfliktust (az, ahogyan látja a konfliktust) a konfliktus kezelésének szándékozott módjának kiválasztása követi. Ebben az esetben a tapasztalati szakértőnek el kell döntenie, hogy hogyan szándékozik tekinteni a számára kedvezőtlen helyzetre annak érdekében, hogy megoldja a fennálló problémát. A konfliktusok megoldása során az ember arra törekszik, hogy úgy érje el saját céljait, hogy saját érdeke és mások érdekeinek figyelembe vétele vezérli. (Bakcsi, 1998)

Aszerint, hogy a szakértő milyen konfliktusmenedzsment stratégiát használ, alapvetően az alábbi két szempontot határozza meg:

- Azt, hogy elérje saját, személyes céljait
- Azt, hogy jó kapcsolatot tartson fenn a másik személlyel.

Legtöbbször mindenkinek megvan a saját személyes stratégiája a konfliktusok kezelésére, de mivel ez egy tanult képesség, hatékony módszerek segítségével alakítható.

Filley szerint az ember magatartását az önérvényesítés és az önállóság (milyen jól ismeri és mennyire tudja kontrollálni önmagát), valamint az eredményorientáltság és a kapcsolatorientáltság mértéke jellemzi.

A kapcsolati fázisban használt készségek.

Amellett, hogy megvizsgáljuk annak aspektusait, hogy mit csinálunk, azt is szemügyre kell vennünk, hogy hogyan csináljuk.

Ebben a szakaszban tehát számos készségre van szükség, mint pl. a kommunikációs képességre, az empátiára, az őszinteségre, a tiszteletre és az aggodalomra.

A hallgatás és a közlendő dologra való reagálás készségei (mind a test helyzete, mind pedig annak nyelve) engedelmességet igényel „a fülektől a szavak iránt és a szemektől a testbeszéd iránt” (mit érez az asszisztens, hogyan érzel másokat, milyen törekvései és céljai vannak).

Annak érdekében, hogy biztosak lehessünk abban, hogy a tapasztalati szakértő jól értelmezi az asszisztens szavait vagy érzéseit, időről időre közösen ellenőrizni kell azt úgy, hogy összefoglaljuk a kapott üzenetet és összekötjük mindazokat a szempontokat, amiket az asszisztens nem kapcsolt össze (használhat olyan kifejezéseket, mint pl. „Amit Ön mond, az azt jelenti számomra, hogy... Úgy értem, hogy...” stb.). Néha a tapasztalati szakértő lehet, hogy úgy érzi, hogy hajlamos szimpátiát közvetíteni azt asszisztens felé, de az köztudott, hogy a figyelem empátiát jelent, nem pedig szimpátiát!

- 1. **Önérvényesítés:** az egyén törekszik arra, hogy megvalósítsa saját érdekeit, aját ötleteit és öntéseit kutatva, miközben figyelembe veszi a többiek érdekeit, szándékait és törekvéseit.
- 2. **Öntámasz:** támogatja mások szándékait és törekvéseit, miközben lemond saját szükségleteiről.
- 3. **Eredményorientáltság:** egy erős hajtóerő, siker és jó teljesítmény.
- 4. **Kapcsolatorientáltság:** motiválja a jó kapcsolatot másokkal. Egy illető egy kapcsolat szempontjából hajlandó feladni saját érdekeit és elfogadni másokét. (Horváth-Szabó, 2002)

A fenti minták alapján Kenneth Thomas (1976) a konfliktuskezelési stílusok öt típusát különbözteti meg: A legtöbb ember mind az öt stratégiát használja a konfliktus vonatkozásában, de mindegyiket mindegyik stratégia használata jellemzi. (Horváth-Szabó, 2002)



Thomas Kilmann Konfliktus Mód-Eszköz modellje a konfliktuskezelés érdekében:

Az, hogy egy személy hogyan reagál, és hogyan old meg egy konfliktust, az korlátozza, vagy lehetővé teszi annak a személynek a sikerét.

Az egyéni stratégiák önmagukban nem kategorizálhatók, mindenkor attól függenek, hogy milyen mértékben bizonyulnak hatékonyak. (Szekszárdi, 1995)

Verseny („Ha lehet, szabad”): Önérvényesítő és nem együttműködő. Olyan magatartást jelöl, amely ráerőlteti az egyik felet a másikra, akár a másik fél költségére is.

Felmerül a nyertes-vesztes helyzet, amelyet a rivalizálás, a hatalomjáték jellemez.

Jelenthet kiállást a saját jogainkért, egy észlelt helyzet védelmét, vagy egyszerűen a győzelem hajszolását. (Tuska, 2000) A konfliktus a résztvevők számára egy játék, amit meg kell nyerni, amely csak a nyerő/vesztes helyzetet ismeri. Ez a típus gyakran alkalmazza a fenyegetést, az indoklást, a meggyőzést és a közvetett nyomást, mint tárgyalástechnikát.

Problémamegoldás („Dolgozzuk ki együtt a megoldást”): Egyszerre önérvényesítő és együttműködő. Mindkét fél céljainak és érdekeinek teljes körű megvalósítására törekszik, nyíltan ütköztetik véleményüket, információikat, nézeteik alapjait, megosztják okaikat egymással.

Az ellentmondásos problémát kihívást jelentőnek tekintik, olyan megoldásra törekednek, amely mindkét felet bevonja. (Tuska, 2000). Alkalmazása győztes-győztes helyzethez vezet, de sok időt és erőfeszítést igényel. (Gyökér, 1999). A felek kölcsönösen biztosították egymást arról, hogy önmagukra támaszkodnak és tudomásul veszik az önállóságot elfogadását, mint kötelezettséget. E stratégia együttműködést, nyíltságot, empátiát és toleranciát igényel. A szándékok, szükségletek és ötletek megosztásakor a szexuális kapcsolat szorosabbá válhat, és fel lehet fedezni egymás eddig ismeretlen értékeit. (Szekszárdi, 1995)

Elkerülés („Hagyjuk úgy, ahogy van”): Nem önérvényesítő, nem együttműködő. Nem erőlteti még a saját céljait sem, kerül a másokkal való konfrontációt. Ez lehet, hogy azért van, mert a korábbi konfliktusok egy mély, negatív nyomot hagytak Önben, vagy mert a konfliktust destruktívnak tekinti. Lehet, hogy nagyon nehéznek találja, vagy nem igazán tartja fontosnak a kérdést. Arra törekszik, hogy fenntartsa a harmónia egyensúlyát, célja, hogy fenntartsa a jelenlegi status quo-t. Amennyiben az összeütközés elkerülhetetlen, akkor csupán bürokratikus eszközöket használ a túléléshez. Ha nincs lehetőség a meghátrálásra, akkor Ön arra ítéltetett, hogy érvényesítse az érdekeit. (Tuska, 2000) A konfliktus szőnyeg alá söprése azt jelenti, hogy a szembenálló feleknek nincs lehetőségük arra, hogy elfogadják a másik nézeteit és érzéseit, a látens problémák tehát megmaradnak, s ott és akkor bukkannak fel, ahol és amikor senki sem számít rájuk. (Szekszárdi, 1995)

Adaptáció („Csakis Ön után”): együttműködő, és nem pedig önérvényesítő. Egy egyén lemond saját szándékairól, hogy a másik fél szándékai érvényesülhessenek. Lényegében alárendeltté, engedékennyé válik. (Tuska, 2000). Visszautasítása félelemből, kényszerből vagy pedig egy átgondolt döntés után, tapintatból fakad, segítve a másik felet abban, hogy elérje céljait. Amennyiben az adaptáció nem az illető saját döntésén alapul, akkor az önstimulációt kísérő feszültség aránytalanul erős indukciós reakciót válthat ki. A mindenáron való alkalmazkodás merész stratégia, mivel a mindennapi konfliktusok megoldásához szükséges belső erő nem fejlődik megfelelően. Azok, akik adaptív stratégiát alkalmaznak, gyakran nem vállalják fel azt a félelmet, hogy elveszítik szeretettüket, a magányt, így veszélyeztetik személyiségük egységét és integritását. (Horváth-Szabó, 2002)

Kompromisszumkeresés: csekély mértékű öntámasz és mérsékelten együttműködő. Az „arany középutat” kialakító magatartás alkalmazása. A kompromisszumkeresés célja, hogy egy olyan megvalósítható és kölcsönösen elfogadható megoldást alkalmazzon, amely mindkét fél szándékait részben kielégíti. Ma senki sem nyerhet igazán, de senki nem veszít el mindent. (Tuska, 2000). Kompromisszumokkal a kapcsolatok fenntarthatók, mert a felek meghallgatják egymást, s

megpróbálnak egy olyan kompromisszumot elérni, amit mindenki méltányosnak tart. Olyan technikákat alkalmaznak, mint az alkudozás, a különbségek mérséklése, szavazás (Bakacsi, 1998). Ez a stratégia időt és lehetőséget kínál arra, hogy jobb megoldásokat keressen, nem köt kompromisszumot, viszont gyakran eredményez rövid, törékeny egyensúlyt. A hatalom egyensúlyának változásával egyre erősebb a kísértés a nyertes / vesztes módszer alkalmazására. (Horváth-Szabó, 2002)

Figyelje meg, hogy a bemutatott stratégiák a konfliktus egyik oldalának nézőpontját tükrözik: annak a problémával kapcsolatos meggyőződéseit, annak együttműködésre való hajlandóságát, annak másik fél iránti hozzáállását. Egy konfliktushelyzetben a legtöbb ember domináns attitűdöt vesz fel, de ez nem zárkózottságot sugall, mert az egyén viselkedése nagymértékben függ a konkrét helyzettől. (Bakacsi, 1998)

A konfliktusmegoldás a párbeszéden alapul, a felek tehát óhatatlanul befolyásolják egymást abban a tekintetben, hogy milyen stílust alkalmaznak. (Tuska, 2000)

Mind az öt konfliktuskezelési módszer hasznos bizonyos helyzetekben. Egy konfliktusmenedzsment stratégia hatékonysága a konkrét helyzet feltételeitől és attól függ, hogy azt mennyire szakszerűen használják. Mindenki használhatja mind az öt módszert.

4.5. A tapasztalati szakértő által a különböző helyzetekben használt konfliktusmenedzsment stratégiák

A versengés alkalmazása:

- Amikor életbevágóan fontos a gyors, határozott cselekvéshez (pl. vész helyzetben)
- Amikor fontos, de népszerűtlen intézkedéseket vezetünk be (fegyelmi intézkedések, költségek megnyirbálása)
- A szervezet jó működése szempontjából életbevágó fontosságú ügyekben, ha biztosak vagyunk abban, hogy igazunk van
- Önvédelem azokkal az emberekkel szemben, akik a nemversengő stílusból akarnak profitálni

Hogyan hárítsuk el a problémákat

- Azokban az esetekben, ahol mindkét fél érzékelése fontos egy kompromisszumos megoldás érdekében
- Amikor a cél a tanulás megértése (pl. az Ön saját feltételezéseinek kontrollálása), vagy a másik fél gondolkodásának megértése
- Ha egy, a mienktől eltérő nézetet akarunk felhasználni, ha mások szempontjait a sajátunkkal akarjuk kombinálni
- A másik fél elköteleződésének felkeltése az érdekek konszenzusos egyeztetése által
- A kapcsolatot tönkretévő negatív érzelmek közös feldolgozása által

Az elkerülés alkalmazása:

- Amikor a probléma jelentéktelen, vagy csupán ideiglenes, vagy más korlátok állnak a legfontosabb problémák megoldásának útjában
- Ha nem látunk esélyt arra, hogy érvényesítsük saját érdekeinket, szándékainkat (pl. hatalom hiánya, egy olyan akadály, amelyet lehetetlen megváltoztatni)
- Amikor a konfrontáció által okozott kár nagyobb, mint a konfliktus megoldásának várható előnyei.
- Amikor van időnk arra, hogy lecsillapítsuk a másik felet és visszanyerje vitatkozási képességét, ha csökkenteni akarjuk a feszültség szintjét, vagy időt akarunk adni magunknak
- Amikor a bővebb információk gyűjtésének több előnye van, mint az azonnali döntéshozatalnak.
- Amikor mások hatékonyabban tudják megoldani a problémát.
- Amikor a kérdés csak egy tünete, vagy mellékterméke egy másik, fontosabb, alapvetőbb problémának.

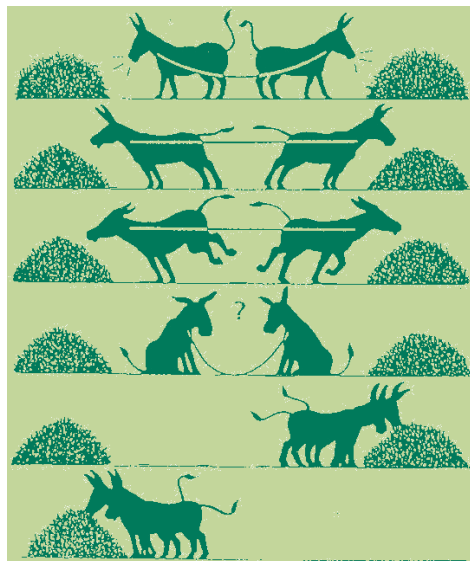
Az adaptáció alkalmazása

- Amikor kiderül, hogy nincs igazunk, hogy tévedünk, elfogadjuk a helyes feltételezést. Amikor tanulunk valakitől, amikor ki akarjuk mutatni a megértésünket.
- Amikor a kérdés a másik fél számára fontosabb. Azáltal, hogy így teszünk, kielégítjük a másik fél szükségleteit és fenntartjuk a további együttműködést.
- Ha a korábbi elkötelezettségünkkel kapcsolatban „be akarjuk váltani” a „hitelkeretünket”, és ha folytatjuk versengést, akkor csak elveszítjük a helyzetünket, mert vesztesre állunk, mi pedig minimalizálni akarjuk a veszteségeinket.
- Amikor különösen fontos számunkra az, hogy fenntartsuk a harmóniát, a stabilitást és / vagy elkerüljük az összeomlást.
- Amikor lehetővé akarjuk tenni a beosztottaink számára, hogy tanulhassanak kísérletezéseik hibáiból, ki kell bontakozniuk.

Kompromisszumkötés:

- Amikor a célok eléggé fontosak, de nem érik el azt az erőfeszítést vagy szakítást, ami egy önmagára támaszkodó stílushoz tartozna
- Amikor a másik fél ugyanolyan erős, mint mi vagyunk, és annyira ragaszkodik a céljaihoz, hogy ezzel kizárja a mi céljainkat
- Egy összetett kérdésekkel kapcsolatos komplex megállapodásról tárgyalunk, s szűkös feltételek mellett kielégítő megoldást érünk el
- Amikor sem a problémamegoldás, sem pedig a verseny nem hozza meg a várt eredményt, innen még mindig visszavonulót fújhatunk.

Konfliktusmegoldási technikák, amiket a tapasztalati szakértőnek használnia kell



„A sikeres ember rendelkezik a konfliktuskezelés szokatlan készségével és biztosítja a mindenki számára legjobb kimenetelt” – Sun Tzu

A konfliktusmegoldás egy döntős vezetői készség, amelyet gyakran alulértékelnek. Ez a rövid képzés feltárja azokat a tényezőket, amelyek irányítják a konfliktust és bemutatja a módszereit annak, a gyakran érzelmes helyzetekben hogyan lehet hatékonyan közbeavatkozni és elősegíteni a pozitív kimeneteket. A konfliktus korai szakaszokban történő felismerésének elsajátítása által a tapasztalati szakértő képessé válik arra, hogy magabiztosan reagáljon és hatékonyan kezelje a konfliktushelyzeteket, mielőtt azok eszkalálódnának.

A tanfolyam elvégzése által, a tapasztalati szakértő képessé válik arra, hogy:

1. Felismerje a konfliktus különböző típusait
2. Bemutassa a konfliktus pozitív aspektusait
3. Bemutassa a konfliktuskezelés pozitív példáit

A tapasztalati szakértő által a konfliktusmegoldás során használt Aktív Hallgatási Készségek:

1. Használja az aktív hallgatási készséget a konfliktussal való foglalkozás során!
2. Válassza ki a megfelelő kommunikációs taktikát a konfliktussal való foglalkozás során!
3. Készítsen egy használható tervet a konfliktus kezelésére!

Aktív Hallgatási Készségek: aktív hallgatási készségek, mint a döntésre jutás eszközei.

Az 'aktív hallgatás', mint azt neve is sugallja, aktívan hallgatást jelent. Vagyis teljes mértékű koncentrációt arra, amit mondanak, nem pedig csupán a beszélő üzenetének passzívan történő 'hallását'.

Az aktív hallgatás az összes érzékkel történő hallgatást jelenti. Amellett, hogy teljes mértékű figyelmet adunk a beszélőnek, az is fontos, hogy az 'aktív hallgatóról' 'látszódjon' is, hogy hallgat - másképpen a beszélő arra a következtetésre juthat, hogy amiről beszél, az nem érdekes a hallgató számára.

Az érdeklődés a beszélő iránt egyaránt kimutatható mind verbális, mind pedig nonverbális üzenetekkel, mint pl. a szemkontaktus tartása által, fejbólintással vagy mosolygással, azzal, hogy egyetértően 'Igen'-t mondunk, vagy egyszerűen hümmögve biztatjuk őt arra, hogy folytassa. E visszajelzés nyújtása által a beszélő személy rendszerint megnyugszik, és így könnyebben, nyíltabban és őszintébben kommunikál.

Kommunikációs problémák és készségek

Sok oka lehet annak, hogy miért vall kudarcot az interperszonális kommunikáció. Sok közlésnél az üzenet (amit mondanak) nem pontosan úgy megy át, ahogy azt a küldő szándékozta. Ezért fontos tehát, hogy a közlő visszajelzést kérjen, hogy ellenőrizze, hogy az üzenetet világosan megértették.

A leghatékonyabb kommunikációs stratégia a „te üzenet” helyett az „én üzenet”. Ennek használata által elkerülheti a konfliktusok megjelenését, mivel felfedi érzelmeit, vágyait, szükségleteit ahelyett, hogy másokat hibáztatna, vagy másokra mutogatna, hogy ők a probléma oka. Pl: „Csalódott vagyok, mert nem hívtál” helyett „Felelőtlen vagy, nem hívtál, soha nem hívsz fel.”. Ezt a témát a kommunikáció fejezetben tovább taglaljuk.

A konfliktuskezelés sokkal könnyebb lesz, ha tudja, hogy mivel áll szemben. A probléma az, hogy ha nincs egy egyszerű mentális modellje a konfliktusra, akkor a dolgok gyorsan bonyolulttá válhatnak.

5. Az időbeosztás jelentősége egy tapasztalati szakértő munkájában

5.1. Mit jelent az időbeosztás?

A tapasztalati szakértő fő célkitűzése, hogy javítsa a fogyatékkal élő emberek életminőségét azáltal, hogy felszámolja, megoldja és enyhíti azok életproblémáit, támogatja a munkaerőpiac számára megfelelő készségek megszerzését, tanácsadásukat egy védett, vagy nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezés érdekében. A problémák természetének sokszínűsége miatt ez egy nehéz munka, amely hatékony szervezést és időtervezést igényel.

Az idő korlátozza az élet időtartamát és keretet ad képességeinknek. Konkrétan az alábbiak jellemzik:

- abszolút módon meghatározott,
- minden ember számára egyforma,
- nem vásárolható meg, vagy nem takarítható meg,
- nem tárolható,
- nem megsokszorozható,
- mindenki számára folyamatosan és visszavonhatatlanul múlik (Vetráková, Seková, 2004).

Bár sokan panaszkodnak időhiányról, gyakran nem hatékonyan használjuk azt fel.

Minden tapasztalati szakértőnek rendelkeznie kell egy objektív értékeléssel, azzal kapcsolatban, hogy mi az, ami jogában áll és mi az, amit el kell utasítania, mert minden, ami egy tapasztalati szakértő munkájához kapcsolódik, az időigényes.

Ideje tervezésekor a tapasztalati szakértőnek figyelembe kell vennie az időt:

- Amit a hónap során a fogyatékkal élő polgároknak történő segítségnyújtásra fordít,
- Az esetleges adminisztrációra fordított időt,
- A különböző szervezetekkel való kapcsolatépítésre és kapcsolattartásra fordított időt,
- A kreatív tevékenységre fordított időt,
- Az önképzésre és a saját fejlesztésére fordított időt,
- A pihenésre fordított időt.

Az idő nem irányítható, csak az időnek az Ön saját képességei és tevékenységei által történő kihasználása befolyásolható. A hatékony időkihasználás szempontjából tapasztalt szakértők számára azt javasoljuk, hogy elemezzék az időt és a rangsorolást.

Időelemzés

Megfontolandó kérdések	Javaslatok
Hogyan tölti Ön manapság a munkanapjait?	Készítsen magának egy részletes áttekintést mindazokról a tevékenységekről, amelyeket egy munkanap során elvégez! Fordítson nagyobb figyelmet a rendszeres tevékenységekre!
Mennyi időt szentel lényegtelen dolgokra?	Melyek azok a tevékenységek, amelyek nem járnak semmilyen eredménnyel a munkája keretében? – ezek nem kapcsolódnak az Ön munkájához, és ugyanakkor nem kapcsolódnak a néhány perces pihenéshez sem.
Mennyi ideig sikerül koncentrálnia?	Figyelje meg, hogy milyen hosszú ideig sikerül befogadnia és teljes mértékben rákoncentrálnia egy bizonyos feladatra anélkül, hogy elkalandozna, vagy valami mást csinálna!
Melyek azok a dolgok, amelyek hosszú ideig tartanak, és ezzel szemben melyek azok, amelyek az Ön erősségei?	Határozza meg, hogy melyek azok a tevékenységek, amelyeket ki tud dolgozni, illetve hogy melyek azok, amelyeket gyorsan meg tud oldani, és melyek azok a tevékenységek, amelyeknek a kidolgozásához hosszabb időre van szüksége!

Rangsorolás

Időben rangsorolja a feladatokat fontosság szerint! Döntse el, hogy mi az, ami fontos és melyek azok a tevékenységei, amelyek jelentéktelenek! A kiválasztásban segítséget nyújthat néhány egyszerű kérdésre adott válasz:

Megfontolandó kérdések	Javaslatok
Mi? Mikor? Mire? Miért? Sürgős-e az adott feladat?	Amikor igen, akkor ne halogassa tovább, mint szükséges.
Azonnali figyelmet követel-e az adott feladat?	Ha igen, akkor a tevékenység magas prioritású.
Jár-e azonnali előnyökkel a feladat?	Ez a követelmény akkor válik relevánssá, ha több olyan feladat közül, amelyek hosszútávon egyformán előnyösek számunkra, egynek elsőbbséget kell adnunk.
Mi e munka nem pénzbeni értéke?	Az erre a kérdésre adott válasz az Ön konkrét feladattal kapcsolatos belső motivációjától függ. Az emberi természethez kapcsolódik, hogy jobb, gyorsabb és ami ennél fontosabb, hogy olyan dolgokat csinálunk, aminek látjuk az értelmét.

A feladatok helyes kiadása és időzítése nagyon fontos. Az alábbi eszközök segítségével lehetnek a feladatok elvégzése során:

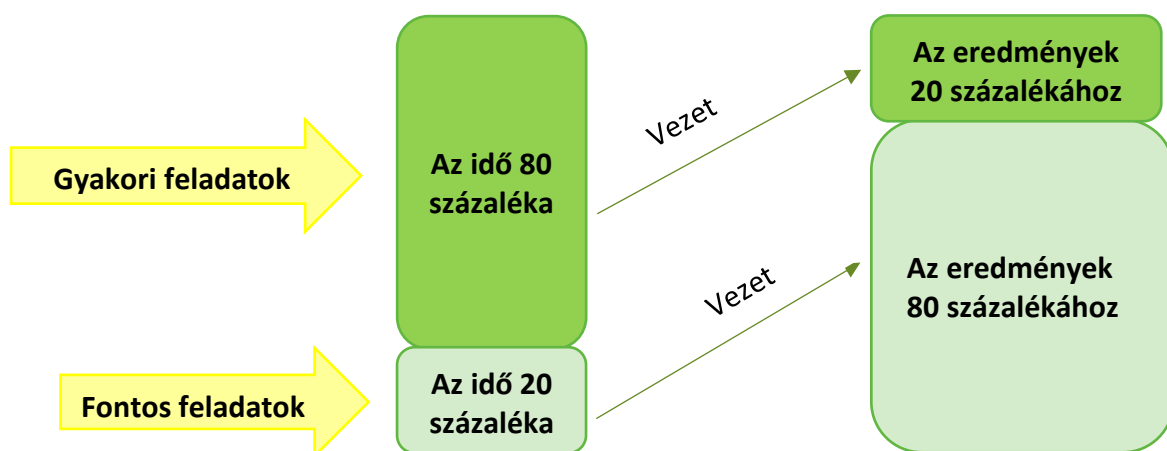
- a) Naplók, naptárak - korábbi és jövőbeni események feljegyzése,
- b) Ellenőrzőlisták - a konzultációk/tanácsadási alkalmak, értekezletek, tárgyalások előkészítését szolgálják, az ismétlődő feladatokra, és a szabályok, vagy egy bizonyos eljárás kialakítására szabott határidőre szolgál.
- c) Szoftverrendszerek, elektronikus segédeszközök - elektronikus naplók, zsebszámítógépek/tabletek, táblagépek, laptopok, személyi számítógépek, szoftveres megoldások – pl. naptárak, tervezőrendszerek.
- d) Tervezőrendszerek és nyilvántartók – mind a rövid, mind pedig a hosszútávú célkitűzések rögzítésére egyaránt szolgálnak.

A segédeszközök konkrét típusainak a tapasztalati szakértő munkájában történő használata az egyes eszközökkel folytatott munkavégzésre való egyéni képességtől, valamint egyéni preferenciáktól függ. Valaki számára a jegyzőkönyvek írása és a tervezés praktikusabb lehet, mint a technológiai vívmányokkal való foglalatosság.

5.2. Időbeosztási technikák és feladattervezés

Pareto-elv

V. Pareto közgazdász szerint, a helyesen eltöltött idő 20%-a vezet az eredmények 80%-ához, ezzel szemben az eltöltött idő 80%-ánál csak a teljes kimeneti eredmények 20%-át éri el. Vagyis a helytelenül eltöltött idő 80%-a csak a teljes kimenetből származó eredmények 20%-át adja.



Az elv ismeri, hogy hogyan kell kiválasztani csak azokat a tevékenységeket, amelyek a maximális eredményekkel járnak az Ön számára. Tervezési célokra tehát jó, ha ismeri mindazon jelenlegi kötelezettségeknél és feladatoknak a természetét, amelyeket jelenleg el kell látnia.

Eisenhower módszere

Az időtervezést mutatja be az egyéni munkatevékenységek fontosságának és sürgősségének prioritásai alapján, amelyeket négy időkvadránsra bont. Ezeknek megfelelően határozhatjuk meg a célkitűzések eléréséhez rendelkezésünkre álló teljes időmennyiséget:

- Mi az, ami a legsürgősebb és a legfontosabb (I. időkvadráns)
- Mi az, ami fontos és kevésbé sürgős (II. időkvadráns)
- Mi az, ami sürgős és kevésbé fontos (III. időkvadráns) és
- Mi az, ami nem sürgős és nem fontos a célkitűzések eléréséhez? (IV. időkvadráns).

	Sürgős	Nem sürgős
Fontos	I. időkvadráns Például Válságban levő ügyfél helyzete Telefonhívás egy fontos ügyféltől Projekt, holnapi határidővel	II. időkvadráns Például Egészséges életmód Az ügyfelek továbbvitele A tapasztalati szakértő tervezési tevékenységei
Nem fontos	III. időkvadráns Például Zavar egy munkatárs Pittyeg az SMS vagy az e-mail Irodaeszközök vásárlása	IV. időkvadráns Például Hosszú vita az értekezleteken Időablók (Facebook ...) Gyakori munkaszünetek

A lényeg az a feltételezés, hogy a fontosság mindig elsőbbséget élvez a sürgősséggel szemben. Ebben a vonatkozásban megkülönbözteti azokat a feladatokat, amelyeket a tapasztalati szakértő(nek):



Az időbeosztásnál egy fontos tényező, hogy kerüljük az úgynevezett „**időrablót**.” Mindenki számára fontos, hogy meghatározza, hogy mi a saját időrablója. Időrabló lehet például a **gyakori munkamegszakítás**, amikor elkezdünk dolgozni egy konkrét feladaton, amely közben egy másik feladatot is adunk magunknak, egy munkatárs pedig felhív bennünket azzal, hogy oldjuk meg a következő helyzetet. Az ilyen erőfeszítés egyik következménye fáradtság, kimerültség és időpazarlás lehet. Más gyakori időrabló a **kávé, a cigaretta, az internet, az e-mail, vagy a munkatársakkal való beszélgetés**. Ezek olyan kellemes tevékenységek, amelyek nem feltétlenül jelentik a munkaidőnk jelentős megszakítását, ha azt megfelelően osztjuk be és használjuk fel. Az is időrabló, ha **folyton várunk valakire**, aki késik, akár a tanácsadási alkalmakkor, akár az üzleti értekezleteken.

5. 3. A stressz és annak hatása egy tapasztalati szakértő teljesítményére, valamint a stresszcsökkenés megelőzése

A stressz a mindennapi élet egyik nemkívánatos része. A legtöbb ember megpróbál nem tudomást venni a stressz tüneteiről mindaddig, amíg azok az egészségben meg nem mutatkoznak. Éppen ezért tartjuk szükségesnek azt, hogy a tapasztalati szakértő esetében is foglalkozunk a stresszel.

A mindennapi helyzetek különböző mértékben terhelnek bennünket. Ugyanezek a környezeti elvárások, hasonló, vagy azonos helyzetek eltérő válaszokat vagy különböző mértékű feszültségeket gerjesztenek bennünk.

A **rövidtávú stressz** pozitívan hathat a testre, de a **hosszútávú** idővel betegségeket okozhat. A hosszútávú stressz egyaránt kihat a szellemi és a fizikai egészségre. A stresszt okozó inger lehet bármilyen olyan helyzet, amelyben a szervezet eltér egy egyensúlyi állapottól. Egyesek apátiával reagálnak egy helyzetre, és feladják, mások bizonytalansággal, vagy pedig agresszióval, vagy úgy döntenek, hogy megpróbálják kezelni és megbírkózni a megterhelő helyzettel.



A stressz pozitív is lehet, mert az illető aktívvá válik a tevékenység iránt, amely kedvező lehet az egészségre (eustressz), de egészségtelen is lehet (distressz). Csupán arról van szó, hogy a distressz miatt a test egyre kevésbé képes arra, hogy helyreállítsa az egyensúlyt a feszültség és a pihenés között, és megjelennek a különböző jellegű problémák (fizikai, pszichikai, magatartási változások).

5.4. Stresszkezelési stratégiák

A következő megközelítéseket a stressz kezelésére vagy megelőzésére használhatja:

- Csökkentse a stresszes helyzetek számát a nap folyamán,
- Enyhítse az olyan érzelmi izgalmat, ami stresszel jár,
- Változtasson azon, ahogy az olyan helyzeteket kezeli, amiket nem tudunk befolyásolni (pl. attitűdváltoztatással, pihenéssel)

Tevékenységek	Magyarázat	Javaslatok
Változtassa meg azokat a gondolatokat, amelyek stresszt okoznak.	Albert Ellis pszichoterapeuta szerint a lelki nehézségek és a stressz fő okai az irracionális gondolatok, gondolkodási minták (például, törekednem kell arra, hogy engem mindenki elismerjen). Ezeket a szabályokat a közvetlen környezetünk csepegteti belénk már gyerekkorunkban, és később a hatóságok is elvárják.	<ul style="list-style-type: none"> • Keresse meg belső stresszorait, nevezze meg azokat, és legyen tisztában azzal, hogy mitől érzi magát stresszhelyzetben! • Selejtezze azokat, vizsgálja meg helytállóságukat! • Próbáljon meg változtatni gondolkodásán és attitűdjén, a nap során!
Kompenzálja magabiztosan mások követeléseit	A munkahelyen számos követelménynek, kötelezettségnek és elvárásnak vagyunk kitéve (magas szintű munkahatékonyság, jó hangulat, mások problémáinak meghallgatása, konfliktusmegoldás)	<ul style="list-style-type: none"> • Legyen tisztában azzal, hogy melyek azok az elvárások, amelyek különösen lehangoltta teszik Önt! • Óvja meg magát a környezeti nyomástól és mondja meg, hogy pontosan miben és milyen mértékben tud segíteni! (asszertív elutasítás, jogos önvédelem) • Gyakorolja az érzékeny módon történő visszautasítást!
Kerülje a negatív érzelmi állapotokat!	Ez arról szól, hogy elsajátítsuk a stressznek való ellenállást egy különösen stresszes helyzetben.	<ul style="list-style-type: none"> • Sajátítson el egy relaxációs technikát, amely segíteni fog Önnek abban, hogy rendezze pihent teste érzéseit, nyugodtan lélegezzon, s kellemes belső képeket lásson! • Stressz alatt csak megmozdul, vagy kimond egy szót, s az ellazulás érzését fogja tapasztalni
Javítsa a kommunikációt és az együttműködést!	A kommunikációs készségek gyakorlatban történő használatáról szól, különféle megterhelő és stresszes helyzetekben.	<ul style="list-style-type: none"> • Legyen kellőképpen nyitott az ügyfelekkel történő kommunikációhoz! • Találjon időt és helyet arra, hogy beszéljenek a felmerülő problémákról! • Ne nyomja el a konfliktusokat és azok megoldását, egy megfelelő alkalommal újra elő fognak kerülni!
Szerezzen magasabb végzettséget!	A stresszkezelés hatékony módszereihez a saját szakmai tudásának, készségeinek és kompetenciáinak kritikus elemzése és azok korrigálása is hozzá tartozik. Sokan bevallják, hogy azért válnak stresszessé, mert nem sajátították el, hogy hogyan osszák be és hogyan tervezzék megfelelően idejüket.	<ul style="list-style-type: none"> • Kritikusan elemezze saját szakmai tudását, készségeit és képességeit! • Nevezze meg azok okát! • Készítsen korrekciós tervet!

6. A tapasztalati szakértő egyéni munkája fogyatékkal élő emberekkel

A tapasztalati szakértőnek képesnek kell lennie arra, hogy egyénileg dolgozzon fogyatékkal élő emberekkel. Az egyéni munkának magába kell foglalnia az ügyfél szükségleteiről és igényeiről szóló Szükségletelemzést, elő kell segítenie az ügyfél motiváltságát, az önhatékonyág fejlesztését, valamint egy egyéni akcióterv kidolgozását. Minden egyénnek – a fogyatékosága, az életkörülményei, gazdasági feltételei, oktatási háttere, családi helyzete, stb. alapján – egyéni jellemzői vannak. Ezek a tényezők képezik az egyéni különbségek okait, s a tapasztalati szakértőknek azzal kell kezdeniük, hogy meghatározzák e tényezőket azáltal, hogy felismerik az ügyfelek szükségleteit.

6.1. Az ügyfelek szükségleteinek meghatározása a fogyatékoság típusának szempontjából

A tapasztalati szakértőnek első pillanattól fogva jól kell ismernie ügyfeleit. Ebből az okból kifolyólag az ügyfelek szükségleteit a velük való munkavégzés előtt meg kell határozni. A szükségletek meghatározása több csatornán keresztül történhet:

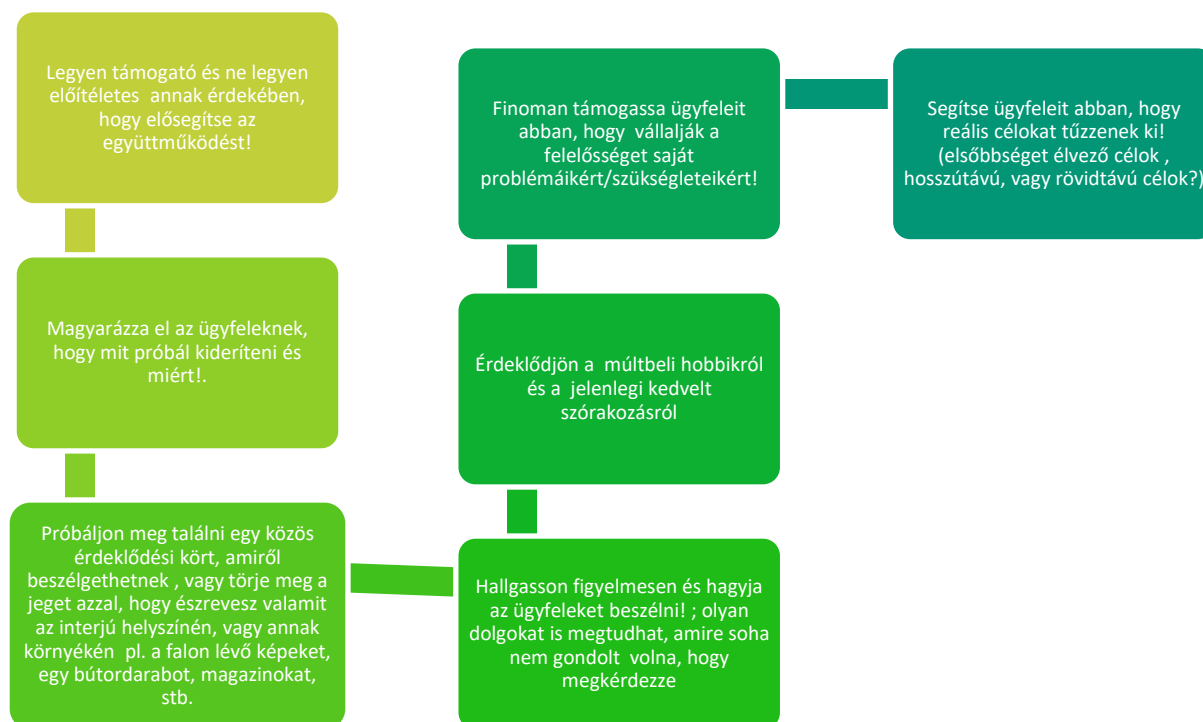
- ❖ Az ügyféllel/gondozóval készített interjúk segítségével
- ❖ A családdal és a barátokkal készített interjúk segítségével
- ❖ A tevékenységek mindennapos megfigyelése által és adatgyűjtés segítségével

A szakértőknek holisztikus módon kell kielégíteniük az ügyfelek és azok családjának szükségleteit. Ez azt jelenti, hogy az értékelés az egész emberre és annak teljeskörű jólétére összpontosít, amely magában foglalja a fizikai, érzelmi, szellemi, mentális, társas és környezeti jólétét.

A tapasztalati szakértő képes végrehajtani az Ügyféligények azonosítását különböző módon. Az egyik lehetőség, hogy az interjú eredményeit az ügyfélprofil írásos formájába dolgozza fel. Az írásbeli forma azért megfelelő, mert az ügyfél haza viheti, meg fontolja, ki jelöli a fontos információkat, valamint felvázolja a következő lépéseket.

Az elemzés adatai alapján tudunk létrehozni egy komplex, speciális célú jellemzést az egyénről, amely része lesz a tapasztalati szakértő ajánlásainak.

► Az **Ügyfelekkel folytatott Interjúk** elkészítéséhez kapcsolódó tippek az alábbiakban olvashatók:



A fogyatékkal élő személyek szükségletei fogyatékoságuk típusa szerint eltérőek, bár mindannyiuknak vannak közös szükségleteik.

Siket/Vak fogyatékoságok

Egy siket-vak személy valamilyen mértékben nem lát, vagy hall. Ez nagyobb nehézségeket eredményez az információhoz való hozzájutás, valamint a napi tevékenységek végzése során.

Íme, néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik siketvakok:

- Ne tételezze fel, hogy egy személy mit tud, és mit nem tud megcsinálni. Egyes siketvak személyek rendelkeznek némi látással, vagy hallással, míg mások egyikkel sem rendelkeznek.
- Ne hivatkozzon a fogyatékoságra, és soha ne használjon olyan kifejezéseket, mint "fogyatékos".
- Egy siketvak személy valószínűleg el tudja magyarázni Önnek, hogy hogyan kommunikáljon vele, vagy adhat Önnek segédkártyát, vagy egy olyan jegyzetet, ami elmagyarázza, hogy hogyan kommunikáljon vele.
- Soha ne érintsen meg hirtelen, vagy engedély nélkül egy siketvak személyt, kivéve, ha vészhelyzetről van szó.
- Minden vállalkozásnak rendelkeznie kell a fogyatékkal élő ügyfelekre vonatkozó eljárásrenddel. Ismerje meg!

Értelmi fogyatékoságok

Az értelmi fogyatékokkal élő embereknek sok olyan dolog nehézséget jelenthet, amit legtöbbször természetesnek tekintünk. Ezek a fogyatékok enyhén, vagy súlyosan korlátozhatják az illető tanulási képességét. Lehet, hogy Ön nem tud arról, hogy valaki ilyen fogyatékkal él, ha nem mondják meg Önnek, vagy azt veszi észre, ahogy az illető cselekszik, kérdéseket tesz fel, vagy a testbeszédet használja. Legyen támogató és türelmes!

Amennyire csak lehet, kezelje fogyatékkal élő ügyfeleit ugyanúgy, mint bárki mást. Többet érthetnek, mint gondolja, és értékelni fogják, hogy tisztelettel viszonyul hozzájuk.

Íme, néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik értelmi fogyatékkal élnek:

- ◆ Ne tételezze fel, hogy egy személy mit tud, és mit nem tud megcsinálni.
- ◆ Ne hivatkozzon a fogyatékoságra, és soha ne használjon olyan kifejezéseket, mint "fogyatékos".
- ◆ Használjon egyszerű szavakat és rövid mondatokat!
- ◆ Ellenőrizze, hogy ügyfele érti, amit Ön mondott!
- ◆ Ha nem érti, amit mond, ne tegyen úgy, mintha értené. Kérdezze csak meg újra!
- ◆ Egyszerre egy információt adjon!
- ◆ Legyen udvarias és türelmes!
- ◆ Közvetlenül az ügyfelekhez beszéljen, ne ahhoz, aki velük van!
- ◆ Minden vállalkozásnak rendelkeznie kell a fogyatékkal élő ügyfelekhez kapcsolódó vészhelyzeti eljárásrenddel! Ismerje meg!

Tanulási, vagy kognitív fogyatékoságok

A tanulási fogyatékoságok egy sor különböző kommunikációs nehézséget eredményezhetnek az embereknek. Ezek lehetnek enyhék, mint pl. az, ha valakinek nehézséget okoz az olvasás, vagy hangsúlyozottabbak, de gátolhatják az Ön ügyfelének képességét azzal kapcsolatban, hogy információkat fogadjon, fejezzon ki, vagy dolgozzon fel. Lehet, hogy Ön nem tud arról, hogy valaki ilyen fogyatékkal él, ha nem mondják meg Önnek, vagy azt veszi észre, ahogy az illető cselekszik, kérdéseket tesz fel, vagy a testbeszédet használja. Legyen támogató és türelmes!

Íme, néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik tanulási fogyatékkal élnek:

- ✿ Az Ön legjobb eszközei a türelem és a kommunikáció módjának megtalálására való hajlandóság.
- ✿ Ha tudja, hogy valakinek, aki tanulási fogyatékkal él, segítségre van szüksége, kérdezze meg, hogyan tud legjobban segíteni!
- ✿ Beszéljen rendesen és világosan, közvetlenül az ügyfeléhez!
- ✿ Szánjon rá időt! Egyes fogyatékkal élő embereknek hosszabb ideig tart megérteni és válaszolni.
- ✿ Próbáljon meg olyan módokat találni a tájékoztatásnyújtásra, ami a leginkább megfelelő számukra! Például legyen a keze ügyében papír és toll!

- ✿ Ne hivatkozzon a fogyatékosagra, és soha ne használjon olyan kifejezéseket, mint "fogyatékos"!
- ✿ Legyen udvarias és türelmes és hagyja, hogy ügyfele tudassa Önnel, hogy hogyan nyújtsa a legjobb szolgáltatást úgy, hogy az számára is megfelelő legyen!
- ✿ Minden vállalkozásnak rendelkeznie kell a fogyatékkal élő ügyfelekhez kapcsolódó vészhelyzeti eljárásrenddel! Ismerje meg!

Mentális egészségügyi fogyatékoságok

A mentális egészségi fogyatékkal élő személyek úgy néznek ki, mint bárki más. Nem fogja tudni, hogy ügyfele mentális egészségi fogyatékkal él, ha nem nem tájékoztatják Önt arról. És ez rendszerint egyáltalán nem befolyásolja ügyfele kiszolgálását.

De ha valaki nehézséget tapasztal tüneteinek kontrollálásában, vagy válságba kerül, akkor lehet, hogy segítenie kell. Legyen nyugodt és profi és hagyja, hogy ügyfele elmondja Önnek, hogy hogyan tud a legjobban segíteni!

Íme, néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik mentális egészségi fogyatékkal élnek:

- Ugyanolyan tisztelettel és előzékenységgel kezelje a mentális egészségi fogyatékkal élőket, mint mindenki mást!
- Legyen magabiztos és megnyugtató, és hallgassa meg mentális egészségi fogyatékkal élő ügyfeleit és azok szükségleteit!
- Ha valaki úgy tűnik, hogy válságban van, akkor kérje meg őt, hogy mondja el Önnek, hogy hogyan tud a legjobban segíteni.
- Vegye komolyan mentális egészségi fogyatékkal élő ügyfeleit, és dolgozzon velük együtt azon, hogy kielégítse szükségleteiket!
- Minden vállalkozásnak rendelkeznie kell a fogyatékkal élő ügyfelekhez kapcsolódó vészhelyzeti eljárásrenddel! Ismerje meg!

Fizikai fogyatékoságok

Sokféle típusú és mértékű fizikai fogyatékoság létezik, és nem mindegyik igényel kerekesszéket. Azok az emberek, akik izületi gyulladásal, szív,- vagy tüdőbetegségekkel élnek, vagy amputáltak, nekik nehézséget jelenthet a mozgás, az állás, vagy az ülés is. Lehet, hogy nehéz felismerni egy fizikai fogyatékkal élő személyt. Legyen türelmes! Az ügyfelek meghatározzák majd Önnek, hogy melyek az ő szükségleteik.

Íme, néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik fizikai egészségi fogyatékkal élnek:

- ✿ Beszéljen rendesen és közvetlenül az ügyfeléhez! Ne ahhoz beszéljen, aki vele van!
- ✿ A fizikai fogyatékkal élő személyeknek gyakran saját módszereik vannak arra, hogyan csinálják a dolgokat. Kérdezzen, mielőtt segít!
- ✿ Ne hivatkozzon a fogyatékosagra, és soha ne használjon olyan kifejezéseket, mint "fogyatékos"!

- ✿ Legyen türelmes és bizonyosodjon meg afelől, hogy megértette szükségleteit!
- ✿ Ne érintsen meg semmilyen segédeszközt, beleértve a kerekesszéket sem feleslegesen, kivéve, ha vészhelyzetről van szó!
- ✿ Nyújtson tájékoztatást ügyfelének a közvetlen környezet akadálymentességi jellemzőivel kapcsolatban (automatikus ajtók, akadálymentes illemhelyek, stb.)
- ✿ Minden vállalkozásnak rendelkeznie kell a fogyatékkal élő ügyfelekhez kapcsolódó vészhelyzeti eljárásrenddel! Ismerje meg!

Beszéd akadályok

Egyeseknek kommunikációs problémáik vannak. Ez lehet cerebrális parézis, hallásvesztés, vagy más körülmény eredménye, amely megnehezíti a szavak kiejtését, hadarást, vagy dadogást okoz, vagy azt, hogy valaki nem képes arra, hogy kifejezze magát, vagy, hogy megértse az írott, vagy a beszélt nyelvet. Egyesek, akik súlyos nehézségekkel küzdenek, használhatják a kommunikációs táblákat, vagy más segédeszközöket.

Íme, néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik beszédakadályozottsággal élnek:

- ✘ Csupán az, hogy egy személy fogyatékkal él, nem jelenti azt, hogy egy másik fogyatékossgal is rendelkezik. Például, ha egy ügyfélnek nehézséget okoz a beszéd, ne tételezze fel, hogy értelmi fogyatékkal is él
- ✘ Ha nem érti, kérje meg ügyfelét, hogy ismétlje meg az információt!
- ✘ Ne hivatkozzon a fogyatékossgára, és soha ne használjon olyan kifejezéseket, mint "fogyatékos"!
- ✘ Ha tud, akkor olyan kérdéseket tegyen fel, amelyek 'igen'-nel, vagy 'nem'-mel megválaszolhatók.
- ✘ Szánjon rá időt! Legyen türelmes és udvarias, és adjon ügyfelének annyi időt, amennyire csak szüksége van ahhoz, hogy megértse magát
- ✘ Ne szakítsa félbe, vagy ne fejezze be ügyfele mondatait. Várja meg, amíg befejezi!
- ✘ A türelem, a tisztelet és a kommunikáció módjának megtalálására való hajlandóság az Ön legjobb eszközei.
- ✘ Minden vállalkozásnak rendelkeznie kell a fogyatékkal élő ügyfelekhez kapcsolódó vészhelyzeti eljárásrenddel! Ismerje meg!

Látásfogyatékok

A látásfogyatékok csökkentik az illető tiszta látóképességét. Nagyon kevés olyan ember van, aki teljesen vak. Sokan korlátozott látással, mint pl. csőlátással rendelkeznek, ahol az illető perifériás látásvesztéssel, vagy oldalsó látásvesztéssel él, vagy hiányzik a központi látása, ami azt jelenti, hogy egyenesen előre nem lát. Egyesek látják a tárgyak körvonalait, míg mások a fény irányát.

A látásfogyatékok korlátozhatják az Ön ügyfeleinek jelölvasási képességeit, a határvonalak érzékelését, vagy a veszélyek észlelését. Egyes esetekben nehezen lehet megmondani, hogy egy adott személy látásfogyatékkal él-e. Mások vakvezető kutyát vagy fehér botot használnak.

Íme néhány tipp azon ügyfelek kiszolgálásával kapcsolatban, akik látásfogyatékokkal élnek:

- ✿ Azonosíts magát, amikor közeledik az ügyfeléhez és közvetlenül hozzá beszéljen!
- ✿ Rendesen és világosan beszéljen!
- ✿ Ne hivatkozzon a fogyatékosra, és soha ne használjon olyan kifejezéseket, mint "fogyatékos"!
- ✿ Soha ne érintse meg ügyfelét anélkül, hogy engedélyt kérne, kivéve, ha vészhelyzetről van szó!
- ✿ Ha segítséget ajánl, várja meg, amíg engedélyt kap!
- ✿ Ajánlja fel karját (könyökét), hogy irányítsa az ügyfelet és sétáljon lassan!
- ✿ Ha utasítást, vagy szóbeli tájékoztatást nyújt, legyen pontos és világos! Például ha egy ajtóhoz, vagy egy akadályhoz közelítenek, mondja meg!
- ✿ Ne tételezze fel, hogy az illető nem látja Önt!
- ✿ Ne hagyja ügyfelét egy szoba közepén! Vezesse egy székhez, vagy egy kényelmes helységbe!
- ✿ Határozza meg a tájékozódási pontokat vagy egyéb részleteket, hogy orientálja ügyfelét a körülötte levő környezetben!
- ✿ Ne sétáljon el anélkül, hogy elköszönne!

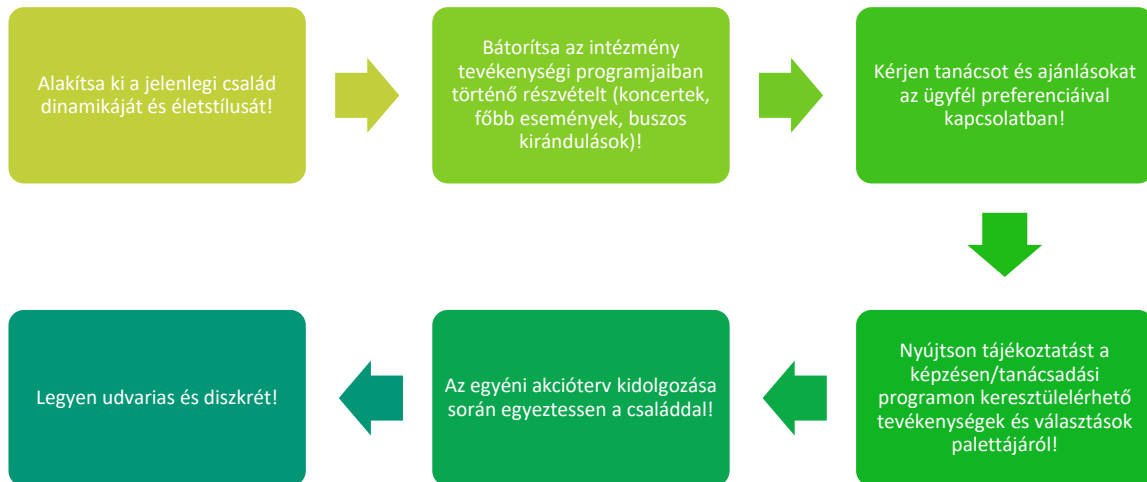
Civilizációs betegségek

A fogyatékkal élő személyek következő csoportja a civilizációs betegségekkel (pl. onkológiai betegségek, diabetes mellitus, lokomotoros/csontbetegségek, stb.) élők. Ezeket a személyeket az illetékes hatóságok fogyatékkal élő állampolgárokként ismerik el, és beteggondozói ellátásra jogosultak, csökkent mértékű képességgel rendelkeznek azzal kapcsolatban, hogy jövedelmező tevékenységet folytathassanak, de akarnak és tudnak dolgozni és pályáznak a munkára.

Tippek az ügyfelek részére történő szolgáltatásnyújtással kapcsolatban:

- Legyen előzékeny, tisztelettudó és figyelmes!
- Biztosítson kellemes légkört!
- Használjon barátságos szavakat!
- Tegyen az együttműködés kialakítása érdekében azáltal, hogy aktív és fókuszált figyelmet szentel az ügyfélnek!
- Mutasson tiszteletet és nagyrabecsülést az ügyfél iránt!
- Teremtsen lehetőséget a kérés, az utasítás kimondására!

- A „Családdal/Barátokkal folytatott Interjúk” elkészítéséhez kapcsolódó tippek az alábbiakban olvashatók:



- Az alábbiakban néhány gyakorlati tippet adunk az „Ügyfélmegfigyelés által szerzett Információk” összegyűjtéséhez



► Tippek szükségletelemzés kérdéseihez

Egy szükségletelemzésnek tartalmaznia kell az ügyfél személyi adatait, valamint annak okát, hogy miért jelentkezik Önhöz képzésre/tanácsadásra/mentorálásra. Készítsen tehát olyan kérdéseket, amelyek az ügyfél oktatási háttérére, anyagi körülményeire, lakhatási körülményeire, pszichológiai feltételeire, családi kapcsolataira, erősségeire/gyengeségeire, valamint az általa munkaként kívánt szakmák típusaira, a fejleszthető képességekre, az illető munkára való hajlandóságára, stb. irányulnak!

A fogyatékkal élő személy szükségletelemzésének kérdéseit vagy neki kell feltenni, vagy a gondozóinak, családtagjainak, barátainak, stb.

A fogyatékkal élő személyek felismeréséhez az alábbi ábrában található kérdéseket lehet feltenni:



E kérdések csupán példák. Egy szakértőnek célirányosabb kérdéseket kell tudni kidolgoznia az interjúkhoz.

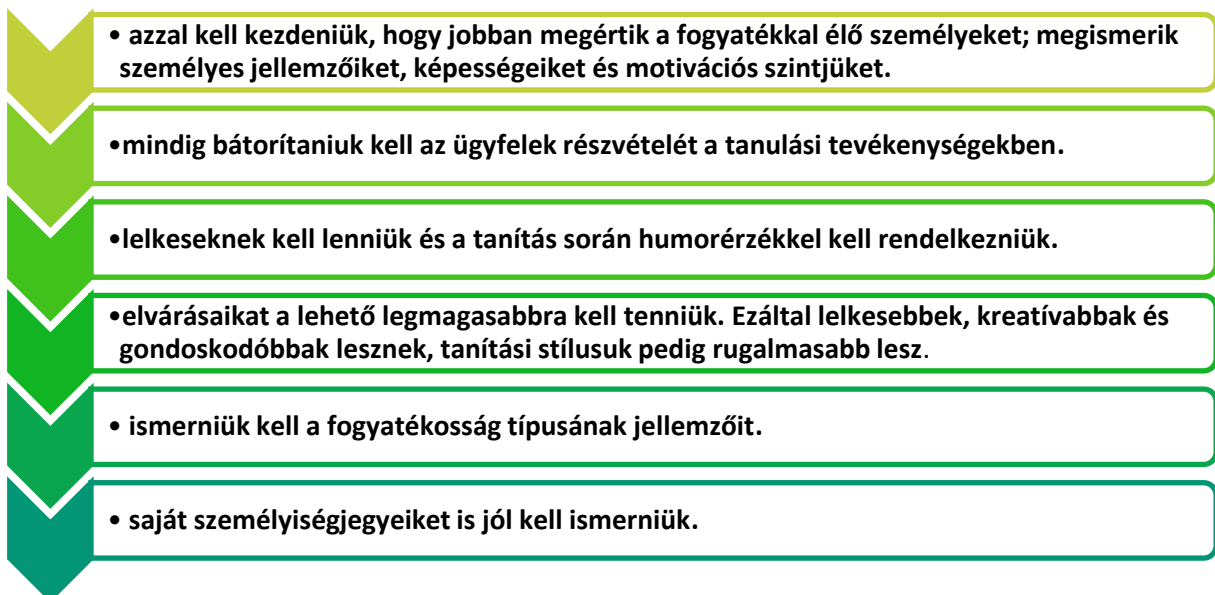
A bevezető interjú témája:

- Tájékozódás az ügyfélnek a tanulás folytatásával kapcsolatos vágyait és ötleteit illetően

- Tájékozódás azzal kapcsolatban, hogy tett-e bármilyen lépést ezen a területen - beiratkozott-e egy képzésre, vagy elkezdte-e tanulmányozni a szakirodalmat, illetve hogyan értékeli ezeket az első lépéseket, mi minden jár a fejében.
- Az ügyfélnek tisztában kell lennie a tanácsadás teljes folyamatával, a várható értekezletek számával és azok időtartamával, azzal, hogy hogyan mutatják be neki a megszerzett adatokat, illetve, hogy mely információkra tehet szert saját maga.

6.2. A fogyatékkal élő ügyfél motiválása

A fogyatékkal élő személyek számára a motiváció úgy határozható meg, mint „...érzések azon képességükkel kapcsolatban, hogy szembenézzenek az élet kihívásaival és problémáival”. (Lavoie, 2007) Az oktatás iránti motiváció úgy írható le, mint arra bízni őket, hogy sajátítsák el a szükséges képességeket és tudást és növeljék hajlandóságukat azzal kapcsolatban, hogy tanítsák őket. A vizsgálatok azt mutatják, hogy ennyire fontos a hallgatók motiválása az oktatásban. A tapasztalati szakértőknek:



A tapasztalati szakértő célkitűzése az, hogy módokat találjon arra, hogy segítse az ügyfelet abban, hogy megismerje, használni kezdje és következetesen használja valamennyi motivációs erőforrását – külsőleg és belsőleg egyaránt. Az ügyfél saját külső és belső motivációja a megfelelő "hajtóerő" az ügyfél számára, amely fontosabb a változtatások végrehajtása, s az azt követő gondozás és állandóság szempontjából.

Az életet az állandó változások határozzák meg. mind a szervezetnek, mind pedig az egyénnek egyaránt képeseknek kell lenniük arra, hogy hatékonyan reagáljanak a külső környezetben bekövetkező változásokra. Minden cég, vagy szervezet rugalmasságát és versenyképességét közvetlenül befolyásolja azoknak a dolgozóknak a képzettségének és a tapasztalatának szintje, akik ott dolgoznak. A változás folyamata a változás szükségességének felismerésével veszi kezdetét. Az emberek azonban természetüknél fogva ellenzik a változást. Ha el kell fogadniuk a változást, motiváltaknak kell lenniük.

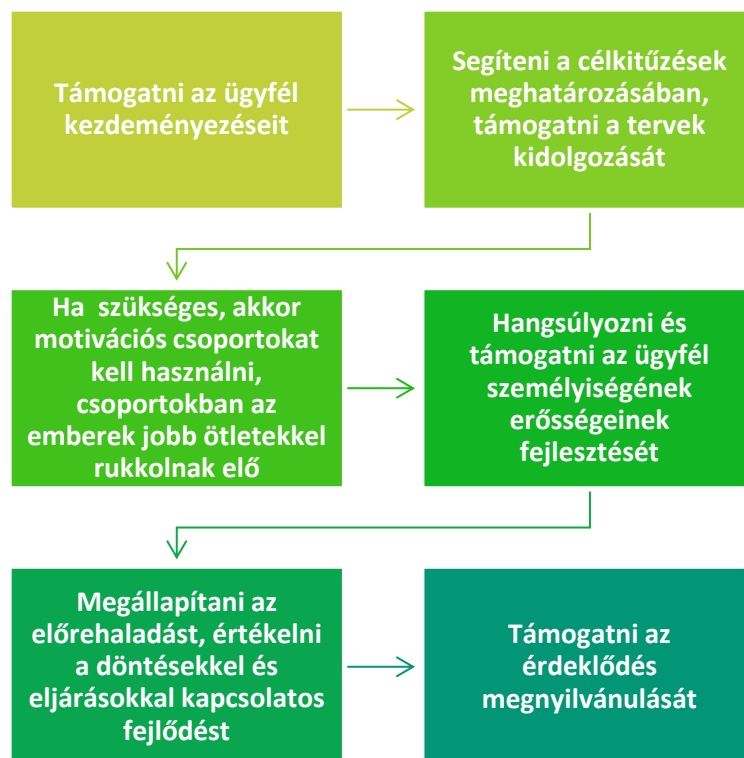
A motiváció az az erő, amely tevékenységre, közvetkezőképpen pedig egyszersmind tanulásra is készíteti az egyént. A motivált emberek a legjobb tudásuk szerint akarnak dolgozni, és nem valaki miatt, hanem saját magukért, saját belső érzésükért.

A motivációnak két olyan típusa van, amelyek fontos szerepet játszanak az egyén munkamotivációjában:

- Belső motiváció - önmotiváció

- Külső motiváció - pl. munkáltató, család, ismerősök, barátok, tanácsadó, Tapasztalati Szakértő, stb. általi motiváció

Motivációs stratégiák:



A tapasztalati szakértő az alábbi módszereket használhatja a fogyatékkal élő emberek motivációjának fejlesztéséhez:

A tanulás során felmerülő gondok megoldása	•A probléma felvázolása, annak megoldása iránti érdeklődés kezdeményezése
Játék során történő tanulás	•Motivációs tényező a verseny, a játékból adódó élvezet, a nyugodt légkör
A feladatok vonzósága	•A megszokottól eltérő, érdekes feladatok, titokzatosság, drámaiság
Verseny	•Egy jutalom megszerzésének lehetősége
Programozott tanulás	•Az ügyfél saját megoldásokat javasol, megválasztja saját munkatempóját, mipedig kihasználjuk azt
Ötlebörze	•Javaslatok , alternatívák felvetése a probléma megoldására, kritizálás nélkül
Együttműködés	•Csoportmunka a csoportdinamika és a csoportszellem kihasználásával, társas interackió egy csoportban
Csoportdinamika	•A társas-pszichológiai folyamat és a csoportos események hasznosítása, a csoport nyomásának kihasználása
A célkitűzések elvének hierarchája	•Az Ön tevékenységeinek célkitűzéseinek ismerete, továbblépés az egy célkitűzéstől a következő célkitűzésre

6.3. Az ügyfél önhatékonyságának fejlesztése

Az önhatékonyság az illető saját képességeibe vetett hitének mértéke vagy erőssége azzal kapcsolatban, hogy el tud végezni feladatokat, vagy el tud érni célokat (<http://en.wikipedia.org/wiki/Sel-efficacy>), vagy illető hite azon képességében, hogy egyes konkrét helyzetekben sikerrel tud járni.

Ez más, mint az általános önbizalom, az önbecsülés, a kontrollhely, vagy más pszichológiai fogalmak: ez konkrétan a szóban forgó céllal kapcsolatos, tehát nem egy általánosított önkép.

Az önhatékonyság fontos a foglalkoztatási tanácsadásban, mert:

- azáltal, hogy az ügyfelek kimutathatják saját magabiztosságuk mértékét konkrét, foglalkoztatásközpontú feladatok során, az ügyfelek kiválaszthatják azokat a foglalkoztatáshoz vezető utakat, amelyeken nagyobb valószínűséggel járnak sikerrel
- azáltal, hogy olyan módszereket alkalmaz, amelyek javítják az önhatékonyságot, a Tapasztalati szakértő segítheti az ügyfeleket abban, hogy azok magabiztossá és képessé váljanak olyan feladatok elvégzésére, amelyek elől korábban kitértek.

Önhatékonyági források:

Ismereti Tapasztalatok

- Az ismereti tapasztalatok olyan személyes tapasztalatok, amelyek eredményességérzetet és ügyességérzetet adnak. az embereknek a következő, elérhető lépések általi kihívások teljesítése által, az emberek jártasságérzetet alakítanak ki.

Helyettesítő Tapasztalatok

- A társas modellezés általi helyettesítő tapasztalatok az önhatékonyág fejlesztésének egy másik módját jelentik. Ha az emberek azt látják, hogy a hozzájuk hasonlóak a kitartó erőfeszítések által sikerrel járnak, akkor elhiszik, hogy ők maguk is sikerrel járhatnak hasonló tevékenységekben.

Társas Meggyőzés

- Az emberek a gondolat által arra a következtetésre juttathatnak másokat, hogy elhiggyék, hogy ők is rendelkeznek azzal a képességgel, hogy meg tudják csinálni azt, ami szükséges egy bizonyos eredmény eléréséhez. Míg a társas meggyőzés nem olyan hatékony, mint az ismeret, vagy a helyettesítő tapasztalatok, az embereket gyakran meg lehet győzni arról, hogy rendelkeznek bizonyos tevékenységek irányításához szükséges képességgel.

Fizikai és Érzelmi Állapotok

- Az emberek arra használják fizikai és érzelmi állapotaikat, hogy megítélik saját képességeiket. Az emelkedett hangulat növelheti az önhatékonyágat, míg a negatív hangulat csökkentheti azt. Az emberek hajlamosak arra, hogy a stresszt, a feszültséget és más kellemetlen fiziológiai jeleket a gyenge teljesítménnyel és a vélt hozzá nem értéssel összekapcsolják össze. Az erőt és állóképességet megkövetelő tevékenységeknél a fáradtság és a fájdalom érzései miatt az önhatékonyági meggyőződések csökkennek.

Példák:

1. Ismereti tapasztalatok

Az ügyfeleket támogatni kell abban, hogy olyan munkaközpontú tevékenységeket végezzenek, amiket magabiztosan teljesíthetnek. Ahol elkerülhetetlen a kudarc esélye, mint pl. az állásinterjúknál, ott segíteni kell őket abban, hogy felkészüljenek az esetleges kudarcra és pozitívan reagáljanak, amennyiben az bekövetkezik.

2. Helyettesítő tapasztalatok

Ha az ügyfelek látják, hogy egy másik személy, vagy más emberek sikeresen hajtanak végre egy feladatot, az növeli az önbizalmat, de ezeknek 'értékes példának' kell lenniük. Tehát az adott személyhez hasonló emberek, vagy a nagyra tartott Tapasztalati Szakértők növelhetik az önbizalmat.

Az, ha olyan embereket látnak, akik nagyon eltérnek tőle, nem vált ki ugyanilyen hatást. Ez az előny állhat a gondosan kidolgozott csoportos álláskeresési tevékenységek során elért jó eredmények hátterében.

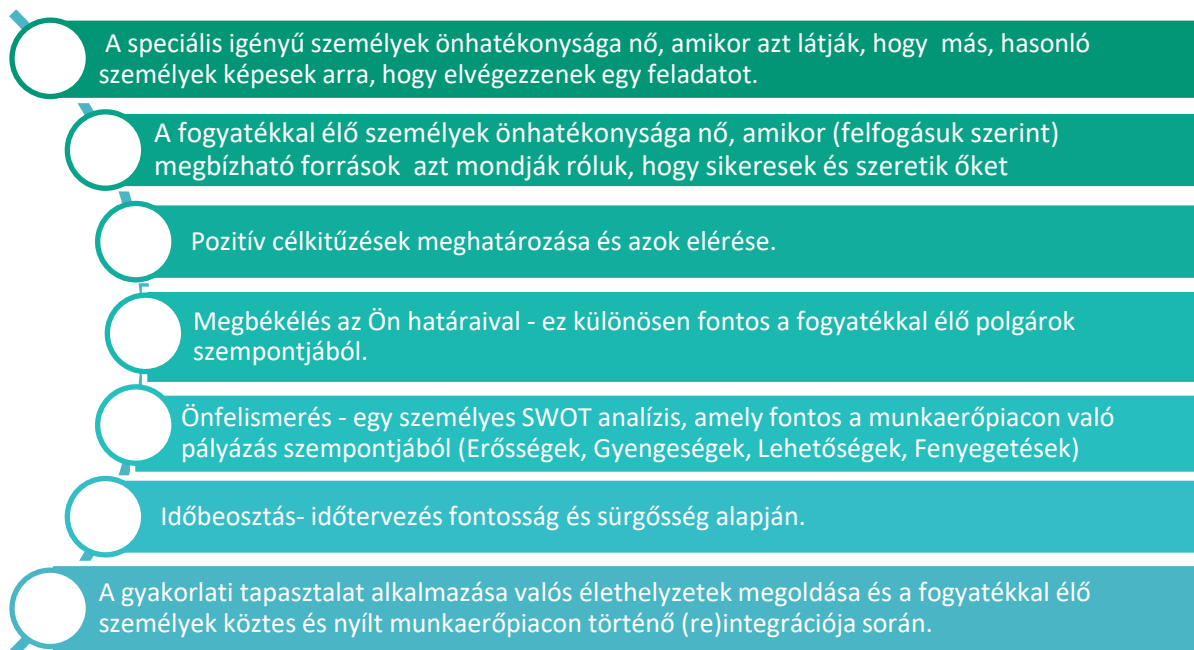
3. Társas meggyőzés

Az emberek arról is meggyőződhetők, hogy képesek arra, hogy sikert érjenek el. Az, ha pozitív visszajelzést kapnak a Tapasztalati Szakértőtől, hozzájárul meggyőződésükhöz, feltéve, hogy a visszajelzés hiteles, azonnali és az a magatartásra fókuszál.

4. Fizikai és érzelmi állapotok

A helyzetek által kiváltott hangulatok, érzelmek és személyes érzések fontosak az önhatékonyság vonatkozásában. De kevésbé az érzelem ereje, mintsem annak érzékelése és az ügyfél számára való fontossága az, ami befolyással bír. Egyeseket az érzéseik (mondjuk) a stressz viszik sikerre, míg másokat a kudarcból való félelem vezérel. Az érzelmi reakciók kordában tartásának elsajátítása viszont - ahogy az például az interjúk során fellépő stresszre való felkészülés idején történik - **javítja az önhatékonyságot és a teljesítményt.**

A speciális igényű személyek önhatékonysága nő, amikor azt látják, hogy más, hasonló személyek képesek arra, hogy elvégezzenek egy feladatot:



6.4. Karrierfejlesztési terv egy fogyatékkal élő ügyfél számára

Egy karrierfejlesztési terv kidolgozása előtt a tapasztalati szakértő tájékoztatja az ügyfelet a tanácsadásnyújtás valamennyi feltételéről. A tapasztalati szakértőnek már ebben a szakaszban:

- ismernie kell ügyfele elvárásait
- rendelkeznie kell egy közösen kidolgozott munkahipotézissel
- rendelkeznie kell tanácsadási célkitűzésekkel

Együtt állapodnak meg a célkitűzésekről, szabályokról, elvekről, valamint a tanácsadás formáiról és módszereiről, a tanácsadási folyamat menetéről, hosszáról, az értekezletek számáról, a várt tartalomról, valamint arról, hogy az hogyan fejeződik be.

A karrierfejlesztési tervnek egy írott anyagnak kell lennie, mert csak írott formában tudja azt az ügyfél visszaidézni, összehasonlítani, összevetni az elért célkitűzésekkel, s ellenőrizni a nevezett feladatok teljesülését.

Egy hatékony Egyéni Akcióterv kidolgozása számos kulcsfontosságú kérdés alapos ismeretét követeli meg, ideértve:

- Az egyéni értékelés összefoglalását, amely magában foglalja a releváns profilozási eredményeket
- A célokat (vagy célkitűzéseket)
- A fogyatékkal élő személyekkel kapcsolatos aktuális foglalkoztatási képet, és annak kapcsolatát az írástudással, a szegénységgel, valamint a tágabb értelemben vett gazdasági és munkaerőpiaci trendekkel
- A foglalkoztatási lehetőségeket elősegítő jelenlegi irányelveket és programokat
- Azokat az aktuális problémákat és korlátokat, amelyekkel az emberek szembetalálják magukat a munkára való felkészülés és a munkaerővé válás során, és azt, aminek meg kell változnia;
- Néhány aktuális bevált gyakorlat ismeretét a fogyatékkal élő személyek képzésének és foglalkoztatásának területén, valamint
- A kormánynak és a társadalomnak az emberi jogi szerződésekből és a jogszabályokból, valamint a jelenlegi politikai elkötelezettségből fakadó felelősségeit.

Egy átfogó Egyéni Cselekvési Terv;

- Világosan jellemzi az ügyfél alaphelyzetét
- Életpálya-előrejelzést mutat az ügyfélnek, meghatározva annak karriercélkitűzését
- Megnevezi a rész célkitűzéseket
- Megnevezi a célkitűzés eléréséhez vezető legfontosabb lépéseket, valamint a rész célkitűzések eléréséhez vezető apró lépéseket
- Meghatározza az egyes lépések végrehajtásának időbeli lefolyását, menetét
- Megkeresi és megnevezi célkitűzés felé vezető úton található lehetséges kockázatokat és akadályokat, és meghatározza azok megelőzési, vagy megoldási lehetőségeit
- Rámutat azokra az akadályokra, amelyek nem befolyásolhatók, és azokra összpontosít, amelyeket az ügyfél befolyásolni tud
- Meghatároz egy értékelési módszert, és monitorozza az ügyfél rész célkitűzéseinek és előrehaladásának teljesülését
- Egy bizonyos idő távlatából lehetőséget nyújt a felülvizsgálatra

Egyéni Akciótervezési Lépések

1. Lépés: Egy facilitátor kiválasztása

A szülők és a családok fogyatékkal élő fiúk, vagy lányuk számára egy facilitátor kiválasztásával kezdhetik el a személyközpontú tervezés folyamatát. A facilitátornak jó hallgatónak kell lennie, kreatívan kell dolgoznia annak érdekében, hogy formálja az egyén álmait, felfedezze az egyénben és a közösségben rejlő lehetőségeket, és közösségépítőnek kell lennie.

A facilitátor lehet egy családtag, az iskolai munkaközösség egyik tagja, egy szolgáltató, vagy egy tanácsadó. Hasznos, ha a facilitátorok rendelkeznek előzetes tapasztalattal a képzéssel kapcsolatban, vagy személyközpontú tervezés levezetéséhez kapcsolódó képzés területén. Facilitátor képzés a tankerületeken, vagy más államilag finanszírozott programokon keresztül számos államban elérhető.

2. Lépés: A tervezési folyamat

A tervezési értekezletet általában jónéhány nappal megelőzi egy első megbeszélés, amelyen kidolgozzák a személyes profilt annak érdekében, hogy a résztvevőknek legyen idejük arra, hogy reagáljanak az elhangzottakra. Az értekezlet kb. két óráig tart.

A szülők/családok és a fogyatékkal élő személy:

- ✿ Meghatározzák az első értekezletet, valamint az azt követő további megbeszélések dátumát és időpontját.
- ✿ Megnevezik azt a helyszínt, amelyik mindenki, különösképpen a fogyatékkal élő személy számára a leginkább megfelelő.
- ✿ Megvitatják azokat a stratégiákat, amelyek növelik a célszemély, a fogyatékkal élő személy részvételét
- ✿ Eldöntik, hogy ki vállal vezető szerepet az értekezlet során az információk összegyűjtésében, és milyen személyközpontú eljárást fognak használni.
- ✿ Elkészítik a célszemély történetét, vagy személyes élettörténetét vagy profilját oly módon, hogy mindenki megoszt múltbeli eseményeket az illető személy életéből. A célszemély szülei és családja oszthatja meg a legnagyobb részét ezeknek az információknak. Meghatározó események, orvosi problémák, nagyobb fejlemények, fontos kapcsolatok, stb. kerülhetnek terítékre.
- ✿ Leírják a célszemély életének minőségét, a következőket feltárva: közösségi részvétel, közösségi jelenlét, választások/jogok, tisztelet, kompetencia.
- ✿ Leírják a célszemély személyes preferenciáit. Ez magában foglalja mindazt, amit szeret és azt is, amit nem annak érdekében, hogy teljes képet kaphassanak.
- ✿ Kiküldik a személyes profilt a meghívottaknak.

3. Lépés: Az értekezlet megtartása: a személyközpontú tervezési folyamat végrehajtása

- Vizsgálja meg a személyes profilt és tegyen további megjegyzéseket és észrevételeket!
- Nevezze meg azokat a folyamatban levő eseményeket, amelyek befolyásolhatják a célszemély életét, mint például az egészséget támogató, vagy fenyegető körülmények!
- Ossza meg a jövőhöz kapcsolódó vízióit! Ötletelés segítségével képzelje el, hogy hogyan tudná bővíteni a lehetőségeit!

- Nevezze meg azokat az akadályokat és lehetőségeket, amelyek valós élethelyzetet nyújtanak a víziónak!
- Nevezze meg a vízió megvalósításához kapcsolódó stratégiákat és cselekvési lépéseket!
- Készítsen akciótervet! Az akcióterv meghatározza, hogy mit kell tenni, ki fogja megtenni, mikor fog történni, és mikor fognak majd újra találkozni! Nevezze meg azokat a cselekvési lépéseket, amelyek rövid időn belül megvalósíthatók!

4. Lépés: Tervezés és strategizálás a későbbi értekezleteken

Dolgozza ki az akciótervet! A terv végrehajtása kitartást, problémamegoldást és kreativitást követelhet. Időnként hívja össze a csapatot, és beszéljék meg, hogy melyek azok a részek a tervnek, amelyek működnek, és melyek azok, amelyek nem. Még egyszer nevezze meg, hogy mit kell tenni, ki fogja megtenni, mikor fog megtörténni, és mikor fognak újra találkozni.

Minden egyes értekezleten a csapat:

- ◆ Megállapítja a következő értekezlet időpontját és helyszínét;
- ◆ Megállapítja a résztvevők felsorolását;
- ◆ Felsorolja az összes, múltban történt tevékenységet;
- ◆ Felsorolja az összes felmerült akadályt/kihívást;
- ◆ Megtárgyalja a jövőre vonatkozó új ötleteket és stratégiákat;
- ◆ Kijelöli a következő, megállapodott időszakokra vonatkozó prioritásokat (6 hónap/12 hónap);
- ◆ Megállapítja a résztvevők megújított elköteleződését;
- ◆ Felsorol öt-tíz olyan konkrét lépést, amelyet mindenkinek meg kell tennie;
- ◆ Kitűzi a következő értekezlet időpontját; és
- ◆ Mindig megünnepli a sikereket.

Az Egyéni Akcióterv az Ön fő forrása, amelyet követnie kell egy fogyatékkal élő személy készségeinek és ismereteinek fejlesztése, valamint annak a társadalomba és a gazdasági életbe történő beilleszkedésének elősegítése során. Az Egyéni Akcióterv tehát a fogyatékkal élő személy támogatásának fő eszköze.

7. Csoportos tanácsadás

7.1. Csoportos tanácsadás a tapasztalati szakértő munkájában

A tapasztalati szakértők által a fogyatékkal élő, munkanélküli személyek számára kínált tanácsadási szolgáltatás egy másik formája a **csoportos tanácsadás**. A csoportos tanácsadásnak a fogyatékkal élő személyek számára járó előnyei közé tartozik a modellhelyzetekben történő új tapasztalatok és társas készségek megszerzése. A csoportos tanácsadás csoportdinamikán, aktív társas tanuláson és ismeretszerzésen, valamint személyes tapasztalás szerzett gyakorlati készségeken, visszajelzésen és gyakorlati tapasztalatokon alapul.

Az egyéni tanácsadáshoz képest a csoportos tanácsadás a következő előnyökkel jár **mind a résztvevők, mind pedig a tapasztalati szakértők (tanácsadó/ előadó) számára:**

A csoport tagjai motiválják egymást

- Az újonnan kialakult kapcsolatok növelik a résztvevők motivációját

Lehetőség arra, hogy tanuljanak egymástól

- A tapasztalatcsere tágítja a csoport egyes tagjainak látókörét

Lehetőség arra, hogy segítsék a csoport többi tagját, és arra is, hogy tőlük is segítséget kapjanak

- A résztvevők tippeket, javaslatokat és tanácsokat adhatnak egymásnak, amiket inkább hajlandóak elfogadni egy hozzájuk hasonló szociális helyzetben levő személytől, mint egy tapasztalati szakértőtől

A tanácsadási csoportok egy "miniatűr társadalmi közeget" képeznek le

- Az ügyfelek új magatartásformákat sajátítanak el, illetve **azokat** egy, a mindennapi élethez hasonló, biztonságos környezetben **gyakorolják**

Lehetővé teszi az egyszerre több résztvevővel folytatott munkavégzést

- Idő és költség tekintetében hatékony

Pozitív környezetet alakít ki a tapasztalati szakértővel folytatott munkavégzéshez

- Azt az érzést kelti a résztvevők számára, hogy nincsenek egyedül az aggályaikkal, az elvárásaikkal és a szükségleteikkel, és lehetővé teszi számukra, hogy lássák, hogy mások is kerülhetnek hasonló, vagy ugyanilyen helyzetbe, ami által úgy érzik, hogy összetartoznak.

A csoportos tanácsadás egyik hátránya az lehet, hogy a hasonló élethelyzetek ellenére, a csoportban lehetnek olyanok, akiknek eltérő feltételezéseik és elvárásai vannak. Ezért a csoportos tanácsadás sikere nagyban függ a tapasztalati szakértő professzionalizmusától, aki előadói szerepet is játszik ebben a folyamatban. A szakmai tanácsadó (tapasztalati szakértő) szokásos követelményein kívül a tapasztalati szakértőknek az előadóval szemben támasztott alapvető követelményeknek is meg kell felelniük, és a kettőt megfelelő módon kell kombinálniuk. A tapasztalati szakértők alábbi készségei döntő szerepet játszanak a tanácsadásban:



A tapasztalati szakértő tulajdonságai, vagyis a személyi, módszertani és társas kompetenciák különösen fontosak a csoportmunka jó irányításához. A csoportmunka irányítása azt követeli meg a tanácsadótól, hogy más kommunikációs készségeket használjon, mint az egyéni tanácsadás esetében. A tanácsadó szakértelmével kapcsolatos követelmények is fontos szerepet játszanak pl. a piac ismerete az elvárt készségek és kompetenciák vonatkozásában, az oktatási intézmények és programok rendelkezésre állása, a munkaerő helyzete, de a dokumentumok megfogalmazásának és szerkesztésének képessége is.

A tanácsadó (tapasztalati szakértő) nem az, hogy a szó igazi értelmében véve “tanítson”, hanem az, hogy közvetítse és gyakoroltassa az ismereteket és a készségeket, kijavítsa és pontosítsa azokat, és a világos és érthető kommunikáció segítségével a helyes irányba terelje a folyamatokat. Mindig ajánlott a csoportos tanácsadást egyéni tanácsadással kombinálni.

A csoportos tanácsadás szervezése során fontos, hogy kövesse ezt a folyamatot, amely egy tervezés, végrehajtás és értékelés segítségével megvalósított szükségletelemzésből áll. Máskülönben nem lenne világos, hogy melyek a résztvevők szükségletei, és hogy azokat kielégítették-e.

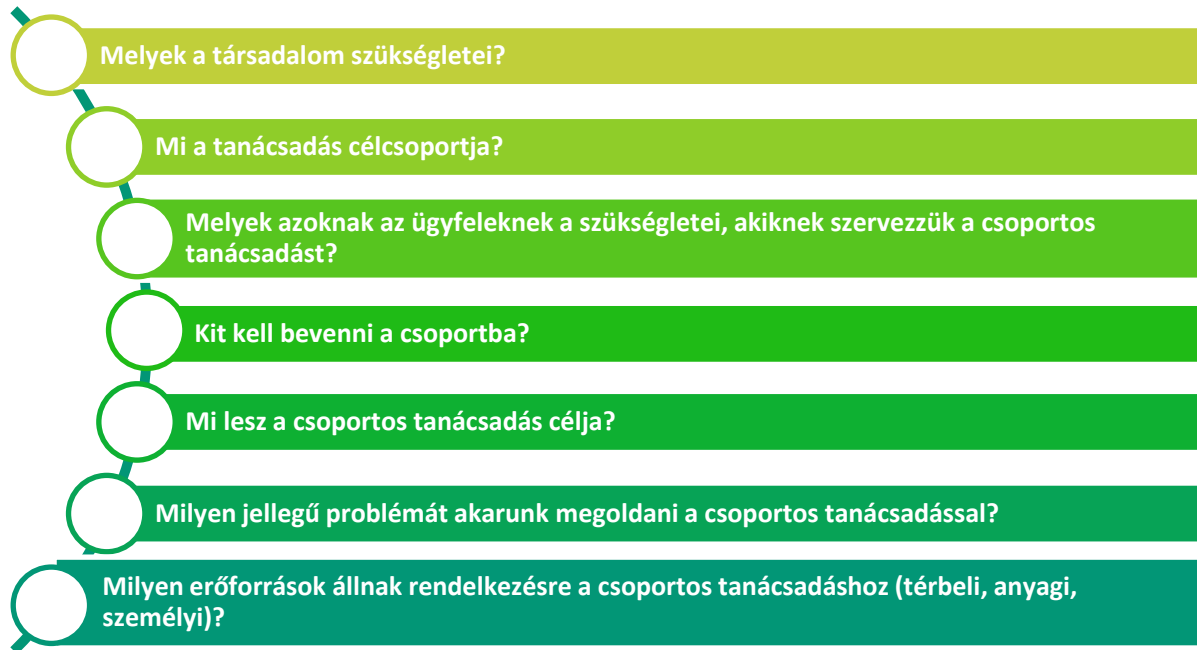
A tapasztalati szakértők által a fogyatékkal élő személyek számára nyújtott tanácsadás három szakaszból áll, amelyeket az alábbiakban írunk le:



7.2. A csoportmunka előkészítése

Tanulási szükségletelemzés

A csoportos tanácsadásban való részvétel előtt értékelni kell a résztvevők szükségleteit, vagyis válaszolni kell a következő kérdésekre:



E kérdések megválaszolása nagyon fontos, különösen akkor, amikor fogyatékkal élő személyeknek tervezünk csoportos tanácsadást, mert a tanácsadásnak a szükségleteik értékelésére kell épülnie. Számtalan szükségletértékelési technika létezik, pl. egy kérdőív, valós élethelyzet megfigyelése, vagy egy interjú.

Csoportalakítás

A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy dönteni kell a csoport méretéről és összetételéről, valamint a résztvevők kiválasztásának követelményeiről. Kiválasztjuk azokat az ügyfeleket, akiket a tanácsadási program meghatározott célkitűzései értelmében bevonunk a programba, vagyis azt, hogy mit akarunk elérni a tanácsadási tevékenységgel. Fogyatékkal élő személyek esetében figyelembe kell venni a fogyatékoság típusát és mértékét.

Alacsony számú résztvevő	Magas számú résztvevő	Optimális számú résztvevő (10-15)
<ul style="list-style-type: none"> •a csoportdinamika akadályozott, •a feladatok nem kellően hatékonyak, •a kommunikáció akadozik, •kevesebb ötlet születik, •kevesebb kreativitás, •elégtelen visszajelzés a résztvevőktől 	<ul style="list-style-type: none"> •nem mindenki kap lehetőséget arra, hogy beszélhessen és kifejezhesse magát (időkorlátok, •korlátozott tér, •korlátozott lehetőség az egyéni szükségletek kielégítésére, •az oktató (tanácsadó) helyzete eléggé nehéz - nem mindig tud válaszolni, 	<ul style="list-style-type: none"> •feltehetően kielégítik majd az egyéni szükségleteket, •lehetőséget teremt arra, az egyes emberekkel időt tölthessen el, és kielégíthesse szükségleteiket, •rengeteg törekvés a csoporton belül, •kreatív légkör a csoporton belül, •sok ötlet születik, •magasabb hatékonyság

A tapasztalati szakértő felkészítése, a csoportos tanácsadás területének előkészítése

A tapasztalati szakértő felkészülése (tanácsadó/oktató)

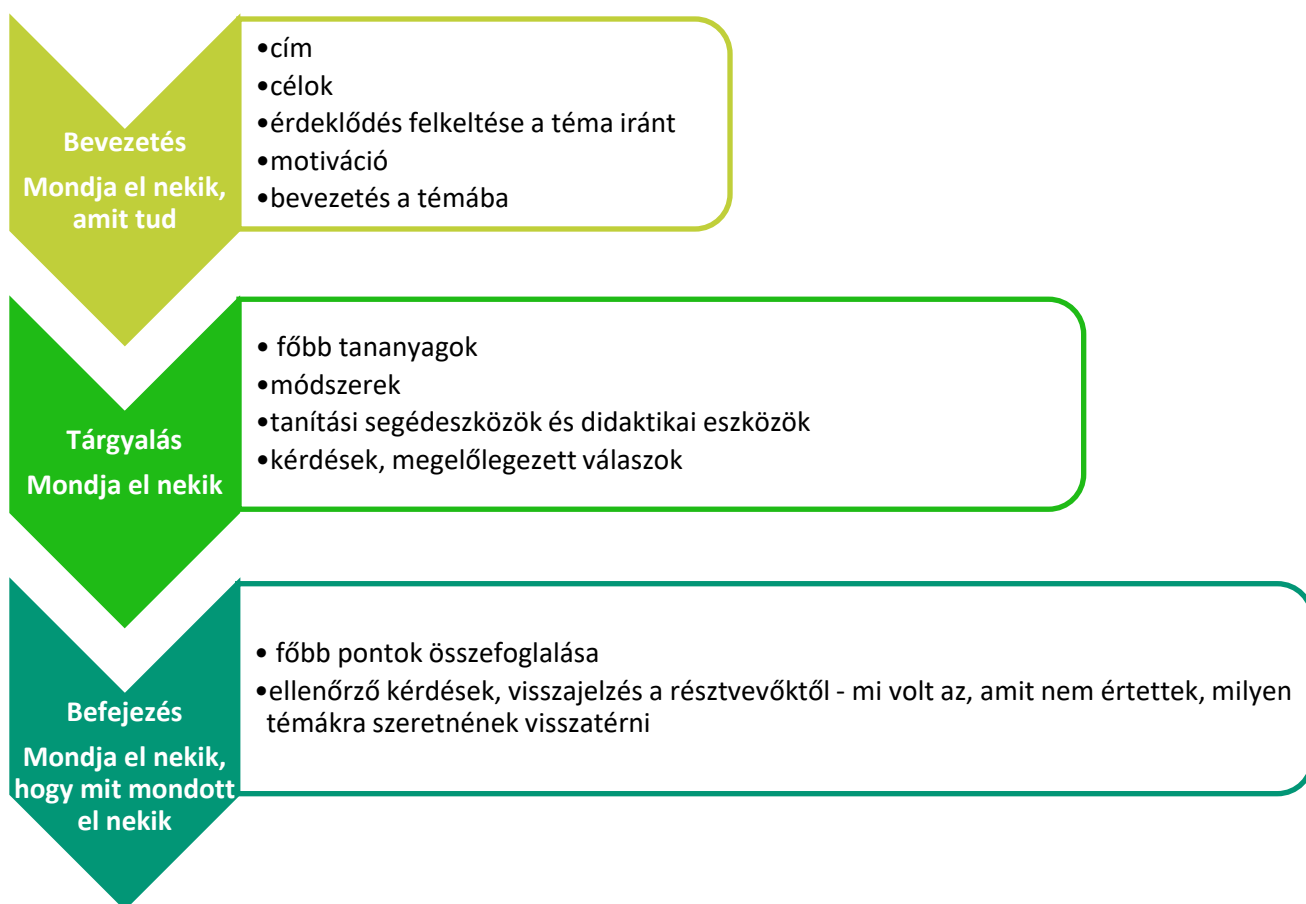
Az átfogó és részletes írásbeli felkészülés a siker legfeljebb 90%-át garantálja. Minél jobban felkészült a tapasztalati szakértő, annál könnyebb lesz a munka. Az oktató magabiztosabbnak és profibbnak fog tűnni, és ez megkönnyíti majd a változásokra történő operatív reagálást, vagy, amennyiben szükséges, az improvizálást.

A csoportos tanácsadás témakörének előkészítése

Amikor a csoportos tanácsadás témakörét előkészítjük, meg kell határozni számos alapvető kérdést, és logikailag össze kell fűzni a legfontosabb gondolatokat. A fő pontokat újra és újra hangsúlyozni kell, különösen azért, mert az emberi agy hajlamos jobban emlékezni az információkra, miután azt legalább 3 alkalommal elismételték.

Tholtová et al. (2014) a 3 M következő elvének alkalmazását javasolja:

Mondja el nekik, hogy mit fog nekik elmondani – Mondja el nekik – Mondja el nekik, hogy mit mondott el nekik



7.3. A csoportos tanácsadás megvalósítása és értékelése

A csoportmunka három fázisból áll: a bevezető fázisból, a munka központi részéből és a befejező fázisból.

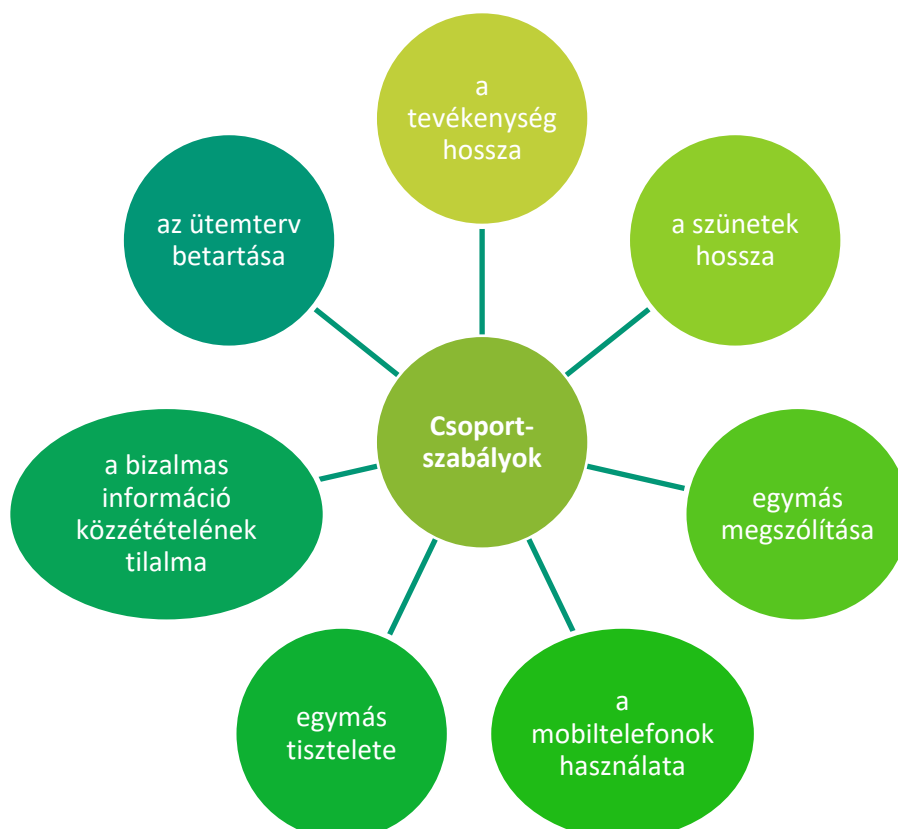
A bevezető fázisban a résztvevők felkészülnek az új információk fogadására. A cél az, hogy megfelelő légkört teremtsen, elnyerje a résztvevők figyelmét, és munkakapcsolatot alakítson ki velük.

A csoportos tanácsadás hosszára való tekintet nélkül (4 óra, vagy több nap), a bevezető fázis mindig a következő részekből áll:

Megnyitó	<ul style="list-style-type: none"> • a résztvevők első alkalommal történő megszólítása • a cél az, hogy felkeltse az érdeklődésüket a tevékenység iránt
A tapasztalati szakértő, tanácsadó bemutatása	<ul style="list-style-type: none"> • egy rövid, de érdekes bemutatás
A csoporttevékenység bemutatása	<ul style="list-style-type: none"> • a program hatókörének bemutatása • a program céljának bemutatása
A résztvevők bemutatása	<ul style="list-style-type: none"> • a résztvevők bemutatása (név, végzettség, foglalkozás, hobbi, a részvétel okai) • a tapasztalati szakértő/oktató bemutatása
A csoporttevékenység szervezése	<ul style="list-style-type: none"> • a csoportmunka ütemezésének bemutatása, • tájékoztatás a szünetekről, a menzáról, a higiénés helységekről, stb.
Elvárások	<ul style="list-style-type: none"> • Mit várok a csoporttevékenységtől? • Hogyan akarok hozzájárulni ahhoz? • Melyek a legnagyobb aggályaim?

Csoportszabályok kialakítása

A bevezető rész eredménye a **megállapodás a csoportszabályokról**. A szabályokat egy látható helyre kell kitenni/kiakasztani annak érdekében, hogy minden résztvevő biztosan láthassa azokat az egész csoporttevékenység során.



A csoportszabályokat a résztvevőkkel együtt, csoportkonszenzussal kell elfogadni. A csoport megállapodhat a tevékenység hosszáról, a szünetek hosszáról, arról, hogy hogyan szólítják egymást, a mobiltelefonok használatáról, egymás tiszteletéről, a bizalmas/személyes információk nyilvánosságra hozatalának tilalmáról, valamint a program ütemtervének betartásáról.

A gyakorlatban az alábbi szabályok bizonyultak a leghasznosabbaknak:

- egymást a keresztnévükön szólítsák, használjanak olyan névtáblákat, amelyek mások számára láthatóak
- pontosság, az ütemterv betartása, beleértve a pihenőidőszakokat
- kerülje az általánosságban beszélést, a 3. személyt. A saját nevében beszéljen, I./1. személyben mondja el véleményét (én-formában)
- Mindenkinek joga van a véleményéhez, még akkor is, ha a többiek nem értenek vele egyet. (ne vágjanak egymás szavába beszélgetés közben)
- Minden vélemény gazdagítja a csoportot, ne váljon ki a csoportból
- Minden résztvevőnek joga van ahhoz, hogy ne vegyen részt egy tevékenységben, vagy megtagadja a véleménynyilvánítást egy témával kapcsolatban anélkül, hogy indokolnia kellene, hogy miért nem kívánja kinyilvánítani a véleményét, vagy részt venni egy tevékenységben.
- Mindenki eldöntheti, hogy mit/mennyit árul el a többieknek!
- A mobiltelefonokat le kell némítani
- Kérjük, tiszteljék egymást!
- Személyes információkat a csoporton kívül kiadni tilos!
- A szabályok megszegéséért járó büntetések (késés) történhet a bocsánatkérés szép formájában a csoport felé, és történhet pl. egy semmiség, egy vicc, egy vers vagy egy dal formájában, a résztvevő pedig eldöntheti, hogy mit/mennyit végez.
- Az oktató (tanácsadó, tapasztalati szakértő) az utolsó szó.

Munkafázis

A munkafázis során a tanácsadó mélyebb témákat fejteget és aktívan bevonja a résztvevőket. A tevékenységek általában több napra oszlanak el. Fontos tehát, hogy megértsük, hogy minden napnak van egy bevezető része, amikor a tanácsadó megismeri az adott napon, a csoporton belüli hangulatot, a munkára való készenállást, s a résztvevők elégedettségét. A résztvevőkkel együtt minden nap bemutatják a leadott információk közötti logikus összefüggést. Minden napnak kell, hogy legyen egy konklúziója, amely lehetővé teszi a résztvevők számára, hogy azok megoszthassák megérzéseiket, pl. mi az, amit a legérdekesebbnek találtak és miért, és lehetővé teszi az oktatónak, hogy lezárjon/befejezzon egy tanítási egységet és operatíván értékelje az adott nap kurzusához kapcsolódó elégedettségét, pl. egy emotikon kiválasztásával.

A tanácsadó (tapasztalati szakértő) folyamatosan ellenőrzi a csoportmunka hatékonyságát a megvalósítás során. A „Hatékonyság” egy jól működő, aktív és élénk csoportot jelent, és megteremti a csoporttagok elégedettségének előfeltételét. A csoport célkitűzéseinek teljesüléséhez alapvető előfeltétel, hogy teljesítsék saját személyes (egyéni) célkitűzéseiket, amelyek a csoport céljához kapcsolódnak.

Utolsó fázis

Amikor a teljes program véget ért, elegendő időt kell szentelni a csoportban az általános hangulat felpozíciójára. Ha az egyes tevékenységek időtartamát nem megfelelően mérte fel, vagy a

csoportmunka menete nem megfelelően koordinált, az oktátónak lehet, hogy nem lesz elegendő ideje a munka ezen részére, amely ellentétes hatással lehet a résztvevők általános benyomására, és persze, az értékelésére.

Miklovič (2013) szerint az utolsó fázis célja, hogy újra átismétlje a főbb pontokat, és érzelmi nyomot/lenyomatot hagyjon. Az eredmény a következő szakaszokra bontható fel:

A résztvevő összefoglalása a főbb pontokkal kapcsolatban	<ul style="list-style-type: none"> • mi az, ami a leginkább tetszett neki, és mi az, amit megtudott
Érzelmi lenyomat/lábnym hagyása	<ul style="list-style-type: none"> • azzal zár le egy eseményt, hogy háttérzene kíséretében mesél el egy történetet, vagy mond el egy idézetet • egy videó levetítése
Köszönetnyilvánítás a résztvevőknek	<ul style="list-style-type: none"> • kiemeli a csoport egyediségét, annak az oktató által leginkább méltányolt tulajdonságait, azt, hogy mit tudott meg az oktató a csoporttól és mi vitte előre
A csoporttanácsadási tevékenység értékelése	a résztvevőknek a programmal való elégedettségének feltérképezése, fejlődésük felmérése a tudásuk, a készségeik javulása, illetve attitűdjeik változása területén pl. kérdőív

7.4. Csoportdinamika, csoportkonzisztencia és csoportfejlődés

A csoportdinamika a társas csoportokban azok kialakulása és fennállása során végbemenő folyamatok összefoglalása. A csoportdinamika az egyének közötti interakció eredménye egy csoportszituációban. A csoportdinamika számos olyan elemből áll, amelyek kölcsönhatásba lépnek egymással és fejlődnek. A csoportdinamika alapelemei a következők:

Célkitűzések és standardok – ahová együtt tartunk, milyen módszereket és eljárásokat alkalmazni akarunk annak érdekében, hogy elérjük céljainkat

Vezetés és irányítás, motiváció és stimuláció – az, ahogyan alkalmazzuk a követelményeket

Kommunikáció típusa – a csoporttagok kölcsönös befolyása, a csoport tagjai közötti kommunikáció szabályai

Alcsoportok – a 4-5 tagú csoport egyik természetes jellemzője az, hogy alcsoportokra oszlik. Fontos dolog, hogy megfigyeljük, hogy az egyes alcsoportok milyen mértékben azonosulnak a nagy csoport normáival és célkitűzéseivel.

A csoport szerkezete és identitása – a csoport lehet formális, vagy informális szerkezetű. A tapasztalati szakértők leggyakrabban formális csoportokkal fognak találkozni, amelyek általában heterogén összetételűek (más-más életkorú, nemű, végzettségű, munkaerőpiaci helyzetű, fogyatékosságtípussal élő, stb. résztvevők)

Csoportszerepek és csoportpozíciók –A közösségi szerepek leképezik a csoportnak a tag felé tanúsított elvárásait, valamint az elvárásaik megvalósulását. Így lép együttműködésre a csoport egy tagja a csoport más tagjaival.

M.Belbin a következő 9 Csoportszerepet határozta meg:

- Gondolkodó
- Erőforrás-vizsgáló
- Koordinátor
- Alakító
- Értékelő
- Csapatmunkás
- Végrehajtó
- Befejező
- Specialista

Egyikünket se korlátozzák abban, hogy csak egyetlen szerepet tölthet be. Mindannyian másodszerepeket is játszunk, amelyek lehet, hogy kevésbé fontosak, de mindannyian legalább három másodszeret töltünk be. (Mikulástik, 2003, 194. oldal). A szerepek kiegészítik egymást és bizonyos kombinációk javítják a munkahatékonyságot.

Csoportfejlődés fázis, csoporttörténet - a csoport fejlődik, bizonyos fejlődési szakaszokon megy át (alakulás, viharzás, kristályosodás, standardizálás – csoportstandardek kialakulása, optimális teljesítmény – aktív csoportmunka, halogatás –megoszlás, alakulás, viharzás, standardizálás, teljesítés, elnapolás).

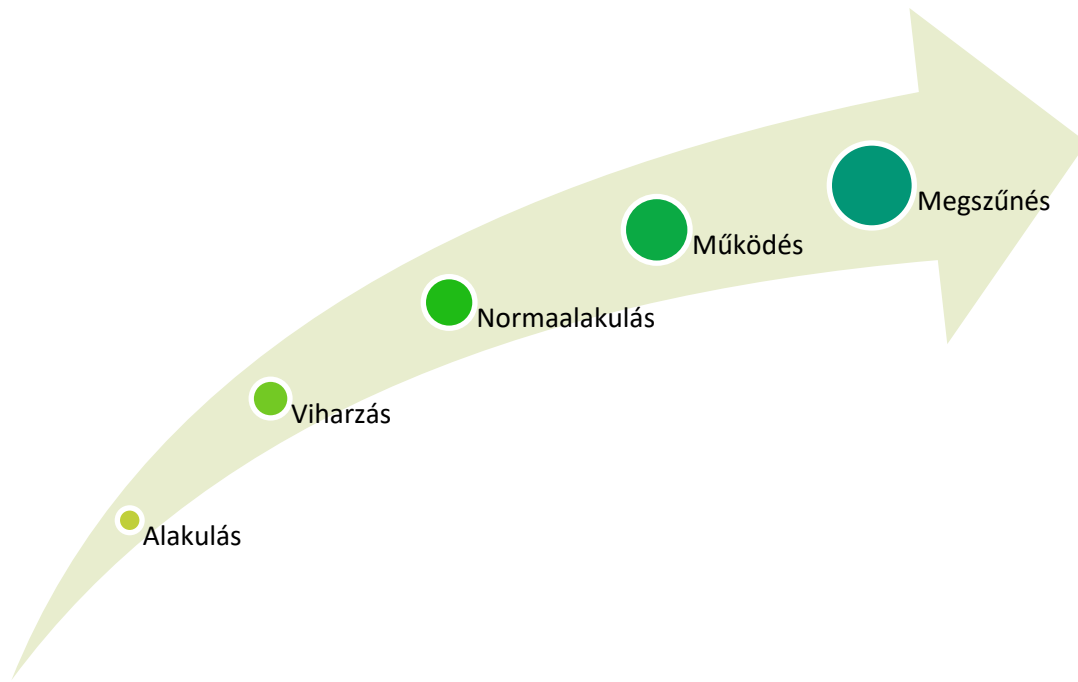
A csoporton belüli hangulat – a csoporton belüli hangulatot a csoporttagok alakítják mindennapi interakcióik által.

Kohézió (kooperáció, együttműködés) és feszültség (rivalizálás) – a csoportmunka természetes ismertető jege. A kompetitív rivalizálást a konstruktív jelenségekkel szemben pozitív, míg a kompetitív rivalizálást a destruktív jelenségekkel szemben negatívnak tekintik.

A tapasztalati szakértő által végzett csoportirányítás a fejlődés egyes szakaszaiban

Az, hogy egy csoport optimális teljesítményt érjen el, erőfeszítést igényel a tapasztalati szakértőtől. Annak érdekében, hogy jobban megértsük a csoport működését és a csoporton belül kezelendő helyzeteket, hasznos lehet a B.W.Tuckman pszichológus által kidolgozott modell. Modellje azon a feltételezésen alapul, hogy minden egyes csoport többé-kevésbé azonos időszakokon, vagy szakaszokon megy át, amelyeknek bizonyos megkülönböztető jegeik vannak.

Tuckman és Jesenová (1965, 1977) közösen az alábbiak szerint határozták meg és jellemezték eme fázisokat:



Forrás: <http://www.projectman.cz/clanky/posts/105-faze-vyvoje-projektoveho-tymu-podle-tuckmana-cim-vsim-si-vas-tym-muze-po-svem-vzniku-projit>

A tapasztalati szakértő által történő csoportirányítás a fejlődés egyes szakaszaiban

Fázisok	Csoportdinamika jelei	javaslatok
1.Fázis – Első kapcsolatteremtés és orientáció, megérkezés ALAKULÁS	<ul style="list-style-type: none"> - a csoporttagok bizonytalansága, tartózkodó magatartás, távolságtartás, - az emberek "beskatulyázása", - érvényes standardek keresése, - normális viselkedés jeleisigns of normal conduct, - alacsonyabb szintű felelősségvállalás. 	<ul style="list-style-type: none"> - készítsen egy világos és átfogó struktúrájú programot, - tegye lehetővé "egymás" megismerését, - tisztázza a résztvevők elvárásait és szükségleteit, - oszlassa el a félelmeket, - állapodjanak meg a csoportszabályokról.
2.Fázis – Harc a hatalomért, ellenőrzés, erjedés VIHARZÁS	<ul style="list-style-type: none"> -a csoporttagok egyre személyeskedőbben kezdenek viselkedni, -van néhány törekvés a befolyás megszerzésére és a pozíciók kialakítására, - kritizálás, vitatják a vezető megatartását, a rangért folyó harc, - megalakulnak az alcsoportok, - fennáll a kockázat, hogy a tagok elhagyják a csoportot. 	<ul style="list-style-type: none"> - ne akadályozza a pozíciófoglalásért folyó versengést, - határozza meg a tanulás kereteit - nevezze meg a kölcsönös érintkezés szabályait, - tisztázza pozícióit, - alkalmazza azokat a munkamódszereket, amelyek lehetővé teszik a tagok számára, hogy azok bemutassák erősségeiket és a kommunikációra összpontosítsanak.
3.Fázis – Csoportszabályok kialakítása NORMAALAKULÁS	<ul style="list-style-type: none"> - a versengésszerű rivalizálás csökken, - felerősödik az együttműködés, - nyílt kommunikáció kezdődik, - kezdetét veszi az ötletek és vélemények kicserélése, a szükségletek tisztázása, - a csapattagok kezdik elfogadni egymást, a csapattagok közötti kapcsolatok fejlődni kezdenek. 	<ul style="list-style-type: none"> - segítse elő a kommunikációt és az együttműködést, - tegye lehetővé az egyének és a csoport szabad fejlődését, - hárítsa át a felelősséget, - bátorítsa a kölcsönös toleranciát.
4.Fázis – Aktív csoportmunka MŰKÖDÉS	<ul style="list-style-type: none"> - a csoport koherens, - produktívan működik, - az egyének azonosulnak a csoporttal, elfogadják egymást - fokozódik az adásra való hajlandóság, - a csoport nagyrészt irányítja önmagát. 	<ul style="list-style-type: none"> - adja át az irányítás egy részét a csoportnak, -adjon visszajelzést a tagoknak, valamint a csoportnak is, - legyen nyitott a csoportfolyamatra, - legyen tisztában a tagok erősségeivel és gyengeségeivel, - tegye lehetővé az új tapasztalatokat.
5.Fázis – Megoszlás, feloszlás, és búcsú MEGSZŰNÉS	<ul style="list-style-type: none"> - újra békétlenség a csoportban, -kölcsönösen ambivalens viszonyok, -kísérlet a szakítás elkerülésére, -új csoportok keresése. 	<ul style="list-style-type: none"> - mutassa meg a tudás, a képességek és a készségek átültetésének, alkalmazásának lehetőségeit, - értékelje és foglalja össze a megszerzett tapasztalatokat, - irányozza elő a jövőre vonatkozó perspektívákat, - reflektáljon a csoporton belüli történésekre, - segítse elő a pozitív emlékeket.

7. 5. Hogyan kell kezelni a különböző személyiségű résztvevők problémáit

Résztvevők típusai	Jellemzők	Okok	Javaslatok a tapasztalati szakértők részére
Szkeptikusok	Folyamatosan szkeptikus, ami negatív hatással a csoport dinamikájára.	<ul style="list-style-type: none"> - már tapasztalták, hogy eltűnt sok új ötlet - sok közülük, saját volt - fél a kudarctól, az új dolgoktól. 	<ul style="list-style-type: none"> - folyamatosan meg kell győzni őket arról, hogy az ötletek működnek és érdemes azokat kipróbálni. - találjuk meg a szkepticizmus okát. - az ítélet meghozatalát halasszuk el, Mondjuk azt, hogy nem állíthatjuk, hogy valami nem fog működni, amíg nem próbálja ki.
Bőbeszédűek Buzgók Zavarba ejtők	Kisajátít, pl. egész idő alatt beszélgettek a saját tapasztalataikról	<ul style="list-style-type: none"> - bizonytalanok, próbálnak bizonyítani a csoport, valamint az oktató felé - engedélyt kérnek, érdeklődést mutatnak a téma iránt, - szeretnék elfogadtatni magukat a csoporttal, aktív résztvevők és irányítják a beszélgetést. 	<ul style="list-style-type: none"> - mondjuk, hogy: „Köszönjük, egyetérték Önnel” és vegyük át az irányítást. („Igen, így van, másnak mi a véleménye?”), - erősítse meg, hogy megértette, mit mond, majd folytatja (Szóval azt mondd, hogy: most folytatjuk...”), - beszéljünk vele, a szünetben, - adjunk neki konkrét feladatokat a csoporton belül.
Félnékek	A csoporton kívül ül, nem nagyon tevékenykedik, csendben marad.	<ul style="list-style-type: none"> - fél attól, hogy nevetségessé válik, - a motiváció hiánya lehet a baj, - sokkal kényelmesebb ülni és hallgatni. 	<ul style="list-style-type: none"> - próbáljuk, megtalálni az okot - bizalmatlanság esetén kezdjük el a bizalom építését, - alacsony motiváltság esetén, meg kell magyarázni az adott téma fontosságát, - ha nehézséget jelent a vélemény kifejtés, használjunk zárt kérdéseket. - fogadja el a tényt, hogy vannak, akik inkább okosan hallgatnak
Kritikusok	Valamilyen szinten a kritika frissítőileg hathat. Ha azonban minden vita, panasz, az negatív viselkedési hatással lehet a csoport többi tagjára, az pedig aláássa a lelkesedést.	<ul style="list-style-type: none"> - elrejti az a bizonytalanságát és másokat tesz érte felelőssé, - az ő célja nem az, hogy a dolgok megváltozzanak, - meg kell győződnie arról, hogy másnak is ugyanaz a véleménye, mint neki. 	<ul style="list-style-type: none"> - ne hagyjuk őt beszélni róla, vagy hagyjuk, hogy ő magyarázza el időről időre, hogy mi a probléma, és ő hogyan foglalkozna vele- - beszéljünk vele, a szünetben. - bizalmatlanság esetén kezdjük el a bizalom építését, - alacsony motiváltság esetén, meg kell magyarázni az adott téma fontosságát,
Összeesküvők	Ők ketten külön, vannak a többiektől, nekik egyesíteni kell az erőket és tiszteletlenek a többiekkel szemben.	<ul style="list-style-type: none"> - tisztázzák a dolgokat, amit ők nem értettek - motiváció hiánya, - nem értnek egyet azzal, amit az oktató mond. 	<ul style="list-style-type: none"> - oszlassuk el a félreértéseket, - ha a viselkedésük nem zavarják a csoport, hagyjuk figyelmen kívül, - szakítsuk meg a tennivalót és nézzünk rá, - mondjuk a nevét, s kérjük meg őt, hogy ne zavarják a csoport.

			<ul style="list-style-type: none"> - vegyük tudomásul, hogy valami fontosat akar mondani, és mondjuk meg neki, meg nekik, hogy lesz egy kis szünet hamarosan.
Jokerek, lazák	<p>Egy kis móka jó, segít oldani a feszültséget, illetve megkönnyíti a barátságok létrejöttét. Azonban ha túl sok, akkor akadályozza a csoportmunka hatékonyságát.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Szeretne a figyelem középpontjába kerülni, azért hogy a csoport elfogadja őt. 	<ul style="list-style-type: none"> - óvintézkedéseket kell tennünk, azért, hogy a történetek és viccek a szünetre tolódjanak, - a rendzavarás megállítása érdekében használjuk ki a csoport nyomását. - mondjuk meg neki nyíltan, hogy viselkedésével zavarja a csoportot és minket.

8. A tapasztalati szakértő partnerhálózata – Multidiszciplináris csapat

8.1. Mi az a multidiszciplináris csapatmunka?

Egy multidiszciplináris csapat különböző szakmai háttérrel vagy munkaterülettel foglalkozó munkavállalók egy csoportja, akik **bizonyos témákban** vagy **folyamatos jelleggel együttműködnek egymással**. Ez a típusú munkacsoport a problémák vagy kihívások különféle szempontokból való megvitatásában rejlt értéke miatt gyakori az irodai környezetben. A Tapasztalati Szakértő egy „mediátor”, egy közvetítő a szakemberek és a fogyatékkal élők között, mivel ő egy olyan képzett szakember, aki a fogyatékkal élő emberek „cipőjében jár”.

Multidiszciplinaritás

Számos tudományterület, vagy szakember dolgozik párhuzamosan

A tudományterületek és a szakemberek komplementaritása: egyikük sem tud választ adni a teljes problémára

Intézményi identitás

Kevés interakció a szakemberek között

A családok számos szakembertől elkülönülten kapnak információkat

Junor, Hole és Gillis (1994) szerint a multidiszciplináris csapatmunka „maximalizálja a hatékonyságot”.

A csapatoknak **közös célokkal és értékekkel kell rendelkezniük**, meg kell **érteniük és tiszteletben kell tartaniuk** a másik csapat tagjainak kompetenciáit, **tanulniuk kell más tudományágaktól** és **tiszteletben kell tartaniuk a különböző nézeteket és perspektívákat**. Az egyes csapattagoknak lehet, hogy **át kell értékelniük** a szaktudás, vagy hatóság iránti igényüket annak érdekében, hogy **olyan hatékony multidiszciplináris csapatokat alakíthassanak ki**, amelyek minden igénybevevő számára a lehető legjobb gondoskodást nyújtják.

“Egymást kiegészítő készségekkel rendelkező emberek egy csoportja, akik elkötelezettek egy közös cél iránt, teljesítménycélok iránt és az iránt a megközelítés iránt, amelyért kölcsönösen elszámoltathatónak tartják egymást.”



A csapatmunka alapjai

A csapatmunka sok cégnél elterjedt. A munkacsoport struktúrával rendelkező cégek felismerik annak értékét, hogy többféle nézőpont kap beleszólást a döntéshozatalba és a problémamegoldásba. Míg a csapatoknál egyes esetekben hosszabb ideig tarthat, hogy döntéseket hozzanak, azok **inkább ötleteket generálnak és tágabb perspektívákban gondolkodnak**. Egyes munkacsoportok ugyanazon a részlegen belül, ugyanabban a funkcióban vagy területen, míg mások a szociális munka több területén tevékenykednek, és **a tapasztalati szakértők több tudományterület szakembereivel működhetnek együtt annak érdekében, hogy segíthessenek az ügyfeleknek abban, hogy azok a segítségnyújtási programok és a közösségi támogatás megtalálása során a lehető legjobb segítséget kaphassák meg.**

Előnyök

Egy multidiszciplináris csapat alapvető előfeltétele, hogy különböző előnyt jelentő pluszpontokat kapjon egy-egy helyzetre, vagy problémára. A felkérő bizottság gyakran olyan szakemberekből áll, akik olyan hátterekkel rendelkeznek, amelynek segítségével különböző módokon tudnak az újonnan felkért személlyel. **Ez a felállás minden szakember számára lehetővé teszi, hogy megoszthassa véleményét és nézeteit, valamint, hogy megismerhesse a többiekét. Hasonlóképpen, más multidiszciplináris csapatok pedig megvitathatják azt, hogy az egyes döntések vagy tevékenységek milyen különféle pozitív és negatív módokon érintik a szervezetben belül az egyes részlegeket, illetve tevékenységeket.**

Hátrányok

A multidiszciplináris csapatokkal kapcsolatban az egyik fő aggály az, hogy jelentősen késleltethetik a döntéseket. A csapatoknak időbe telik, amíg megvitatják az ötleteket, de a multidiszciplináris csapatoknál általában több látásmód és lehetséges konfliktustéma merül fel. Egyes munkavállalók kényelmetlenül érezhetik magukat amiatt, hogy egy olyan szakemberekből álló csapatba sorolták be őket, akik kívül esnek azon emberek körén, akikkel általában dolgoznak. Önnek mérlegelnie kell a viták során történő esetleges előrelépéseket a megnövekedett időráfordítással szemben. A tapasztalati szakértőnek ismernie kell a saját és a többi csoporttag erősségeit és gyengeségeit annak érdekében, hogy hatékonyan, problémamegoldás-központúan tudjanak együttműködni, és elkerüljék az interperszonális konfliktust.

Tényezők/korlátok	
Mások csoportjainak aggályai, problémái alacsonyabb prioritással rendelkeznek.	
Egy bizonyos szókészlet használata	→ kommunikációs problémákat teremt
Különböző ügynökségeknek dolgoznak, amelyeket különböző módokon finanszíroznak és eltérő prioritásokkal rendelkeznek.	
Az észlelt státusz, menedzsmentkörülmények vagy munkaterhelés miatti feszültségek.	
Titoktartási kódex	→ nehéz megosztani a jegyzőkönyveket vagy információkat

Vannak olyan korlátai a multidiszciplináris munkavégzésnek, amelyek nem olyan könnyen értelmezhetők, mint a szakmai rivalizálás vagy bizalmatlanság, a kiemelt szakemberek és mentális egészségügyi vezetők/adminisztrátorok részéről a csapatmunka támogatásának hiánya, titoktartási kérdések, fokozott kockázat, annak ismeretének hiánya, hogy mivel foglalkoznak más szakemberek és

milyen egyedülálló készségeket kínálnak. A hatékony csapatokhoz a csapatmunkával kapcsolatos képzés hiánya is egy jelentős korlát. Minden szakmát külön oktatnak és képeznek, mind a végzősök, mind pedig a diplomázás előtt állók szintjén.

8.2. A csapatmunka elemei a munkahelyen

A tapasztalati szakértőnek keményen kell dolgoznia annak érdekében, hogy a lehető legjobb tehetséget kérje fel. Amikor arra van szükség, akkor fejlesztenie kell az embereket, erőfeszítéseket kell tennie annak érdekében, hogy példával járjon elő és szorgalmasan kell dolgoznia annak érdekében, hogy egy pozitív vállalati kultúrát alakítson ki. **Mindezt pedig azért kell megtennie, mert tudja, hogy energiát fektet a csapatába, pozitív üzleti eredményeket hoz. Vessen egy pillantást a csapatára és vizsgálja meg, hogy előfordulnak-e a csapatmunka elemei, s hova tudna berakni néhány csapatépítő feladatot, hogy még jobb csapatot alakíthasson ki.**

Hatékony multidiszciplináris csapat
<i>Egy jellegzetes, tudományág-alapú tudásbázis:</i>
Az, hogy valaki magabiztos a saját szakterületében anélkül, hogy arrogáns lenne
Tisztában lenni valaki tudásbázisának határaival és korlátaival
<i>Az együttműködéshez kapcsolódó készségek:</i>
Partnerség
Tárgyalás
Networking, hálózatépítés
Kommunikáció
Átkeretezés
Szembeállítás
Rugalmasság
Értékek
Ügyfélközpontúság
A munkatársak és a szolgáltatásigénybevevők iránti tisztelet
Nyíltság

Nyílt és tisztelttudoó kommunikáció

A nyílt és tisztelttudoó kommunikáció a remek csapatmunka egy alapvető eleme. A pozitív csapatközlegekben az emberek öntudatosság vagy kritika nélkül mondják el ötleteiket, véleményüket, sőt problémáikat is a többi dolgozónak. A csapatok megértik, hogy az információkat a szervezeten belül kell továbbítani annak érdekében, hogy elérjék az átfogó célkitűzéseket.

A vezetők olyan egyszerű tevékenységekben is megláthatják ezt az elemet, mint az, hogy a munkatársak azonnal tudják egymással az üresedést, vagy a műszakváltozásokat. Ez méginkább magától értetődő olyan együttműködési helyzetekben, amikor ötletbörzére kerül sor. A munkatársak meghallgatják és tiszteletben tartják mások sokszínű és változatos véleményét, türelmesen kivárik a sorukat, s azzal a magabiztossággal járulnak hozzá a vitához, hogy ötleteiket értékelik.

Hatékony konfliktusmegoldás

A csoport dinamikus; a problémák természetesen előfordulnak, a dolgok pedig változnak. Ha a Tapasztalati szakértő tisztában van azzal, hogy egy másik csapattag ügyfelének problémája van, akkor

tisztelettudóan megkeresi azt a csapattagot és világosan elmeséli a helyzetet, hogy elkerülje annak fokozódását. Amikor konfliktus alakul ki és a csapatmunka az elsődleges, akkor egyetlen munkavállaló sem érzi úgy, hogy magára maradt a probléma megoldásával kapcsolatban. Ottvan a csapat, amely tapasztalattal és rálátással rendelkezik annak érdekében, hogy gyorsabban megoldja a problémákat.

Lehet, hogy egy ügyfélnek problémája van a szolgáltatói részleggel. Az egymásra mutogatás, vagy hibáztatás helyett egy jó csapatszemlélet minden problémát a csapat problémájaként kezel, és együtt dolgoznak a közös döntésen.

Felelős tettek

A hatékony csapatmunka egyik eleme, hogy egyértelműen tisztázottak legyenek a szerepek a csapatban. Egy kosárlabda csapat játékosainak a pályán megvan a saját szerepük és elhelyezkedésük. A játékosok tisztában vannak a szerepükkel és nemcsak a labda köré tornyosulnak. Ugyanez igaz az irodai környezetre is. A remek csapatmunka azt jelenti, hogy a vezetők rászánták az időt arra, hogy meghatározzák az egyes munkavállalók szerepét, valamint arra, hogy elmagyarázzák, hogyan működik együtt a csapat.

Nemcsak arról van szó, hogy ki jelent kinek. Arról van szó, hogy a különböző részlegek hogyan működnek együtt, vagy miért. Mindenki a csapatban tisztában van saját szerepével, és azzal, hogy hogyan illeszkedik az az általános célkitűzéshez. Amikor ez megtörtént, akkor az emberek felelősséget vállalnak és birtokba veszik szerepüket és munkahelyi kötelezettségeiket.

Munkatárs bátorítása

A csapatmunka nem gátolja az Ön mellett ülő embert. A csapatmunka központi eleme a csapatban levők összekovácsolása, mert ha egyvalaki sikerrel jár, akkor mindenki közelebb van a sikerhez. Ha pedig valaki küszködik, az lemerítheti az egész csapatot. A bátorítás elemei közé tartozik a sikerek megünneplése, a segítségnyújtás azoknak, akik küszködnek, valamint egymás összetartása annak érdekében, hogy elérjék a kitűzött célokat.

Például a tapasztalati szakértői csapat egyik tagja észreveheti, hogy egy új munkavállaló nehezen boldogul a megrendelések gyors és pontos feldolgozásával. Az eredmény, hogy a hatékonyság lelassul, az ügyfél frusztrálttá válik, a végrehajtó központban pedig többletmunka keletkezik a hibák kijavítása miatt. A szakértői csapat tagja pedig ahelyett, hogy kritizálná azt a személyt, aki mindenki életét megnehezíti, felajánlhatja, hogy leül és megvizsgálja az eljárást. Ez az egész csapatot hozzásegíti a sikerhez.

8.3. A hatékony csapatmunka jellemzői

A célkitűzéseket és célokat minden érintettnek meg kell értenie, el kell fogadnia és magáénak kell vallania.

Minden tagnak értenie kell a többi csapattag szerepét, kötelezettségeit és felelősségeit.

Ezen szabályok kölcsönös tiszteletben tartása.

Ki kell alakítani és időről időre át kell értékelni a kommunikáció és a döntéshozatal hatékony mechanizmusait.

Céltudatosság

Egy személyközpontú rendszert úgy írnak le, mint egy olyan rendszert, amely „felismeri és kielégíti az egyén szükségleteit, koordinált módon tervezett és végrehajtott, és segít az egyéneknek abban, hogy részt vegyenek a döntéshozatalban annak érdekében, hogy javítsák teljesítményüket.”

A csapatmunka jellemzője, hogy van egy egységes céltudat, hogy el kell érni egy világos, konkrét célt, amelyről minden tag hiszi, hogy azt fontos, hogy elérjék. A csapatot megbízhatják azzal, hogy hajtsanak végre egy konkrét projektet, mint például azt, hogy találják meg egy kisvállalkozás nyereségességének javításának módjait. A csapatot azért is össze lehet hívni, hogy készítsenek egy költségvetést vagy, hogy találják meg a megfelelő jelöltet egy álláshelyre. Válassza ki azokat a csapattagokat, akikről tudja, hogy elkötelezettek e konkrét cél iránt, illetve, hogy jól fognak együtt dolgozni. Ez nem jelenti azt, hogy nem lehetnek nézeteltérések, de azokat a csapattagokat és célja érdekében félreteszik.

Egységes kompetencia

Minden csapat olyan tagokból áll, akik tudásuk és szakmai ismereteik szintje alapján képesek arra, hogy hozzájáruljanak a cél eléréséhez. Ha egy csapat azt a feladatot kapja, hogy dolgozzon ki egy kiadási költségvetést, de a csapat egy vagy több tagja kevés költségvetéskészítési tapasztalattal rendelkezik, vagy nem rendelkezik költségvetéskészítési tapasztalattal, akkor ennek eredményeképpen az egész csapat szenvedni fog. Ez nem jelenti azt, hogy minden csapattagnak azonos készségekkel kell rendelkeznie. Valójában ez kontraproduktív lehet (egymással folytatott versengés), mert lehet, hogy elkezdenek azon veszekedni, hogy az ő készségeik legyenek azok, amelyeket dominánsan vesznek igénybe. Az ideális csapat olyan tagokból áll, akik kompetensek a témában, de különféle erős készségekkel rendelkeznek annak érdekében, hogy hozzájáruljanak a projekthez, mint egészhez.

Együttműködő szellemiség

Egy sikeres csapat magában foglalja az együttműködés szellemiségét. Minden tagnak együtt kell működnie egy konkrét cél elérése érdekében. Ez lehet, hogy nehéz, különösen, ha egyes tagok erős személyiséggel rendelkeznek, vagy kitartanak a véleményük mellett. A sikeres csapatoknak általában erős vezetőik vannak, akik összetartják a teljes csapatot, miközben a kicsinyes civakodást a minimálisra korlátozzák. Egy erős vezető nem ugyanaz, mint egy sztárjátékos, aki jobban dolgozik akkor, ha egyedül van. Ellenkezőleg, finoman veszi át a vezetést, figyel arra, hogy mindenki tartja-e magát a célhoz, s tudja-e, hogy mi a szerepe és melyek a következő lépések.

A szabályok szerinti játék

A csapatoknak rendelkezniük kell egy olyan szabályrendszerrel, amely meghatározza azok működési eljárásait. E szabályok segítenek abban, hogy a csapat a helyes úton maradjon és kiküszöböljék az értelmezési bizonytalanságokat. Például egy csapatnak lehet egy olyan szabálya, hogy minden csapattagnak el kell fogadnia egy döntést, mielőtt azt végrehajtják. Ez azt igényelné, hogy a csapat átgondoltan cselekedjen, akár csak egy bíróság, mindaddig, amíg konszenzust nem érnek el. Természetesen ez azt is jelenti, hogy előzőleg mindenkinek el kell fogadnia a szabályokat; nem hozhatja meg azokat egyetlen személy egyszerűen csak azért, mert ő úgy tud jól dolgozni.

8.4. Kulcskompetenciák a multidiszciplináris csapatmunkában

Egy képességmodell

Egy multidiszciplináris csapat alaptagjai által elvárt készségeket különbözőféleképpen, "képessegekként" és "kompetenciákként" írják le (Clarke, 2004). Egy multidiszciplináris csapat minden egyes tagja alkalmazza munkája során a saját konkrét szakmájához, vagy területéhez kapcsolódó készségeket. Ezek azok a készségek, amelyek nyilvánvalóan megjelennek a csapattal és az egyéni szolgáltatásigénybevevőkkel végzett munkájuk során. E készségekkel kapcsolatos kompetenciájuk tapasztalatuk, képzettségük, és a képzettségük megszerzése során végzett munkájuk eltérő. (vagyis a gyakorlati, kézzelfogható képzéseik mennyisége).

Egy multidiszciplináris csapat minden egyes tagja azon attitűdjeit és értékeit is magával hozza, amelyek jelentős hatást gyakorolhatnak tudásukra, magatartásukra és készségeikre. Végezetül minden tag egy egyedülálló egyén, saját interperszonális készségekkel, erősségekkel és gyengeségekkel.

Az egyénnek éppen ezek az elemei azok, amelyek a legnagyobb befolyást gyakorolják arra, hogy hogyan működik az egyén csapattagként. Viszonylag könnyű felsorolni azon készségek típusait, amelyek szükségesek ahhoz, hogy valaki egy multidiszciplináris csapat tagjaként dolgozhasson, nehezebb meghatározni azokat az interperszonális készségeket és jellemzőket, amelyektől valaki jó csapattaggá válik.

Az alkalmasság kiterjeszti a kompetencia fogalmát arra a képességre, hogy valaki különböző, összetett és változó körülmények között képes arra, hogy alkalmazza a szükséges tudást, készségeket és attitűdöket. A hangsúly tehát e modellben a hatékony és reflektív gyakorlaton van. Ez tehát a kompetenciáik mellett egy alátámasztó érték,- attitűd- és tudáskészletet igényel annak érdekében, hogy valaki igazán hatékony csapatmunkás legyen.

A tapasztalati szakértő által elsajátítandó képességek közé tartozik:

- Egy teljesítmény összetevő, amely meghatározza, hogy 'mi az, amivel az embereknek rendelkezniük kell' és 'mit kell elérniük' a munkahelyen;
- egy etikai összetevő, amely azzal foglalkozik, hogy a szakmai gyakorlatba integrálja a kultúrát, az értékeket és a társadalmi tudatosságot;
- egy olyan összetevő, amely a reflektív gyakorlatot hangsúlyozza működés közben;
- az a képesség, hogy valaki képes arra, hogy hatékonyan hajtson végre bizonyítékon alapuló beavatkozásokat egy modern mentális egészségügyi szolgáltatás szolgáltatási konfigurációiban;
- valamint az elkötelezettség az iránt, hogy valaki a szakképzés új modelljeivel dolgozzon és felelősséget vállaljon az élethosszig tartó tanulással kapcsolatban.

Alapkészségek, ismeretek és attitűdök a multidiszciplináris munkavégzéshez

Itt a képesség e fogalma kombinálódik a kompetenciák részletes leírásával.

A kompetenciákat az alábbi területeken soroljuk fel:

- értékelés
- kezelés és ápolásmenedzsment
- együttműködő munkavégzés
- irányítás és ügyvitel
- interperszonális készségek



Fontos megjegyezni, hogy a különböző tudományágak képzése azt jelenti, hogy különböző módokon tekintenek az egyénre – mindegyik érvényes, de mindegyik csak egy része az egész személyről alkotott képnek.

Például egy foglalkozásterapeuta egyéni készsége, hogy a céltudatos tevékenységet, mint terápiás eszközt használja a mentális egészségi problémával élő egyénnél. Az a képessége, hogy képes programokat tervezni ennek elérésére kizárólag a foglalkozásterapeutákra nézve jellemző, mert ők e különleges szemszögből tekintenek az egyénre. Hasonlóképpen egyedi készsége a szociális munkásnak az, hogy elsődleges perspektívájaként az egyént annak személyes, családi, kulturális és társadalmi-gazdasági körülményeinek összefüggésében tekinti, és ebben az összefüggésben tesz javaslatokat és hajt végre beavatkozásokat.



A csapat nem minden szakembere rendelkezik ugyanolyan szintű készségekkel és tapasztalattal. Alapvetőek azok az interperszonális jellemzők, amiket az egyes egyének hoznak be a csapatba. A készségek szintje az olyan területeken, mint pl. az értékelés és a különböző beavatkozások lehet, hogy idővel változnak, de ha az egyén egy bizonyos alapszinten nem hisz a csapatmunkában, akkor nincs az a képzési mennyiség a terápiákban, ami hatékony multidiszciplináris csapattaggá tenné őt.

A tapasztalati szakértő fő szerepe a csapatmunkában:

- ❖ saját tapasztalata által biztosítja a szakértelmet
- ❖ empátikus
- ❖ és betekintést nyújt a felhasználótársak jobbá tétele érdekében
- ❖ megérti azok tapasztalatait és e tudást konstruktívan illeszti be a rendszerbe. Ebben a rendszerben válik kritikus, átfogó vita tárgyává az, hogy a felhasználók fontos szerepet játszanak a szolgáltatásnyújtásban és a multidiszciplináris egészségügyi csapatok működésében
- ❖ gyakorlati alapú tanulás használata, tanulótrási támogatással, vagy Mediált (Közvetített) Tanulási Tapasztalat segítségével
- ❖ összeköti az ügyfeleket és a családtagokat a szükséges erőforrásokkal, ellenőriz, hogy megbizonyosodjon felől, hogy hatékony kapcsolatok alakultak ki
- ❖ segíti az ügyfeleket, az egészséget és a jólétet támogató kiegészítő és alternatív szolgáltatások számbavételében, valamint az azokhoz való hozzájutásban
- ❖ támogatja a sokszínűséget a szakmaközi csoportokban működő szolgáltatók körében.

Gyakorlati tippek a tapasztalati zakértőnek és szakembereknek

- Mindig mutatkozzon be a csapatnak!
- Tisztázza szerepét!
- Használjon objektív (nem pedig szubjektív) nyelvezetet!
- Tanulja meg és használja az emberek nevét!
- Legyen asszertív, amikor szükséges!
- Olvassa vissza/zárja le a kommunikációs folyamatot!
- Mondja ki, ami nyilvánvaló, hogy elkerülje a feltételezéseket!
- Tegyen fel kérdéseket, ellenőrizzen és egyértelműsítsen!
- A megfelelő embereknek adja ki a feladatokat, ne a vakvilágba!
- Ha valaminek nincs értelme, ismerje meg a másik személy szemszögét!
- Egy csapattevékenység megkezdése előtt mindig tartson csapateligazítást, utána pedig mindig kérjen beszámolót!
- Konfliktus esetén koncentráljon arra, hogy mi az, „ami” jó az ügyfélnek, ne pedig arra, hogy „kinek” van / „kinek” nincs igaza!
- És ne feledje: “A csapatmunka nemcsak egyszerűen megtörténik”! A csapatmunkához:



- Szükség van a sikeres csapatok jellemzőinek megértésére!
- Annak megértésére, hogy hogyan működnek a csapatok, valamint olyan módszerek ismeretére, hogy hogyan maradhat hatékony egy csapat!

9. Információk a munkaerő-piacról

9.1. Tanácsadási szolgáltatások fogyatékosok részére

A fogyatékosügyi tapasztalati szakértő Magyarországon az ügyfeleit az állami fenntartású intézményekhez, akkreditált civil szervezetekhez és érdekvédelmi szervezetekhez irányíthatja, illetve együttműködés keretében rajtuk keresztül tud olyan munkaerő-piaci információkhoz jutni, amely segíti a folyamatos naprakészültségét.

A foglalkozási rehabilitációs ügyintézők

A foglalkozási rehabilitációs ügyintézők a Munkaügyi Szervezetek helyi kirendeltségein elérhetőek. Munkájukat az elsőfokú rehabilitációs hatóság megbízásából a megyei kormányhivatalok járási hivatal foglalkoztatási osztályain végzik. Megyei szinten központi elérhetőségeik is vannak, illetve a helyi, járási kirendeltségeken is tartanak ügyfélfogadási napokat.

Vas megyei elérhetőségek:

Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztály

Hunyadi út 45. telefon: (94) 514-576, 522-777, www.nyugatrmk.hu

Kihelyezett ügyfélfogadás: Celldömölk: Pártfogói Iroda, Dózsa György u. 18.

Sárvár: Foglalkoztatási osztály, Sárvár, Batthyány L. u. 47.

Körmend: Foglalkoztatási osztály, Szabadságtér 5.

Szentgotthárd: Foglalkoztatási osztály, Kossuth Lajos u. 1.

Vasvár: Foglalkoztatási osztály Árpád Tér

A foglalkozási rehabilitációs ügyintézők a különféle szolgáltatásokat nyújtanak a megváltozott munkaképességű, fogyatékos álláskeresőknél:

- feltérképezik az ügyfél aktuális állapotát, adatlapot töltenek ki, orvosi, szociális, és foglalkozási rehabilitációs szükségletek alapján;
- a rehabilitálható ügyfelek rehabilitációja konkrét irányát megjelölik a végzettségek szakmai gyakorlatok ismeretében;
- elkészítik számukra a rehabilitációs tervet, amelyet időközönként szükség szerint módosítanak;
- szükség esetén külső szakembereket vonnak be a fejlesztésbe;
- az adott térség munkaerő-piaci helyzetéről információt nyújtanak;
- foglalkozás rehabilitációs információkat nyújtanak;
- átbeszéli az ügyféllel az akadályozó tényezőket;
- foglalkozás rehabilitációs tanácsadást nyújtanak;
- segítenek az önéletrajzírásban;
- szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében nyújtanak segítséget;
- állásajánlatokat nyújtanak;
- munkába helyezésben segítenek;
- aktuális projektekbe (EFOP/VEKOP) irányítanak;
- együttműködnek a foglalkoztatást biztosító munkáltatókkal;
- kapcsolatot tartanak az akkreditált foglalkoztatók mentoraival, tanácsadóival;
- a munkaerőigények kapcsán toboroznak álláskeresőket, közvetítést végeznek;
- állásbörzétet szerveznek, amelyről információt nyújtanak az ügyfélnek;
- állásinterjúkat és csoportos tájékoztatókat szerveznek;
- kapcsolatot tartanak civil szervezetekkel;
- segítséget nyújtanak különböző kérelmek kitöltésében, átvételében, és továbbítják azokat az elbíráló ügyintézők felé.

A **tapasztalati szakértő** önmaga is nyújt foglalkozás rehabilitációs információkat, melynek keretében tájékoztatást nyújt a munkaerő-piaci intézményrendszerről és szereplőkről, a jogszabályi környezetről, a munkát keresőknek nyújtható támogatások, képzések és szolgáltatások lehetőségeiről és az igénybevétel feltételeiről. Amennyiben az ügyfele segítői folyamatában számára szükségesnek tartja a foglalkozás rehabilitációs tanácsadást, érdemes a munkaügyi szervezethez, a foglalkozás rehabilitációs tanácsadókhoz irányítania.

A **foglalkozási rehabilitációs tanácsadás során** a megváltozott munkaképességű személyek megmaradt, fejleszthető képességeire épülő komplex rehabilitáció, munkaerő-piaci integráció és munkába állás elősegítése történik, a foglalkoztathatóság fejlesztése valósul meg. A foglalkozás rehabilitációs tanácsadás formái:

- *foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás* során a tanácsadó felméri a munkaerő-piaci adottságokat, készségeket és képességeket, segíti az elhelyezkedést akadályozó körülmények feltárását és megszüntetését, valamint a megváltozott munkaképességű személlyel közösen meghatározza a foglalkozási rehabilitációs folyamat lépéseit és célját egy egyéni fejlesztési terv elkészítése során,
- *foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás* során hozzásegíti a megváltozott munkaképességű állást kereső személyt a megmaradt képességekkel, a korábbi munkaerő-piaci előzményekkel összeegyeztethető reális célállás megtalálásához, megosztja vele az álláskereséshez szükséges megfelelő ismereteket, valamint felkészíti az eredményes álláskeresésre, az egyénre szabott állásfeltárás során a célállásnak megfelelő munkaadókat keres fel;
- *a foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás* során a tanácsadó elősegíti a pályaválasztást, a pályamódosítás megvalósítását, a megfelelő pályaterv és képzési cél meghatározását. Segítséget nyújt a pályamódosítást, vagy pályaválasztást célzó továbbtanulási lehetőségek kiválasztásában az egyéni igények, szükségletek, életcélok, munkavállalói készségek, képességek felmérése, továbbá a képzésre történő felkészítés, tanulási képességek és készségek vizsgálata módszerek alkalmazásával.

A munkaügyi szervezeten kívül akkreditált szolgáltatók által működtetett rehabilitációs tanácsadási lehetőség is az ügyfelek rendelkezésére áll. Az országban **36 foglalkoztatási rehabilitációs szolgáltató**, 269 helyszínen biztosítja az alábbi egyéni és a további csoportos szolgáltatásokat:

- foglalkozási rehabilitációs információk nyújtása
- foglalkozási rehabilitációs tanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs munkatanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs álláskeresési tanácsadás
- foglalkozási rehabilitációs célú pályatanácsadás
- foglalkozási rehabilitációt elősegítő pszichológiai tanácsadás
- foglalkozási rehabilitációt elősegítő álláskeresési technikák tréning
- képzésre történő fejlesztő felkészítés
- foglalkozási rehabilitációt elősegítő újraorientáló foglalkozás
- foglalkozási rehabilitációs mentori szolgáltatás.

Vas megyében 3 szolgáltató érhető el:

- Munkaerőpiacon Maradás Egyesület www.mpme.hu
- "Gondoskodás" Alapítvány www.gondoskodas.eu
- Szt. Cirill és Method Alapítvány www.cirillmethod.hu

A fogyatékosok célcsoportspecifikus támogatása érdekében a tapasztalati szakértő mindenképp építsen ki kapcsolatot az **érdekvédelmi szervezetek helyi képviselőivel, irodáival**.

Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége helyi szervezeteinél (MEOSZ) többek között a következő témákban rendelkeznek speciális információkkal:

- *munkaerő-piaci szolgáltatás*: állasközvetítés; munkarehabilitációs szolgáltatás megváltozott munkaképességű, fogyatékos embereknek; oktatás, továbbképzés;
- *akadálymentesítés*: tapasztalati szakértők segítenek akadálymentesítési kérdésekben.

Vas megyei elérhetőség: Mozgássérültek Vas Megyei Egyesülete, 9700 Szombathely, Szelestey László u. 42. Tel: 06-94-314-564.

A **Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége** – (SINOSZ) küldetése, hogy a siket és nagyothalló személyek munkaerő-piaci (re)integrációjának folyamatát segítse speciális eszközökkel.

Az álláskeresők részére

- az álláspont szolgáltatás keretében a jó önéletrajz és motivációs levél mellett hasznos munkaerő-piaci információkat nyújtanak részmunkaidős és az ellátás melletti munkavállalással kapcsolatban is.

Míg a munkáltatók, segítők részére:

- Toborzás támogatása saját információs felületeiken keresztül. A meghirdetni kívánt állásajánlatokat Magyarországon, egyedülálló módon, akadálymentesítve, jelnyelvi videóval teszik közzé információs felületeiken.
- Folyamatos szaktanácsadás biztosítása. A munkáltatók illetve a tanácsadók, tapasztalati szakértők folyamatosan számíthatnak a szervezetre a foglalkoztatás bármely szakaszában felmerülő célcsoport-specifikus kérdéseikkel kapcsolatban.
- Helyszíni bejárás, munkakörök átvilágítása. Vállalják a munkahelyi környezet felmérését, munkakörök átvilágítását, valamint ezek alapján a munkafolyamatok akadálymentesítésre vonatkozó javaslatok megfogalmazását.
- Belső képzések lebonyolítása. Érzékenyítő tréningek szervezése, jelnyelvi tanfolyamok kiszervezése.
- Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás.
- Kontakt Tolmácsszolgálat: egy újszerű, innovatív videó alapú tolmácsszolgáltatás, mely segítséget jelenthet a siket, siketvak, nagyothalló és halló személyek számára is.
- Honlap és információs anyagok akadálymentesítése. Segít a vállalat, szolgálat honlapjának, belső anyagainak releváns (pl.: munkavédelmi előírások, tűzvédelmi szabályzat, oktatási anyagok) részeinek hallássérült személyek számára történő akadálymentesítésében.

A SINOSZ Vas Megyei Szervezete Szombathelyen érhető el, Kiskar utca 5. szám alatti irodában, vagy telefonon (Mobil: +36 70 377 5726), internet segítségével (e-mail: szombathely@sinosz.hu; <https://sinosz.hu/vas-megyei-szervezet/>).

A **Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége** (MVGYOSZ) helyi szervezete, a Vakok és Gyengénlátók Vas Megyei Egyesülete, Szombathelyen, a Vörösmarty M u. 32. szám alatt, telefonon

(Tel: 94/312-263), illetve internet segítségével (E-mail: vggyve1@gmail.com, Web: <http://vasivakok.hu/>) elérhető.

Az egyesület szolgáltatásai:

- Érdekvédelem ellátása a tagok számára.
- Életviteli nehézségek leküzdésében segítségnyújtás.
- Felvilágosító tevékenység, rendszeres tájékoztatás szervezése. A tagság folyamatos tájékoztatása a számukra elérhető támogatások és szolgáltatások igénybevételének lehetőségéről.
- Fogyatékkal élők számára kiírt pályázatok felkutatásában és megírásában történő segítségnyújtás.
- Hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás (nyomtatványok kitöltése, hivatalos iratok megfogalmazása, stb.).
- Munkalehetőségek felkutatása, terjesztése.
- A munkaerő-piacon történő elhelyezkedési esélyek növelése érdekében felnőttképző intézményekkel közösen – érdeklődés szerint – tanfolyamok szervezése.
- Lehetőség szerint anyagi támogatás szervezése és nyújtása.
- Látássérült diákok számára Braille, hangos, illetve elektronikus tankönyvek beszerzése.
- Szabadidős és kulturális programok szervezése (klubnapok, kirándulások, színházlátogatás, múzeumlátogatás, sportolási lehetőség).
- Segédeszközök (beszélő vérnyomásmérők, diktafonok, stb.) kölcsönzése, beszerzése.

Autisták számára is van speciális szolgáltatás Vas megyében, Szombathelyen a Bádónfa utca 15 szám alatt működik az Esőemberke Alapítvány, melynek intézményeiben szívesen adnak felvilágosítást munkaerő-piaci kérdésekben is az ügyfeleknek, családtagoknak, segítőknek. Az intézmény az Autisták Országos Szövetsége tagszervezeteként működik. További információ: <http://aosz.hu/tagszervezet/esoemberke-alapitvany-a-vas-megyei-autistakert/> elérhető. Az alapítványt E-mailben, internet segítségével (esoemberke@gmail.com; <http://www.esoemberke.hu/>), valamint telefonon is elérheti az érdeklődő (+36 70 709 2010)

Az értelmi fogyatékosok érdekvédelmi szervezete az ÉFOÉSZ Vas megyei szervezete a Szombathely 11-es Huszár u. 116. alatti intézménykomplexumban elérhető, vagy a 94-508-770-es telefonszámon. További információk a szolgáltatásairól a következő webhelyen elérhetőek: <http://egyuttvelunk.onervenyesites.hu/?tag=efoesz-vas-megyei-szervezete>

A **pszichiátriai és szenvedélybetegek** segítségét, érdekképviselését, szociális jellegű foglalkoztatását Vas megyében a Szombathelyi Egyházmegyei Karitás látja el. Intézményei (Szikla Községi Gondozó, RÉV Szolgálat, Hársfa-ház) és szakemberei által nyújtott szolgáltatásokról a központi irodában érdemes információt kérni, a Hollán Ernő u. 12. szám alatt, vagy a 94/318-560-as telefonszámon.

9.2. Képzési lehetőségek fogyatékosok számára

A tapasztalati szakértő számára fontos információ, hogy Magyarországon álláskeresőként háromféle rendszerben van lehetőség (szak)képesítést szerzésére.

- Egyrészt azon fogyatékos személy, aki betegségéből kifolyólag nem részesül ellátásban, részt vehet a Munkaügyi Központok által indított képzéseken, amennyiben megfelel a jelentkezési feltételeknek. Bizonyos képzéseknél, mint például virágkötő illetve sütőipari és gyorspékségi munkás tanfolyam esetében egészségügyi alkalmassági vizsgálaton is meg kell felelni. Jelentkezni, információt kérni a a Szombathely, Hunyadi u. 45. szám alatti központban lehet, a Társadalombiztosítási és Foglalkoztatási Főosztály, Munkaerő-piaci és Alapkezelő Osztály ügyintézőitől.
- Másrészt az EFOP 1.1.1. uniós pályázat keretében, a 327/2011. (XII. 29) Korm. rendelet 21/A. §-a alapján a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság – a rendelkezésre álló források, a bejelentett munkaerőigények, a munkaerőpiaci előrejelzések, valamint a rehabilitációs szolgáltatásban részesülő személyek képességei, foglalkoztatási helyzete és várható elhelyezkedési lehetőségei alapján – minden év január 15-éig a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által üzemeltetett elektronikus felületen közzéteszi a tárgyévben támogatható képzések adatait és a képzési célú támogatás igénybevételének feltételeit. http://szocialisportal.hu/documents/10181/136305/Tamogathato_kepzések_jegyzéke_2018.pdf/ba7235ce-9b8c-dd8a-5468-47af620ff5e4

Az ügyfél és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság együtt választja ki a foglalkozási rehabilitációs szükségleteknek megfelelő képzési irányt. Ezt követően a Főigazgatóság tájékoztatja a személyt azokról a képző intézményekről, amelyek a kiválasztott képzési iránynak megfelelő képzést folytatnak. Ha több intézmény is nyújt a kiválasztott képzési iránynak megfelelő képzést, a rehabilitációs szolgáltatásban részesülő személy választja ki közülük a számára megfelelő képző intézményt.

A képzések szakmai ismeretek megszerzésére, új szakmára történő felkészítésre irányulnak. A képzés ideje alatt a projekt megélhetést biztosító támogatást is nyújt.

Vas megyei irodák: 9700 Szombathely: Szily János u. 40. Tel: 06-94/952-262, E-mail: szombathely@efop111.nrszh.hu, 9900 Körmend, Szabadság tér 5. Tel: 06-94/312-095, E-mail: kormend@efop111.nrszh.hu

- Harmadrészt minden magyar állampolgárnak lehetősége van két szakképesítést térítés mentesen megszerezni. Ezeket a képzéseket a Szakképzési Centrumok szervezik a különböző szakközépiskolákkal együttműködve. Az ügyfelek, a tapasztalati szakértők az aktuális lehetőségekről a centrumokban illetve azok honlapján kaphatnak tájékoztatást.

Vas megyében elérhető képzési centrumok:

- Szombathelyi Műszaki Szakképzési Centrum, 9700 Szombathely, Akacs Mihály u. 8-10. info@szmszc.hu,
- Szombathelyi Szolgáltatási Szakképzési Centrum, 9700 Szombathely, Nagykár u. 1-3., E-mail: info@szoszszc.hu, Telefon: +36-94-312-375

9. 3. Jogi támogatás

A fogyatékos személyek gyakorta érzik úgy, hogy jogsérelem éri őket, ennek megfelelően a tapasztalati szakértő számíthat rá, hogy ilyen irányú kérésekkel is megkeresik. Fontos, hogy a

kompetenciahatárokat tartva minden esetben a megfelelő szakértőkhöz, szakemberekhez irányítsa tovább a segítséget kérőt.

Esélyegyenlőségi jogsérelmek.

Ha a fogyatékos személyt valamely védett tulajdonsága alapján sérelem ér álláskeresés, állásinterjú vagy a munkavégzés vagy pedig a munkaviszony megszűnése, megszüntetése kapcsán, akkor vagy közvetlenül, vagy a megyei referensi hálózaton keresztül felkeresheti panaszával az **Egyenlő Bánásmód Hatóságot**, amely kivizsgálja az ügyet. Majd vagy tájékoztató levelet küld, vagy közigazgatási döntést hoz:

- elutasító határozat
- eljárást megszüntető végzés
- érdemi vizsgálat nélküli elutasítás
- jogsértést megállapító határozat
- egyezséget jóváhagyó határozat
- egyéb végzés formájában.

Szankcionálhat az alábbi módokon:

- eltiltás a további jogsértéstől
- nyilvánosságra hozatal
- jogsértő állapot megszüntetése
- bírság kiszabása.

Vas megyei egyenlőbánásmód- referens elérhetőségei:

Dr. Jójárt Ágnes, Tel: 06 30/519-8838, E-mail: dr.jojart.agnes@gmail.com

Munkajogi jogsérelmek

A regionális és összehangolt **JOGpont** projektek ingyenes jogi segítséget nyújtanak a munka világában felmerülő jogi problémák esetében. A projekt európai uniós támogatással valósul meg. A szolgáltatás 2019. június 30-ig – nyújt jogi segítséget. Jogsegélyszolgálat területei: munkajog, cégjog, TB, adójog. A szolgáltatás igénybevételének módjai személyes ügyfélfogadás, telefonos jogsegély, jogsegély e-mailben, online jogsegély, illetve személyesen JogÁsz napok rendezvényeken. A személyes ügyfélfogadás keretében szakképzett jogászok az ország területén összesen 136 településen személyre szabott tanácsadással és jogi felvilágosítással, iratmintákkal segítik a jogi problémák megoldását. A rendszer része továbbá az Alternatív Vitarendezési Szolgálat is. Egyik feladata, hogy segítse a kollektív érdekviták szereplőit, valamint, hogy még a viták kialakítása előtt támogassa a felek kommunikációját. A jogsegély-szolgáltatás teljesen díjtalan és anonim. Ehhez hasonló módon és területeken nyújtanak segítséget a **Jogpont+ és a Jogpont+Mini irodák**, ám igénybevételük önköltséges és személyes tanácsadás esetén csupán előzetes bejelentkezés után történhet.

Vas megyében a Jogpont projekt szolgáltatásai 9 irodában vehetők igénybe a hónap rögzített napjain, rögzített időpontokban. A helyszínek Szombathely: Horváth Boldizsár krt. 9, Kőszegi u. 27-31 B. ép. fsz. 5. ,Körmendi út 92. D épület I. emelet/1 sz. , Sárvár: Várkerület 1. (Vár, Művelődési Központ), Celldömölk: Dr. Géfin L. tér 1., Körmend: Rákóczi F. u. 33. , Kőszeg: Várkör 69., Szentgotthárd: Széll Kálmán tér 16. I. em. 2. , Vasvár: Árpád tér 8.

További információk: <https://www.jogpontok.hu/>

Speciális, a fogyatékos életvitellel kapcsolatos problémával az érdekképviselőt, érdekvédelmi szervezetekhez érdemes fordulni. A korábban már felsorolt elérhetőségek felkeresésével.

Bűncselekményekkel kapcsolatos sérelmek

Speciális jogi és lelki segítséget nyújtanak az Áldozatsegítő Központokban. Budapesten, Miskolcon és Szombathelyen az áldozatsegítő központ szolgáltatásait – rászorultságra való tekintet nélkül – mindenki számára elérhetőek, ingyenesek, a z alacsony küszöbű szolgáltatás igénybevétele anonim módon történik. Nem csak egy bűncselekmény sértettjei, de azok hozzátartozói is, és mindenki, aki bűnelkövetés miatt hátrányt szenvedett, élhet a segítséggel. A központokban személyre szabottan nyújtanak segítséget, hiszen a bűncselekmény nagyságától függetlenül mindenki másként dolgozza fel a vele megtörténtekeket. Az áldozatok a kezdeti tehetetlenség és kiszolgáltatottság érzése után dühöt, haragot éreznek az elkövetővel kapcsolatban, egyik érzése levezetésére is kevés az esélyük, lehetőségük. Az áldozatsegítő központokban a lelki támaszon túl van egy patrónus szoba is, amely az áldozatok és hozzátartozóik biztonságos átmeneti tartózkodását is lehetővé teszi. Mindezek mellett azonnali pénzügyi segítséget is lehet igényelni. Az anyagi segítség, az áldozati státuszigazolás vagy a kártérítés iránti kérelmet az ügyfél bármelyik áldozatsegítő szolgálatnál előterjesztheti, kérelmét pedig az a járási hivatal bírálja el, ahová először benyújtotta. Minden áldozattal előítélet nélkül, nyitottan és támogató módon bánnak, de különleges bánásmódban részesítik az időseket, a fogyatékkal élőket, a 18 év alatti fiatalokat, valamint azokat, akik súlyos bűncselekményen estek át. Az Áldozatsegítő Szolgálat éjjel-nappal ingyenesen hívható telefonszáma: 06/80-225-225. Szombathelyen a Thököly u. 14. szám alatt elérhető személyesen az 1 fő koordinátor, 2 fő áldozatsegítő munkatárs, valamint megbízással klinikai szakpszichológus és eseti jelleggel jogász.

9.4. Pénzügyi hozzájárulás a foglalkoztathatóság növelése és a foglalkoztatás elősegítése céljából

Rehabilitációs kártya

A Rehabilitációs kártya célja a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásának ösztönzése a munkáltatói adóterhek csökkentése által.

A rehabilitációs kártyára az a megváltozott munkaképességű személy jogosult, aki a rehabilitációs hatóság által végzett hatályos komplex minősítés szerint megfelelő minősítési kategóriába tartozik.

A Rehabilitációs kártya a megváltozott munkaképességű személyt foglalkoztató munkaadó számára nyújt kedvezményt. A munkaadó az érvényes Rehabilitációs kártyával rendelkező munkavállalója után számított adóterhét csökkentheti a kártya által. Ennek mértéke az adó alapjának megállapításánál figyelembe vett bruttó munkabér 22 százaléka. De legfeljebb a minimálbér kétszeresének 22 százaléka vonható le az adófizetési kötelezettségekből. Gyakorlatilag a szociális hozzájárulási adó fizetési kötelezettség minimalizálódik a kártya által.

A kártya által biztosított kedvezményt egy megváltozott munkaképességű személy után egyszerre csak egy munkaadó veheti igénybe, és csak addig, amíg a kártyát letétben tartja

A jogosult kérheti a Rehabilitációs kártya kiállítását a rehabilitációs hatóságként eljáró területileg illetékes fővárosi-, megyei kormányhivatal járási hivatalnál.

A Rehabilitációs kártyát a rehabilitációs hatóság adatszolgáltatása alapján a Nemzeti Adó - és Vámhivatal (a továbbiakban: állami adóhatóság) állítja ki és vonja vissza. A Rehabilitációs kártya érvényességének kezdő időpontja a kártya kiállításának napja, záró időpontja pedig a Rehabilitációs kártya visszavonásának napja.

Támogatott foglalkoztatás

A *támogatott foglalkoztatás*, az EFOP-1.1.1-15 és VEKOP-7.1.3-15 projektek egyértelmű célja a nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedés elősegítése, a tartós, fenntartható foglalkoztatás biztosítása. Ennek megfelelően a projekt keretében biztosítható támogatott foglalkoztatás célja, hogy a foglalkozási rehabilitáció a munkahelyen valósuljon meg, és lehetőség szerint:

- a) felkészítse a munkavállalót a nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatásra (tranzitálás), vagy
- b) megvalósuljon a támogatást követően a munkavállaló tartós, támogatás nélküli foglalkoztatása a támogatott munkaadónál.

Ennek érdekében a projekt támogatási lehetőséget biztosít azon munkaadók részére, amelyek a projekt érvényes megállapodással rendelkező ügyfeleit meghatározott feltételek szerint foglalkoztatják. A támogatás keretében a megváltozott munkaképességű munkavállaló bér-, illetve bérköltségeinek megtérítése mellett a munkahelyi segítségét végző személy foglalkoztatását is támogatják a segítés ideje alatt.

További jellemzők:

- A támogatás időtartama: min. 6 hónap, max. 9 hónap
- A támogatási időszak első felében 100%-os támogatási intenzitás
- A támogatási időszak második felében 70%-os támogatási intenzitás.
- Súlyos egészségi problémákkal küzdő programrésztvevőknek nyújtott támogatás esetében a támogatási intenzitás a támogatás teljes időtartama alatt 100%.
- Támogatott foglalkoztatás részmunkaidős (napi 4 órás, 6 órás), vagy teljes munkaidős (8 órás) foglalkoztatáshoz nyújtható.
- A támogatás kifizetése havi rendszerességgel, a tényleges kifizetések igazolása alapján, utólag történik.
- Nincs kötelező továbbfoglalkoztatás.
- A támogatás és az egyéb adókedvezmények – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – egyidejűleg érvényesítendő.

Próbamunka egyszerűsített foglalkoztatás keretében

A korai munkahelyi lemorzsolódás elkerülése érdekében a támogatott foglalkoztatás egyik altípusaként elérhető a próbamunka támogatása egyszerűsített foglalkoztatásként. Ennek keretében az egyszerűsített foglalkoztatás támogatása valósul meg 3-15 munkanapon át, egy hónapos időintervallumon belül (maximum 30 napos támogatási keretszerződés formájában). Egyszerűsített foglalkoztatás keretében lehetőség nyílik arra, hogy a munkavállaló, illetve a munkaadó kölcsönösen felmérje – jelentősebb időtartamra vonatkozó elköteleződés nélkül –, hogy a hosszútávon betölteni kívánt munkakörben az igényeik és elvárásaik összhangban vannak-e. Az egyszerűsített foglalkoztatás támogatását követően a munkaadó bér-, és bérköltség-támogatásra is nyújthat be kérelmet az ügyfél tartós foglalkozási rehabilitációja érdekében.

Próbamunka, mint munkakipróbálás több munkakörben

A próbamunka támogatás másik típusa a munkakipróbálást elősegítő próbamunka támogatása (egyelőre de minimis támogatásként), amelynek keretében maximum 2 hónapos időtartamban 100%-os támogatás állapítható meg a kérelmet benyújtó munkaadó számára, amennyiben a programrésztvevő ügyfél foglalkoztatását a rehabilitáció céljaként meghatározott különböző munkakörökben vállalja az ügyfél számára – egészségi állapota és munkaerőpiaci adottságai szempontjából – legmegfelelőbb munkakör megtalálása érdekében.

Utazási költségterítés

A különböző szolgáltatások – foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások, képzések – igénybevételéhez és a munkába járáshoz utazási költségtérítést biztosít a projekt.

Önfoglalkoztatás

Lehetőség van önfoglalkoztatóvá válást elősegítő támogatás nyújtására is azon programrésztvevők számára, akik rendelkeznek az önálló vállalkozás indításához szükséges képességekkel és ismeretekkel.

Alkalmassági vizsgálatok

A támogatás keretében megtérítik az egyes szakmai képzésekkel kapcsolatos, kötelezően előírt vizsgálatok, a foglalkoztathatósági vizsgálatok, illetve a munkaközvetítés előkészítéséhez kapcsolódó munkaköri alkalmassági vizsgálatok költségeit.

A támogatás igénybevétele érdekében elérhető vas megyei irodák: Vas megyei irodák:

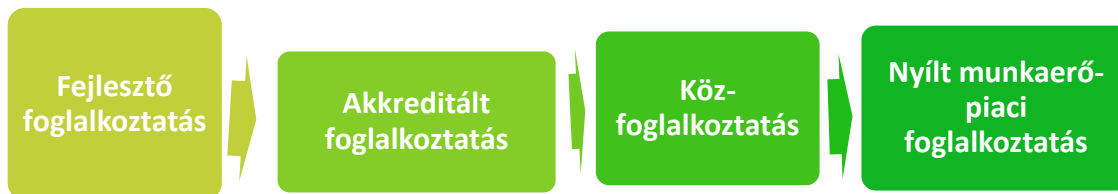
9700 Szombathely: Szily János u. 40., Tel: 06-94/952-262, E-mail: szombathely@efop111.nrszh.hu,
9900 Kőrmend, Szabadság tér 5. Tel: 06-94/312-095, E-mail kormend@efop111.nrszh.hu. A projekt helyi koordinátora is aktuális információkat ad a 20/821-6748-as telefonszámon, vagy kovacsjozsef@nrszh.hu e-mail címen a tapasztalati szakértő számára is.

Akkreditált foglalkoztatás

Az akkreditált foglalkoztatás fontos állomás lehet a megváltozott munkaképességű személyek foglalkozási rehabilitációja során. Előrelépést jelent a fejlesztő foglalkoztatás irányából, fokozatos átmenetet és felkészítést biztosít a nyílt munkaerőpiac felé, ezáltal magasabb szinten garantálja a foglalkoztatást, szélesíti az egyéni képességekhez igazított rehabilitáció eszköztárát.

A fogyatékos vagy egészségkárosodott emberek számára a munkavállalás a társadalmi integráció egyik legfontosabb eszköze, amely többféle szintén valósulhat meg. Beszélhetünk – az általános formákat említve – fejlesztő, akkreditált vagy nyílt munkaerőpiaci foglalkoztatásról, de ide sorolhatjuk a közfoglalkoztatást is, melyet ugyan nem kifejezetten a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatása céljából hoztak létre, de számukra is járható út lehet. Ezek a foglalkoztatási típusok saját követelmény- és támogatási rendszerrel rendelkeznek. A különböző foglalkoztatási formák célja, hogy minden megváltozott munkaképességű munkavállaló a számára legideálisabb környezetben, foglalkoztatási formában és munkakörben dolgozzon, ahol esélye van arra, hogy tudatos, célzott fejlesztéssel foglalkoztathatósága javuljon, és adott esetben reálissá váljon a következő foglalkoztatási szint elérése.

- A fejlesztő foglalkoztatás keretében a munkakészség fejlesztésén, munkatípusok kipróbálásán, munkaszocializáción van a hangsúly.
- Az akkreditált foglalkoztatás ezen már túlmutat: a megmaradt készségek hasznosítását és fejlesztését tűzi ki célul a nyílt munkaerőpiaci érvényesülés érdekében.
- A közfoglalkoztatás céljában megegyezik az akkreditált foglalkoztatással, ugyanakkor a nyílt munkaerőpiacnál védettebb, de mégis integráltan történő foglalkoztatás.
- A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának legmagasabb szintje a nyílt munkaerőpiaci munkavállalás – itt már nem védett környezetben, hanem integrált formában történik foglalkoztatásuk.



Fejlesztő foglalkoztatás szociális intézmények ellátottjai körében elterjedt foglalkoztatási forma. Az akkreditált foglalkoztatás – mint a foglalkozási rehabilitáció színtere – több szerepet tölt be:

- előrelépést jelent a fejlesztő foglalkoztatás irányából,
- megfelelő feltételeket teremt az integrált foglalkoztatásba még bekapcsolódni nem tudó megváltozott munkaképességű emberek számára,
- amellett, hogy védett környezetet biztosít az ott dolgozók számára, az elvárásokban már közelít a nyílt munkaerőpiaci feltételekhez,
- segítő szolgáltatások által támogatja a foglalkozási rehabilitáció megvalósulását, a felkészülést a nyílt munkaerőpiaci munkavállalásra.

Az akkreditációs cél szempontjából beszélhetünk tartós és tranzit foglalkoztatásról.

- Tartós foglalkoztatás: a megváltozott munkaképességű munkavállaló munkakészségének, egészségi állapotának, testi és szellemi képességeinek termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása mellett, védett körülmények között, munkaviszony keretében történő megőrzése, fejlesztése.
- Tranzit foglalkoztatás: a rehabilitálható munkavállaló védett körülmények között, termelő, szolgáltató tevékenység biztosítása melletti felkészítése a nyílt munkaerőpiacon történő foglalkoztatásra.

Tehát az akkreditált foglalkoztatónál történő munkavállalás elsődleges célja a megváltozott munkaképességű személyek meglévő munkavégző képességeinek feltárása, megőrzése és fejlesztése, munkatapasztalat és gyakorlat biztosítása, emellett a tranzit foglalkoztatottak esetében a nyílt munkaerőpiacra történő elhelyezkedés elősegítése. Akkreditált foglalkoztatásban olyan megváltozott munkaképességű személyek vehetnek részt, akik rendelkeznek komplex minősítéssel. Azoknak a cégeknek pedig, melyek vállalják a rehabilitációs foglalkoztatást, akkreditációs eljárásban kell részt venniük, amely végén – ha a jogszabályban leírt feltételek teljesülnek – rehabilitációs akkreditációs tanúsítványt kapnak. A tanúsítványt határozatlan időre állítják ki, de évenként ellenőrzik, hogy a vállalatok továbbra is megfelelnek-e az akkreditációs követelményeknek. Az akkreditált munkáltatók költségvetési támogatásra pályázhatnak a megváltozott munkaképességű munkavállalók rehabilitációs foglalkoztatásához, melyet bérköltségre, illetve a megváltozott munkaképességgel összefüggő többletköltségekre használhatnak fel. A támogatás formája: elszámolás alapján utófinanszírozással nyújtott vissza nem térítendő támogatás. További információk: http://fszk.hu/wp-content/uploads/2017/08/Akkreditalt_foglalkoztatatas.pdf

10. A fogyatékkal élő személyek munkához való hozzájutásának útjában álló akadályok ledöntése

A fogyatékkal élő emberek nem egy homogén csoport. Rendelkezhetnek fizikai, érzékszervi, vagy értelmi fogyatékossgal. Élhetnek fogyatékkal születésüktől fogva, vagy szerezhették azt gyermekkorukban, tizenévesen, vagy későbbi életük folyamán, a felsőoktatás során, vagy foglalkoztatás idején. Fogyatékossguk lehet, hogy kevés hatással van munkavégzési és a társadalomban való részvételre gyakorolt képességükre, vagy lehet nagyobb hatással, amely jelentős támogatást és segítségnyújtást igényel.

A munka nem jelent kevesebbet a fogyatékkal élő személyek számára. Világszerte fogyatékkal élő emberek milliói, akikről továbbra is megtagadják a munkavégzéshez való jogukat... rekesztődnek ki a lehetőségből, hogy megvalósítsák önmagukat, s értelmes módon járulhassanak hozzá közösségük gazdasági, társadalmi és kulturális fejlődéséhez.

Ez a fejezet egy, a foglalkoztatásban érintettek által a munkahellyel kapcsolatban készített értékeléshez kapcsolódó olyan megközelítést vázol, amely az azon a munkahelyen való munkavégzési tapasztalataikon alapul, s amely az elmélettel és a módszerekkel foglalkozik. Az első egy elméleti keretrendszert javasol a felhasználók munkahelyének környezetértékeléséhez, amelyet egy, a munkahely *in situ* felhasználói értékeléséhez kapcsolódó módszer követ. Az értékelés a munkavállalóknak az őket foglalkoztató cégek tevékenységeihez és szükségleteihez kapcsolódó készségeinek és képességeinek megfelelőségének mérését szolgáló lépések sorozatából áll. (Dunnette & Hough, 1990, 1991).

A munkakörnyezet-értékelés elsősorban a munkahely fizikai jellemzőit vizsgálja, mint olyan tényezőket, amelyek befolyásolják az emberi tevékenységeket és az interakciót.

A munkakörnyezet-értékelés jellemzően két, egymással összefüggő aspektusból tevődik össze:	
➤	először is azon lehetőségek felismeréséből, ahogyan a közeg környezeti feltételei befolyásolják a feladatok teljesítését;
➤	másodszor pedig abból, hogy a dolgozók hogyan érzékelik, és hogyan értékelik e körülményeket. Így a munkakörnyezet-értékelés indokolhatja annak érdeklődését a kialakult pszichoszociális hatások tanulmányozása iránt.

10.1. Akadálymentesség

Annak érdekében, hogy elősegítsék a fogyatékkal élő személyek toborzását és azon dolgozók megtartását, akik fogyatékra tesznek szert, a munkáltatóknak lépéseket kell tenniük annak érdekében, hogy akadálymentesítsék a munkahelyeket a különböző típusú fogyatékkal élő emberek számára. Ennek magában kell foglalnia a irodákba való belépést és az azok, valamint a WC és a mosdóhelyiségek közötti mozgást. Az akadálymentesség alatt értjük a használatos jelzéseket, kézikönyveket, munkahelyi utasításokat és elektronikus információkat.

Ezeket, ahol szükséges, felül kell vizsgálni kifejezetten a látássérült, vagy értelmi sérült emberek számára történő akadálymentesség szempontjából. A hallássérült emberek számára való

akadálymentesség olyan információkhoz való hozzájutást jelent, amelyek gyakran a hang segítségével érnek célba – mind pl. egy csengő, egy tűzjelző megcsörrenése, egy fütty, vagy egy sziréna. Az ilyen berendezéseket felül kell vizsgálni, és ahol szükséges, alternatív eszközökkel, mint pl. villogó fényekkel ki kell egészíteni.

Az akadálymentesség javításának tervezése során a munkáltatóknak egyeztetniük kell a fogyatékkal élő dolgozóval valamint a szakmai tanácsadószolgálatok szakemberével, amelyek lehetnek fogyatékkal élő személyek szervezetei is, és az egyeztetés kiterjedhet az illetékes hatóságok által meghatározott bármely követelményre.

A vészhelyzeti tervezésnek gondoskodnia kell arról, hogy a fogyatékkal élő személyek képesek biztonságosan és hatékonyan kiüríteni a munkahelyet egy biztonságos helyre.

Mobilitási akadálymentesítés

- Kerekesszékekkel történő akadálymentes közlekedés
- Fenntartott parkoló
- Akadálymentes érkekezletterem/pihenőtér/pódium/szószer
- Megfelelő rámpás hozzáférés a vállalkozások és a nyilvános helyek számára
- Akadálymentes szállás

Akadálymentesítés hallássérülteknek

- Előre kiadott dokumentummásolatok
- Hallássegítő rendszer
- Jelnyelvi tolmácsok
- Egy csendes hely közösségi beszélgetésekhez (egy csendesebb hely, amely mégis látható mások számára, társas rendezvények vagy vacsorák idején le kell foglalni, hogy a hallássérült emberek odamehessenek, és ott beszélgethessenek munkatársaikkal).

Teljeskörű akadálymentesítés

- Nagy betűkkel/braille-jel szedett program és papírok
- Egy önkéntes hallgató, aki körbevezet és leírja az alkotást, a számítógépes munkát, stb.
- Egy technikus, aki segít a segédeszközökkel és a képernyőolvasókkal kapcsolatban (pl. JAWS)
- Kesztyű a háromdimenziós munka megérintéséhez (ahol azt szabad)

Jelölés

- A jelölések közé tartoznak a jelzőtáblák, a vészhelyzetet és veszélyt jelző figyelmeztetések, az információs tájékoztatótáblák, valamint a helyi jelzések. A jelölésnek egyértelműnek, könnyen olvashatónak és értelmezhetőnek, éjszaka kellőképpen megvilágítottnak, láthatónak és jól elhelyezettnek kell lennie
- A jelölések felülete nem lehet csillogó, és annak tartós, az időjárásnak ellenálló anyagból kell készülnie
- A színeknek kontrasztosnak kell lenniük a környező felülettel, hogy ne tévesszék meg a gyengén látó, vagy vak embereket
- A színek kombinációknak, pirosnak és zöldnek vagy sárgának és kéknek kell lenniük, nehogy összezavarják a gyengénlátókat, vagy vakokat
- A betűket az olvasási távolsággal arányosan kell méretezni

- Az Akadálymentesség Nemzetközi Szimbólumát a megfelelő helyeken használni kell (például fogyasztékkal élő személyeknek kijelölt parkolóknak és illemhelyeknek)

Egyéb kérdések

- Értesítés, amennyiben a közösségi rendezvényeken villódzó fényeket, vagy zajokat alkalmaznak (ezek rohamokat okozhatnak, tehát vagy kerülje azokat, vagy időben, előre jelentse be azokat).
- Felszólítások, amelyek arra kéri a résztvevőket, hogy azok tartózkodjanak az allergiát okozó problémáktól (pl. parfümök)
- Tájékoztatassa az ételkészítőket az ételkészítő-allergiákról (pl. magyarázó, kagyló, stb.)
- Hivatkozási információk a helyi személyes gondozóügynökségekkel kapcsolatban
- Hivatkozási információk a segítőállatok állatorvosi gondozásához kapcsolódóan
- Pihenőhelyhez való hozzáférés a nap során (amennyiben a konferencia helyszíne a szállástól távol van)

10.2. Hogyan készítsük fel a környezetet

Annak érdekében, hogy egy olyan munkahelyet alakítsunk ki, amely védi, elősegíti és támogatja a dolgozók teljes körű fizikai, mentális és közösségi jólétét, a tapasztalati szakértőnek a megállapított szükségletek alapján a „befolyásolás négy lehetőségét” kell megfontolnia.

WHO: A Befolyásolás Négy Útja



Annak, ahogy a tapasztalati szakértő foglalkozik a négy úttal, egy olyan értékelési folyamat során megállapított szükségleteken és preferenciákon kell alapulnia, amely a dolgozókkal és azok képviselőivel folytatott széleskörű egyeztetéseket igényel.

A munkahelyi környezet befolyása az emberi teljesítményre

A környezeti tényezők pozitív és negatív befolyásainak természete a magatartásra és kifejezetten azokra a tulajdonságokra, amelyeket a dolgozók a fizikai környezetük elemeinek tulajdonítanak. (az, ahogyan látjuk, hogy a munkahelyi körülményeink hatással vannak a teljesítményünkre.)

Először is, **a munkakörnyezet befolyása az emberi teljesítményre**. Ebben a kategóriában a környezetet kizárólagosan fizikaiként jellemezzük, és a környezet-magatartás viszonyát taglaljuk. Bizonyos változók például, mint a világítás, a szellőzés és a zaj bizonyos feltételek mellett stresszt idéznek elő, ami viszont negatív hatással van a termelésre (Evans & Cohen, 1987). Ezen érv ellentéte viszont azt tartja, hogy egy olyan környezet, amely a munka teljesítésére nézve hasznos, javítja a teljesítményt és a morált. (Dewulf & Van Meel, 2003)

A munkakörnyezet pszichoszociális dimenziója

A második kategória a munkakörnyezetek **pszichoszociális dimenziói**.

A pszichoszociális tényezők a munkahelyen a munkakörnyezet, a munkatartalom, a szervezeti feltételek és a dolgozók kapacitásai, szükségletei, kultúrái, személyes, munkahelyen kívüli elképzelései közötti interakciókra vonatkoznak, amelyek az érzékelés és a tapasztalat által befolyásolhatják az egészséget, a munkavégzési teljesítményt és a munkahelyi elégedettséget.

Az alapvető egyéni tényezők közé tartozik a dolgozónak az állás követelményeihez kapcsolódó képességei és korlátai, valamint a szükségletek és elvárások. A munkafeltételek és a munkakörnyezet magukban foglalják magát a feladatot, a munkaterületen levő fizikai feltételeket, a dolgozói/munkatársi/felettesi viszonyokat és vezetői gyakorlatokat. A munkahelyen kívüli, de munkahelyi pszichoszociális problémákhoz kapcsolódóan releváns tényezők közé tartoznak a családi, vagy magánélettel kapcsolatos problémák, a kulturális elemek, a táplálkozás, a közlekedés könnyűsége, és a háztartás.

Pszichoszociális tényezők a munkahelyen: olyan INTERAKCIÓKRA utal, mint \Rightarrow Munkakörnyezet, Munkatartalom, Szervezeti feltételek, Dolgozói kapacitások, szükségletek és elvárások, Szokások és kultúra, Személyes munkán kívüli körülmények, amelyek befolyással lehetnek \Rightarrow a Munkahelyi teljesítményre, a Munkahelyi elégedettségre, az Egészségre.

A személyes egészségi erőforrások a munkahelyen mindazt a támogató környezetet, egészségügyi szolgáltatásokat, információkat, erőforrásokat, lehetőségeket és rugalmasságot jelentik, amelyet egy vállalkozás biztosít dolgozóinak annak érdekében, hogy támogassa vagy motiválja azok erőfeszítéseit azzal kapcsolatban, hogy javítsák vagy fenntartsák az egészséges személyi életstílus gyakorlatait, valamint hogy ellenőrizze és támogassa azok mindenkori fizikális és mentális egészségét.

Erőforrások a munkahelyen

Példák személyes egészségügyi erőforrások témáira a munkahelyen: a munkahelyi feltételek, vagy az információk és az ismeretek hiánya azt eredményezheti, hogy a dolgozók nehézségeket tapasztalnak az egészséges életstílus elsajátítása, vagy az egészségesnek maradás terén. Például:

•A fizikai inaktivitás lehet a munkaidőnek, a fitnesszlétesítmények vagy fitnesszfelszerelés költségének, a szünettartás időpontjával és mértékével kapcsolatos rugalmasság hiányának következménye.

•A nem megfelelő étrend oka lehet az egészséges harapnivalókhoz vagy ételekhez való hozzájutás hiánya a munkahelyen, az, hogy nincs idő ebédszünetre, az egészséges ételek tárolására szolgáló hűtés hiánya, az egészséges étkezéssel kapcsolatos ismeretek hiánya.

•A dohányzást engedélyezheti, vagy lehetővé teheti a munkahelyi környezet.

•Az alkoholfogyasztást, vagy a túlzott alkoholfogyasztást bátoríthatja, tolerálhatja, vagy lehetővé teheti a munkahelyi gyakorlat.

•A gyenge minőségű, vagy csekély mennyiségű alvás lehet munkahelyi stressz, munkaterhelés, vagy műszakos munkavégzés eredménye.

•A betegségek a hozzáférhető, és/vagy megfizethető egészségügyi alapellátás hiányában diagnosztizálatlanok vagy kezeletlenek maradhatnak.

•A szexuális úton terjedő betegségek megelőzésével kapcsolatos ismeretek vagy erőforrások hiánya magasszintű HIV fertőzést, vagy más vérrel, szexuális úton terjedő betegségeket eredményezhet.

Példák személyes egészségi erőforrások biztosításának módjaira a munkahelyen: A vállalkozás támogató környezetet és erőforrásokat biztosíthat orvosi szolgáltatások, tájékoztatás, képzés, pénzügyi támogatás, lehetőségek, politikai támogatás, rugalmasság, vagy promóciós programok formájában annak érdekében, hogy képessé tegye, és arra biztassa dolgozóit, hogy egészséges életstílust folytssanak. Ime néhány példa:

•Fitnesszlétesítmények biztosítása a dolgozóknak, vagy pénzügyi támogatás fitnesszórákra, vagy felszerelésre.

•A munkatevékenységek során, amikor csak lehetséges az aktív közlekedés ösztönzése a passzív közlekedéssel szemben, a munkaterhelés és a folyamatok igazítása által.

•Tegye lehetővé és támogassa az egészséges élelmiszerek választását a cafeteriában és az értékesítő automataokban!

•Tegye lehetővé a munkaszünetek időzítésének és hosszának rugalmasságát annak érdekében, hogy lehetővé tegye az edzést!

•Vezesse be a nemdohányzó politikát és érvényesítse azt!
•Tartson reklámkampányokat vagy versenyeket annak érdekében, hogy testedzésre, egészséges étkezésre, vagy más szórakoztató tevékenységekre buzdítson a munkahelyen.
•Adjon tájékoztatást az alkoholról és a drogokról, nyújtson munkavállaló segítő tanácsadási szolgáltatásokat!
•Kínáljon dohányzásról leszoktató programokat (tájékoztatás, gyógyszerek, törekvések), hogy segítse a dohányosokat a dohányzásról való leszokásban!
•Készítsen egészséges műszakpolitikát, tegye lehetővé, hogy amennyire csak lehetséges, a dolgozó választhassa ki a műszakokat és tegyen javaslatot a pihentető és hatékony alvásra!
•Nyújtson bizalmas orvosi szolgáltatásokat, mint pl. egészségügyi értékeléseket, orvosi vizsgálatokat, orvosi felülvizsgálatot (pl. hallásvesztés mérése, vérólmomszint-mérés, HIV fertőzés vizsgálat), valamint orvosi kezelést, amennyiben az nem hozzáférhető a közösségben (pl. antiretrovírus kezelés HIV-re)!
•Tartson bizalmas tájékoztatást és adjon erőforrásokat (pl. óvszer) a nemi úton terjedő betegségek megelőzésével kapcsolatban!

Vállalkozói közösség bevonása

A vállalkozások közösségekben léteznek, befolyásolják a közösséget és befolyásolja őket a közösség. Mivel a dolgozók a közösségekben élnek, egészségüket befolyásolja a közösség fizikai és társas környezete.

Példák olyan közösségi témákra, amelyek érintik a munkahelyet: Íme, néhány olyan globális, és helyi közösségi probléma, amely érintheti a dolgozókat:

- rossz levegőminőség a közösségben;
- szennyezett vízforrások a közösségben;
- az egészséggel vagy biztonsággal kapcsolatos szakismeret vagy tudás hiánya a közösségben;
- a dolgozók és családjuk számára az egészségügyi alapellátáshoz való hozzáférés hiánya;
- a nők vagy más kiszolgáltatott, veszélyeztetett csoportok jogait védő országos, vagy regionális jogszabályok hiánya;
- az írástudás hiánya a dolgozók és családjuk körében;
- közösségi katasztrófák, mint áradások, földrengések;

• helyi nonprofit vállalkozásokhoz vagy ügyekhez kapcsolódó finanszírozások hiánya
• magasszintű HIV fertőzés a közösségben, és csekély mértékű hozzáférés a megfizethető megelőzéshez vagy kezelési erőforrásokhoz;
• az aktív munkába, és munkából történő, valamint a szabadidő során folytatott aktív közlekedés bátorításához kapcsolódó közösségi infrastruktúra és biztonság hiánya

Példák arra, hogy a vállalkozások hogyan vehetnek részt a közösségben:

A vállalkozás dönthet úgy, hogy támogatást és erőforrásokat nyújt például:

- Ingyenes, vagy megfizethető egészségügyi alapellátást nyújt dolgozóinak, beleértve azok családtagjait, a kis,- és középvállalkozások munkavállalóit és informális dolgozóit.
- Kezdeményezhet nemek közötti egyenlőségi irányelveket a munkahelyen belül, hogy védje és támogassa a nőket, vagy kialakíthat más veszélyeztetett csoportokhoz kapcsolódó védőirányelveket, amikor ezekre nincs jogilag szükség.
- Ingyenes, vagy megfizethető kiegészítő műveltségi képzést nyújt a dolgozóknak és családjuknak.
- A munkahelyi egészséggel és biztonsággal kapcsolatos vezetői szerepet és szakismereteket nyújt a közösségben az ilyen erőforrásokkal nem rendelkező KKV-knak.
- Önkéntes ellenőrzéseket hajt végre a vállalkozás által a levegőbe vagy a vízbe kibocsátott szennyező anyagokkal kapcsolatban.
- Irányelveket és gyakorlatokat hajt végre azzal a céllal, hogy testi-fizikai vagy mentális fogyatékkal élő dolgozókat foglalkoztasson, s így befolyásolja a közösségben a munkanélküliséget és a kulturális kérdéseket.
- Arra biztatja és lehetővé teszi a dolgozóknak, hogy munkaidőben nonprofit szervezeteknél önkénteskedjenek.
- Pénzügyi támogatást nyújt az arra érdemes közösségi célokra anélkül, hogy a vállalkozás elvárna az azzal együttjáró reklámot, vagy megkövetelné a vállalkozás termékeinek közösség általi megvásárlását.
- Községi tervezőkkel dolgoznak annak érdekében, hogy kialakítsák és biztosítsák a kerékpárutak, járdák, a tömegközlekedés rendszerének biztonságát, valamint a fokozott biztonságot.

10.3. Toborzási és átvilágítási folyamat

Felkészülés a toborzásra

A hátrányos megkülönböztetés tilalmának elvét a toborzási folyamat során mindvégig be kell tartani annak érdekében, hogy biztosítsák a munkáltató számára a maximális hasznót, a fogyatékkal élő és a nem fogyatékos jelöltek számára pedig az egyenlő, méltányos lehetőségeket.



A toborzás és átvilágítás folyamata

A munkáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy a toborzási folyamat minél több fogyatékkal élő szakképzett emberhez jusson el. Ezt elérhetik például úgy, hogy egyeztetnek a fogyatékkal élőkkel foglalkozó foglalkoztatási szolgálatokkal, vagy más speciális ügynökségekkel oly módon, biztosítják számukra azt, hogy a megüresedett álláshelyeket olyan formátumban teszik közzé, amely akadálymentesen hozzáférhető a különböző fogyatékkal élő emberek számára – nyomtatásban, rádióban az interneten – különböző formátumokban rendelkezésre bocsátva az állás pályázati anyagait.

Ahol a munkáltatók az ügynökségekre támaszkodnak a toborzás levezénylésével kapcsolatban, ott az illetékes hatóságok együttműködhetnek a munkáltatók szervezeteivel, a fogyatékkal élők illetékes szervezeteivel, valamint reklámszövetségekkel annak érdekében, hogy olyan hirdetési gyakorlatokat dolgozzanak ki, amelyek vonzzák a fogyatékkal élő álláskeresőket pályázatait. Az illetékes hatóságok segíthetik a munkáltatókat azáltal, hogy a hatékony munkaközvetítő szolgáltatások igénybevétele által elősegítik a fogyatékkal élő személyek toborzását. Az illetékes hatóságok továbbá szükség szerint elősegíthetik a szakmai tanácsadás megszervezését és egyéb más törekvéseket is. A munkáltatók és a dolgozók szervezetei, valamint az illetékes hatóságok adott esetben irányelveket készíthetnek a fogyatékkal élő személyek városi és vidéki területeken történő foglalkoztatásának segítésével kapcsolatban. Ezen irányelveknek tükröznie kell a nemzeti és ágazati sajátosságokat.

A munkáltatói szervezetek támogathatják a fogyatékkal élő dolgozók toborzását azáltal, hogy szolgáltató ügynökségekkel, foglalkoztatási szolgálatokkal dolgoznak, úgy, hogy tapasztalati szakértőt, vagy fogyatékkal élő emberek szervezeteit kérik fel arra, hogy biztosítsák, hogy a nyújtott szolgáltatások hatékonyan kielégítik a munkáltatói szükségleteket, igényeket. Egy fogyatékkal élő munkavállalónak egy konkrét állásra való elbírálásakor a munkáltatóknak nyitottnak kell lennie arra, hogy – ha szükséges – módosításokat tegyenek a munkahellyel, a munkaállomással, vagy a munkafeltételekkel kapcsolatban annak érdekében, hogy maximalizálják a jelölt képességét a munka ellátása érdekében.

A megfelelő módosításokkal kapcsolatos tanácsadásért és útmutatásért foglalkoztatási szolgálatokhoz vagy szakember-ügynökségekhez fordulhatunk, ideértve a fogyatékkal élő személyek szervezeteit, vagy a fogyatékkal élő személyekkel foglalkozó szervezeteket. A módosításokat szükség szerint a fogyatékkal élő és a nem fogyatékkal élő dolgozókkal egyeztetve kell eltervezni, s azokat a dolgozók képviselőinek, a tapasztalati szakértőnek és az érintett fogyatékkal élő dolgozó(k)nak az egyetértésével kell végrehajtani.

10.4. Az állás elemzése

Az állás elemzése az állással kapcsolatos információk összegyűjtésének folyamatát jelenti. Ez a folyamat két adatsort jelent:

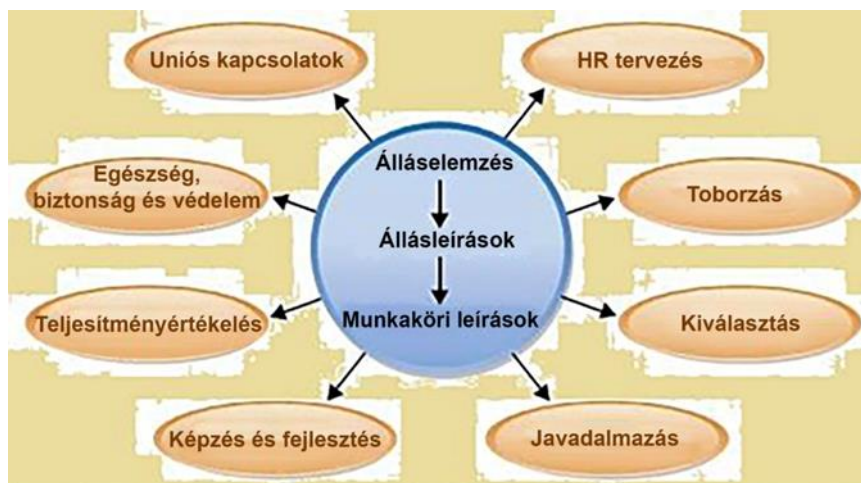
1. Állásleírás
2. Álláspecifikáció

Mielőtt belemennénk e két adatsor tárgyalásába, beszéljünk az Álláselemzés néhány definíciójáról.

- Az Álláselemzés egy konkrét állással kapcsolatos információk összegyűjtésének és vizsgálatának módszerét jelenti. Magában foglalja egy konkrét állással kapcsolatos műveleteket és feladatokat.
- Az Álláselemzés egy másik jelentése az egy állás keretében végzett tevékenységek teljeskörű vizsgálata. Ez tekinthető egy olyan szakmai eljárásnak, amely arra használható, hogy osztályozzuk egy állás kötelezettségeit és felelősségeit.
- Az Álláselemzés úgy is meghatározható, mint olyan feladatok egy csoportja, amelyek egyetlen munkavállaló által is elvégezhetők, egészen egy szervezet egyes szolgáltatásainak vagy termékeinek előállításáig.

A tapasztalati szakértőt konkrétan értelmezve, az Álláselemzés az alábbi lépéseket foglalja magában:

→ Egy álláshoz kapcsolódó információk rögzítése és összegyűjtése!
→ Az állásinformációk pontosságának ellenőrzése!
→ Összegyűjtött adatoként jegyzetelje le az Állásleírást!
→ Használja az adatokat a konkrét álláshoz szükséges készségek és ismeretek meghatározásához!
→ Az összegyűjtött információk időről időre történő frissítése.



Állásleírás

Az álláselemzés módszerei

A legáltalánosabb álláselemzési módszereket az alábbiakban tárgyaljuk:

- 1. Megfigyelési módszer:** E módszer során az álláselemző megfigyeli a munkavállaló munkáját és rögzít minden elvégzett feladatot, valamint azokat a feladatokat is, amelyeket nem végzett el. Ez az álláselemzés könnyű módszerének tűnhet, de ez a legnehezebb. Ennek fő oka, hogy minden ember másképpen figyeli meg a dolgokat, amely személyes elfogultsággal, tetszésekkel és nemtetszésekkel járha, amely nem hozza a kívánt eredményeket.
- 2. Interjú módszer:** E módszer során a létszámot meginterjúvolják. A munkavállaló e módszer során különböző ötleteket vet fel munkatílusával kapcsolatban, az általa tapasztalt problémákkal, bizonytalanságokkal kapcsolatban. Segíti a szervezetet abban, hogy az pontosan megismerje, hogy a munkavállalók mit gondolnak a munkájukról. Ez segít a hibák minimalizálásában, mivel nemcsak egy munkavállalót interjúvolnak meg, hanem mindenkit a szervezetnél.
- 3. Kérdőíves módszer:** Ez az Álláselemzésnek egy másik elterjedt módszere, amely egy, a munkavállalók által kitöltendő kérdőívet alkalmaz. Ennek kérdéseinek megfogalmazása során gondosan kell eljárni, mert a módszer a felettesek irányába szintén elfogult. Mindig jobb az, ha a munkavállalókkal megfelelő módon közlik, hogy az adatgyűjtés az ő javukat szolgálja. Itt a különböző fokozatokhoz különböző típusú kérdőíveket készítenek, amely szintén időigényes.

Amint azt korábban említettük, az álláselemzés két részre oszlik. Engedje meg, hogy most átbeszéljük e két fontos részt:

Állásleírás

Ez egy nagyon fontos dokumentum, amely rendszerint értelmező jellegű. Egyaránt tartalmaz szervezeti, valamint működési információkat. A tapasztalati szakértő tájékoztatást nyújt a tevékenységek jellegéről, az állás munkaköréről és felelősségi köreiről. Nagyon világos képet ad a munkavállalóknak azzal kapcsolatban, hogy mit várnak el tőlük annak érdekében, hogy teljesítsék az állás célkitűzéseit. **Egy jó állásleírásnak a következőkből kell állnia:**

- (i). Tartalmaznia kell az állás természetét és munkakörét az elszámoltathatósággal együtt.
- (ii). Egy jó Állásleírásnak világosnak kell lennie a pozícióval, a felelőségekkel és a kötelezettségekkel kapcsolatban.
- (iii). Az állás összetettsége.

(iv). A konkrét állás által megkövetelt készségek száma.
(v). Mennyire függenek össze a problémák?
(vi). A dolgozó felelősségének szintje a munka egyes fázisaiban.

Az Állásleírás tartalmai

Az Állásleírás általában a következőkből áll:

→ Állásbesorolás: Magában foglalja az állás titulását, ha van, akkor alternatív titulását, álláskódját, csoportját, vagy részlegét. A munkakör megnevezése megfelelően kijelöli az állást, a csoport vagy részleg pedig megfelelően jelzi, hogy mely részlegen és helyszínen dolgozik a munkavállaló.
→ Állásösszefoglalás: Itt két célt szolgál; Az egyik az, amikor a munkakör megnevezése nem elegendő, akkor további információt ad a munkáról. A másik pedig leíróbb tájékoztatást ad a konkrét állásról.
→ Kötelezettségek és felelősségek: Ez felsorolja egy állás összes kötelezettségét és felelősségét. Néha a kötelezettségeket és a felelősségeket az egyes készségekhez és azok elfordulásuk elterjedtségéhez kapcsolódóan is felsorolják.
→ Kapcsolódás más állásokhoz: Ez egy meglehetősen jó képet ad a munkavállalóknak a beosztás hierarchiájáról. Mint pl. kinek kell jelenteniük: senior, junior, stb.

Álláspecifikáció

Az Álláspecifikáció az állásleírást az ahhoz a munka elvégzése során szükséges végzettségekre konvertálja. Ez általában egy nyilatkozat, amely általában azokból a végzettségekből, jellemzőkből, személyiségjegyekből áll, amelyekkel egy munkavállaló rendelkezik annak érdekében, hogy el tudja látni a kötelezettségeit. Itt az első teendő az, hogy el kell készíteni az összes állás katalógusát, majd a következő lépés pedig az, hogy írni kell egy beszámolót minden egyes állásról.

Az Álláspecifikáció az alábbiakat tartalmazza:

→ Fizikai tulajdonságok: Ezek a tulajdonságok vagy specifikációk minden állás esetében mások és mások. A fizikai tulajdonságok nem mások, mint a munkavállalók adottságai. Ezek közé tartozik a magasság, a súly, a hallás, a látás, a gépek kezelése, stb.
→ Mentális tulajdonságok: Ez magában foglalja az adatok, a számítások értelmezésének képességét, a tervezés képességét, az általános tudást, a döntést, a memóriát, stb.
→ Társas és érzelmi meghatározások: Ez létfontosságú a Vezetők és a Felügyelők szerepe szempontjából. Magában foglalja az érzelmi stabilitást és a rugalmasságot. Magában foglalja az öltözködésük módját, a személyiségüket és a viszonyaikat.
→ Magatartási tulajdonságok: Ez a tulajdonság a magasabb vezetői szinteken nagyon fontos a munkavállalók kiválasztása során. Ez a specifikáció arra kér, hogy írja le a vezetők cselekedeteit, nem pedig arra, hogy írja le azokat a jellemvonásokat, amelyeket okoznak e cselekedeteket. Ez magában foglalja a kreativitást, a kutatást, az érettség szintjét, a dominanciát, stb.

10.5. Módosítások

A fogyatékkal élő munkavállalók toborzása vagy megtartása során a munkáltatóknak egyes esetekben egy vagy több módosítást vagy módosításokat kell eszközölniük annak érdekében, hogy lehetővé tegyék az egyén számára azt, hogy az hatékonyan el tudja végezni a munkát. Az egyszerűség kedvéért a lehetséges módosítások különböző típusaihoz kapcsolódó intézkedéseket e fejezetben

összecsoportosítva soroljuk fel. Hangsúlyozzuk azonban, hogy sok esetben ilyen módosítások nem kötelezőek.



Módosítás

10.6. Adaptációk



Alkalmazkodóképesség

Lehet, hogy adaptációkat kell tenni a munkaállomáson annak érdekében, hogy képessé tegye a fogyatékkal élő dolgozót arra, hogy hatékonyan el tudja végezni a munkáját. A adaptációk tervezése során a munkáltatónak egyeztetniük kell az érintett, fogyatékkal élő dolgozóval és a dolgozó képviselőivel, valamint a tapasztalati szakértővel.

➤	Lehet, hogy adaptációkra van szükség az eszközökön és a felszereléseken annak érdekében, hogy elősegítsék az optimális munkateljesítményt. A fogyatékkal élő dolgozóval és a dolgozó képviselőivel folytatott egyeztetés során ezeket is meg kell tervezni.
➤	Egyes fogyatékkal élő dolgozóknál lehet, hogy újra át kell nézni az állásleírást és változtatásokat kell tenni – például el kell törölni a munkának azt a részét, amit az illető nem képes elvégezni, és ezt más feladattal, vagy feladatokkal kell helyettesíteni.
➤	A munkaütemezések rugalmassága jelentős tényező lehet azzal kapcsolatban, hogy képessé tegyünk egyes fogyatékkal élőket arra, hogy kielégítő módon ellássanak egy munkát. Ezt megintcsak az érintett munkavállalókkal és azok képviselőivel egyeztetve kell átgondolni.
➤	A teljesítménykövetelményeket lehet, hogy az érintett munkavállalókkal és azok képviselőivel egyeztetve felül kell vizsgálni, különösen a toborzás utáni korai szakaszban, vagy miután egy jelenlegi munkavállaló fogyatékkal élővé vált.

A munkáltató alkalmazkodási folyamata

Alkalmazkodási folyamat
1. Van egy kijelölt iroda és egy felelős központi személy, aki megválaszolja a pályázóktól, munkavállalóktól és azoktól a felettesektől érkezett elhelyezési kérdéseket, akik ilyen kérelmet kaptak.
2. Egy, eseti alapon működő alkalmazkodás van érvényben és azt kommunikálja az egész szervezet, lehetőség szerint írásbeli irányelvként.
3. A méltányos szervezeti alkalmazkodási eljárást időszakonként felülvizsgálják annak érdekében, hogy megbizonyosodjanak afelől, hogy továbbra is jól működik.
4. Van egy bevett jogorvoslati eljárás az indokolt alkalmazkodási problémák megoldására, amely megfelelő eljárási követelményeket foglal magában.
Akadálymentes létesítmények és kommunikáció
1. A meglévő létesítmények mobilitási és kommunikációs fogyatékkal élő pályázók és munkavállalók számára is megközelíthetők. (pl. rámpák, ahol indokolt, Braille jelek, stb.)
2. A parkolóterületek és a közlekedés megközelíthető a fogyatékkal élő pályázók és munkavállalók számára.
3. A szervezet megközelíthető létesítményeket választ ki és azokban tartja közösségi rendezvényeit.
4. Minden hálózati HR információ hozzáférhető és/vagy elérhető alternatív formátumokban (nyomtatva, nagybetűkkel szedetten, Braille, számítógépes lemez, hangkazettán)
Humánerőforrás irányelvek és gyakorlatok
1. A szervezet a felsővezetés részéről kifejezetten elkötelezett a fogyatékoság megkülönböztetésmentességének előmozdítása iránt.
2. A szervezet HR részlege rugalmas a HR irányelvek alkalmazásával kapcsolatban, amikor módosításra van szükség (pl. rugalmas munkaidő, fogyatékosági szabadság meghosszabbítása, a megüresedett beosztás újbóli betöltése, stb.)
3. A szervezet adatokat tárol a módosításokkal kapcsolatban annak érdekében, hogy dokumentálja a szervezet módosítási erőfeszítéseit és elősegítse a hasonló kérésekre adott időbeni választ a jövőben.
4. A szervezetnek írásbeli állásleírásai vannak, amelyek meghatározzák az alapvető állásfunkciókat.

5. A munkákat és az konkrét feladatokat úgy osztják fel, hogy a fogyatékkal élő munkavállalók ne szigetelődjenek el a többi munkavállalótól
6. Amikor a fogyatékkal élő munkavállalónak adott könnyítésként egyes mellékes feladatokat egy másik munkavállalóra ruháznak át, akkor a többi dolgozó olyan módon válik érintetté, amely fenntartja a méltányosság és az egyenlőség érzetét.
Személyzet képzése és tájékoztatása
1. A sokszínűséggel kapcsolatos képzés és tájékoztatás a fogyatékosági kérdéseket azok kritériumai alapján vizsgálja.
2. A vezetőket kiképezték az ADA követelményeivel, az alkalmazkodási folyamattal, az alkalmazkodási kérelem elkészítése során betöltött szerepükkel, a vezetői szerepükkel kapcsolatos szemléletükben bekövetkező esetleges változtatásokkal kapcsolatban, amikor arra szükség van (pl. írásbeli utasítások szóbeliekkel történő helyettesítése, stb.)
3. Az egészségügyi és biztonsági személyzetet kiképezték az ADA követelményeivel, az alkalmazkodási folyamattal, az alkalmazkodási kérelem elkészítése során betöltött szerepükkel kapcsolatban
4. A fogyatékoság kezelésével foglalkozó munkatársakat kiképezték az ADA követelményeivel, az alkalmazkodási folyamattal, az alkalmazkodási kérelem elkészítése során betöltött szerepükkel kapcsolatban
5. A munkavállalókat támogató munkatársakat kiképezték az ADA követelményeivel, az alkalmazkodási folyamattal, az alkalmazkodási kérelem elkészítése során betöltött szerepükkel kapcsolatban
6. A kommunikációs/informatikai személyzetet kiképezték az ADA követelményeivel, az alkalmazkodási folyamattal, az alkalmazkodási kérelem elkészítése során betöltött szerepükkel kapcsolatban
7. A foglalkozásegészségügyi személyzetet tájékoztatták a szervezet ADÁ-nak való megfeleléséről és annak alkalmazkodási követelményeiről.
8. Az egészségügyi, tartós fogyatékosággal, betegszabadsággal, munkahelyi sérüléssel/dolgozói kártérítési tervekkel foglalkozó külső ügyintézőket tájékoztatták a szervezet ADÁ-nak való megfelelésével és annak megfelelési követelményeivel kapcsolatban.
9. A beszerzéssel foglalkozó személyzetet tájékoztatták annak fontosságáról, hogy milyen akadálymentességi jellemzőket kell szem előtt tartani a fogyatékkal élő személyek felszereléseinek kiválasztása során

A megfelelő erőforrások ismerete

1. A szervezet meghatározta azokat az erőforrásokat, amelyek segítenek a munkához, vagy a munkakörnyezethez használt felszerelés/eszközök beszerzéséhez, elsajátításához.
2. A szervezet meghatározta azokat az erőforrásokat, amelyek segítenek a munkához, vagy a munkakörnyezethez használt felszerelés/eszközök beszerzéséhez, elsajátításához.
3. A szervezet meghatározta azokat az erőforrásokat, amelyek a pályázóknak és a munkavállalóknak a weboldalak, számítógépek és az információtechnológia akadálymentességét érintő problémáinak megoldásával kapcsolatban nyújtanak segítséget.
4. A szervezet meghatározta azokat az erőforrásokat, amelyek a mentális egészségi és pszichiátriai problémákkal élő dolgozók segítségével kapcsolatosak.
5. A szervezet meghatározta azokat az erőforrásokat, amelyek szükség esetén a fogyatékkal élő személyek szakmai rehabilitációs, támogatott foglalkoztatással/álláscoachinggal, szállítási és lakhatási szempontjaival kapcsolatosak.

11. A pszichológiai és pszichopedagógiai értékelés

A vizsgálatok lefolytatása során fontos, hogy figyelembe vegyük a fogyatékkal élő egyén és a környezete közötti interakciót. E interakció tulajdonságai közé tartozik az, hogy az egyén hogyan boldogul az idő során, a különböző helyzetekben, és hogyan reagál a változó környezeti elvárásokra. (Bruyère & Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Peterson, 2005; Radnitz, Bockian, & Moran, 2000; Reed et al., 2005; Scherer, 1998; Simeonsson & Rosenthal, 2001).

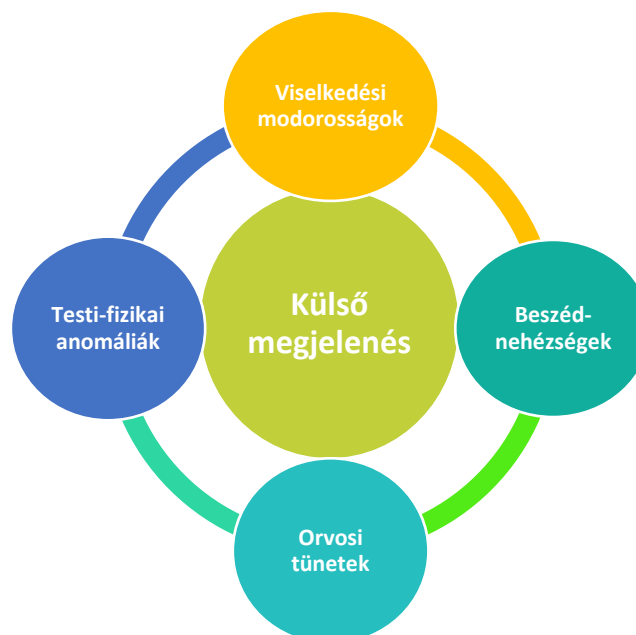
Például a munkatársak attitűdjeinek, a családtagok reakcióinak, a munkahely arculati elemeinek, vagy a munkahelyi elhelyezés hatásainak megértése fontos a fogyatékkal élő egyének értékelésében. (Bruyère & Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Chan et al., 2009; Hurst, 2003 & Szymanski, 2000 (mindkettőre hivatkozik Reed et al 2005); Peterson, 2005; Reed et al., 2005).

Szükség szerint, az értékelés céljaival összefüggésben, **a tapasztalati szakértő rákérdezhet:**

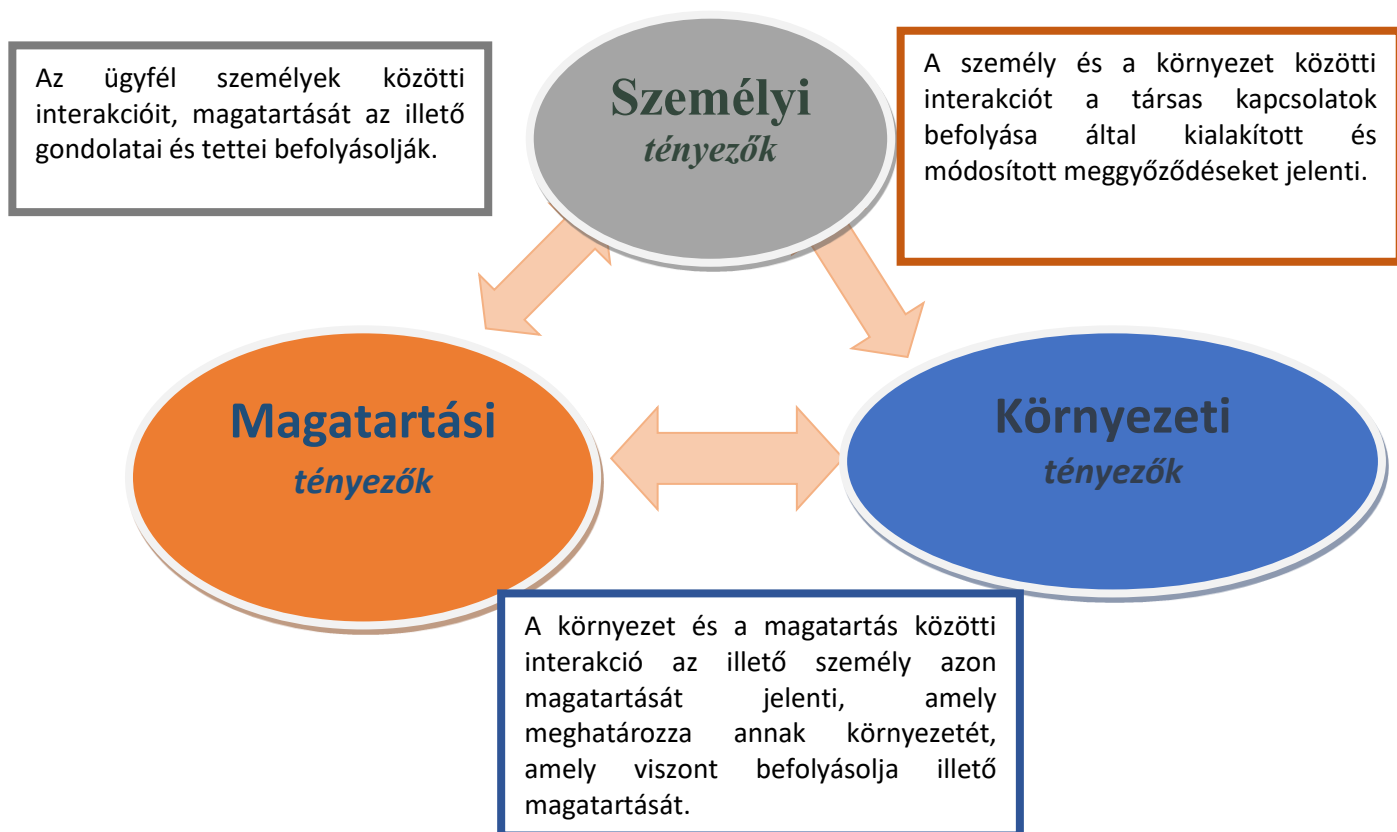
- az illető fogyatékoságának típusára és eredetére
- az egyén észlelése a fogyatékoságát illető erősségeivel és korlátozásaival kapcsolatban
- az ügyfélnek a fogyatékoság kapcsolódóan érzékelt erősségeire és korlátaira
- az illető fogyatékoságának funkcionális hatására
- másoknak az illető fogyatékoságára adott reakcióira
- a szükséges segédeszközökre (Olkin, 1999b; Vane & Motta, 1987).



Fontos, hogy ne csak az illető fogyatékoságának **külső megnyilvánulásait** vegyük észre, mint pl. **viselkedési modorosságokat**, **beszédnehézségeket** és az **orvosi tüneteket** vagy **testi-fizikai anomáliákat**, hanem a **funkcionális területek** fogyatékoságának széles spektrumát is (pl. az éberség, a nyelv, a pszichomotoros és motoros funkciók, az együttműködés, az interperszonális készségek, a megismerés, a hangulat, az érzelem és az érzelmi állapot, a frusztrációtolerancia, a túlélés és a rálátás). (Vanderploeg, 2000).



Az ügyfél fogyatékoságának külső megnyilvánulásai



Mi határozza meg a személyiséget?

A Funkcionális értékelés azt méri, hogy egy személy milyen viszonyban van a környezetével, és a való életben használatos készségek azon különböző területeire fókuszál, amelyek lehetővé teszik az illető számára, hogy önállóan boldoguljon a környezetében. (Halpern & Fuhrer, 1984 ahogy azt Crewe & Dijkers Chapter idézik, Bedell, 1994-nél ; NASP, 2000; Shriver, Anderson, & Proctor, 2001). Ez az értékelés a társas magatartásra, a mindennapi élet tevékenységeire, a családi, az iskolai vagy munkahelyi viselkedésre, kommunikációra, motoros készségekre és funkcionális szakmai készségekre koncentrál és lehetővé teszi az értékelési környezetben a fogyatékhosszhoz kapcsolódóan tett módosításokat.

Például annak érdekében, hogy egy korlátozottan mozgásképes egyén nevelési képességét funkcionálisan értékelni tudjuk, ahhoz az otthoni környezetet megfelelően adaptálni kell. Következésképpen mind a magatartás, mind pedig a környezet beavatkozás célpontjává válhat. re & Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Gaylord-Ross & Browder, 1991; McComas, Hoch, & Mace, 2000 as cited in Shapiro & Kratochwill, 2000; Peterson, 2005; Reed et al., 2005; Yoman & Edelstein, 1994).

A fogyatékkal élő ügyfelek értékelése során multidiszciplináris szempontokat veszünk figyelembe. Például egy súlyos agysérülést szenvedett személy munkával kapcsolatos kommunikációs és társas készségeinek funkcionális értékelése egy pszichológusból vagy neuropszichológusból, egy beszéd és nyelvterapeuta, egy foglalkozásterapeuta, és szakmai rehabilitációs tanácsadóból és más

szakemberekből áll annak érdekében, hogy elősegítsék a megfelelő eszköz kiválasztást, ügyintézést és közvetítést.

11.1. Szakképzés – egy sikeres út a függetlenséghez

Annak meghatározása, hogy Ön hogyan határozza meg saját személyiségét, komoly kihívást jelenthet. De annak ismerete, hogy milyen a személyisége, hozzásegítheti Önt ahhoz, hogy jobban megértse önmagát és másokat. Személyisége meghatározása során elgondolkodhat azokon a pozitív tulajdonságain, amelyek jó emberré teszik Önt, és eltöprenghet azokon, amelyeken esetleg még dolgoznia kell. Mindenkinek vannak pozitív és negatív tulajdonságai, s az Ön személyiségének meghatározása segíthet Önnek megnevezni azt, amiben kitűnő, és azt, amiben esetleg még fejlődni akar. Könnyen definiálhatja személyiségét, ha meghatározza, hogy hogyan írja le önmagát és megvizsgál néhány, a személyiség meghatározásával foglalkozó népszerűbb és kutatott rendszert.



Annak meghatározása, hogy hogyan írja le önmagát

1. **Készítsen egy listát jellemvonásairól!** A jellemvonások az Ön azon részei, amelyek rendszerint nem sokat változnak az idő múlásával. Ezek olyan jellemzők Önnel kapcsolatban, amelyek lehetnek pozitívak, míg mások lehetnek kissé negatívabbak. Az Ön személyisége mindezen vonások és jellemzők összessége, és ez az, ami egyedivé teszi Önt.

Az Ön személyiségjegyeinek felsorolása segíthet Önnek személyisége meghatározásában.

<ul style="list-style-type: none">• Például írhatja azt, hogy Ön érzékeny, gondoskodó, makacs, határozott, ambiciózus, szorgalmas és megbízható
<ul style="list-style-type: none">• Használjon olyan szavakat, amelyek leírják, hogy Ön általában hogyan gondolkodik, viselkedik és érez!
<ul style="list-style-type: none">• Használjon olyan szavakat, amelyek leírják, hogy Ön általában hogyan gondolkodik, viselkedik és érez!

- Például beleírhatja a listájába, hogy nyugodt, hogy éjszakai bagoly, hogy társaságkedvelő, hogy jó tervező, vagy hogy segítőkész. Nézze meg azokat az online személyiségjegy-felsorolásokat, amelyeket mások használtak arra, hogy leírják önmagukat! Vizsgálja meg, melyek azok, amelyek Önre is találóak, majd egészítse ki saját szavaival!



Vizsgálja meg attitűdjét és tetteit!

2. **Vizsgálja meg attitűdjét és tetteit!** Egyes vizsgálatok szerint az Ön személyisége befolyásolja azt, hogy hogyan áll hozzá a helyzetekhez és milyen az Ön életszemlélete. Más kutatások azt sugallják, hogy a személyiségjegyek befolyásolják a magatartást.

Vizsgálja meg hozzáállását és tetteit, hogy megértse, hogy hogyan határozhatja meg személyiségét!

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vizsgálja meg a változáshoz való hozzáállását! Írjon egy nagyobb változásról az Ön életében! Például írhatja azt, hogy ideges volt és aggódott, amikor költözött. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gondoljon arra, hogyan kezeli a kihívásokat és az akadályokat! Aztán gondolja végig, hogy mennyire valószínű az, hogy Ön kockázatot vállal, és hogyan reagál a kudarcra, vagy az akadályokra. Írja le azokat a személyiségjegyeket, amelyek eszébe jutnak. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Például gondoljon arra, hogyan reagál Ön akkor, amikor valaki goromba Önnel! Írhatja azt, hogy „Higgadtan közlöm velük, hogy hagyják abba, és megpróbálom kideríteni, hogy mi a baj. |

- Gondoljon azokra a dolgokra, amiket csinál! Úgy írnia le azokat, mint egyéni tevékenységeket, vagy mint közösségeket?
- Pl. a kertészkedés, az olvasás, a festés egyéni tevékenységek. Közösségi tevékenységek pl. a csapatsportok, vagy a klubokban, vagy szervezetekben való részvétel.



Válasszon ki három olyan jellemzőt, amelyek összefoglalják Önt!

- 3. Válasszon ki három olyan jellemzőt, amelyek összefoglalják Önt!** Gondoljon három olyan szóra, amelyek használhatók arra, hogy leírják a legtöbb olyan dolgot, ami rajta van az Ön listáján! Ez a három szó segít majd Önnek abban, hogy meghatározza a személyiségét.

Nézze át a listáját és keresse meg azokat a szavakat, amelyek szinonimaként használhatók, vagy használhatók arra, hogy leírják a többi szavak valamelyikét!

- Például az 'ambíciózus' (törekvő) szó használható arra, aki határozott, szorgalmas, és célorientált.
- Másik példaképpen az energikus, vidámságkedvelő, független és az izgalomhajhász leírható a 'kalandor' szóval..
- Határozza meg azt a három (de legfeljebb öt) szót, amit elmondana valakinek általában önmagáról, aki csak ennyit tudna.
- Meghatározhatja, hogy Ön társaságkedvelő, aktív és lezser, például.

A Szakképzési Program célja, hogy lehetőséget kínáljon a fiataloknak – az Európai Unió állampolgárságának referenciakövetelményei szerinti – önálló élet elsajátítására, bár ők a

veszélyeztetett csoporthoz tartoznak. Ez az önállóság azt jelenti, hogy munkakészségeiknek és képességeiknek megfelelően álláshoz és fizetéshez juthatnak.

A függetlenséghez vezető sikeres út alapja egy strukturált tanterv, amely kiterjed az iskolapadtól a munkába állásig tartó átmeneti időszakra.

Az iskolapadból a munkába állás átmenetének lehetővé tétele érdekében az oktatási struktúra bizonyos módszereket és eszközöket igényel, amelyeknek segítségével a szakemberek alakíthatják a fiatalokat. A Szakképzési program különböző európai országokban működik annak érdekében, hogy felszámolja a különböző veszélyeztetett kategóriákba tartozó személyek szegregációérzetét.

A szegregáció okai nem kínálnak lehetőséget e fiatalok számára arra, hogy megtapasztalhassanak egy jövedelmező munkakörnyezetet, így ők a társadalmi kirekesztés áldozataivá válnak.

A Szakképzési Program **célkitűzése** elsősorban a fiatalokra irányul, tekintet nélkül azok veszélyeztetettségének típusára, hogy azok **készen álljanak a foglalkoztatásra**, illetve másodsorban pedig, hogy **a munkáltatók** pedig a nyitás és az elfogadás által **partnerek legyenek** azok alkalmazásában. (Banga Erzsébet, 2016)

11.2. A szakmai értékelés alapjai

Mi az a szakmai értékelés?

A **szakmai értékelés** az egyén érdeklődésének, képességeinek, adottságainak és készségeinek meghatározásának folyamata annak érdekében, hogy meghatározzák szakmai erősségeit, szükségleteit és karrierlehetőségeit.

A szakmai értékelés különböző standardizált (pl. tesztek) vagy nem standardizált megközelítéseket (pl. interjúk, emberek megfigyelése) használhat. A szakmai értékelés a szakmai tanácsadási folyamat része és általában képzéssel vagy foglalkoztatással kapcsolatos ajánlásokat eredményez.



Miért végezzünk szakmai értékelést?

A szakmai értékelés arra használható, hogy meghatározzák egy személy potenciálját, a szakképzési program tartalmát, az illető foglalkoztathatóságát, vagy képességét azzal kapcsolatban, hogy tud-e alkalmazkodni a különböző munkakörnyezetekhez.

A szakmai értékelés segíti az egyént abban, hogy az érdeklődési körein, adottságain és képességein, valamint az álláspiac realitásain alapuló valós munkahelyi képzési és pályaválasztási döntéseket hozzon.

A tapasztalati szakértőnek a szakmai értékelés folyamatában végzett segítségének azoknak a képességeknek és erősségeknek a felismerésére kell összpontosítania, amelyek használhatók képzési és munkahelyi helyzetekben. A tapasztalati szakértőnek és a szakembernek össze kell hasonlítani ezeket a megfelelő álláskövetelményekkel és ajánlásokat kell tennie. Fogyatékkal élő emberek számára az ajánlás lehet támogató szolgáltatások, segédeszközök, olyan más, fogyatékovaságsspecifikus problémákat megoldó elhelyezések, amelyek tovább bővítik az illető képzettségét vagy elősegítik annak munkahelyi sikerét.

MUNKAFOLYAMAT



11.3. A pszichológiai és pszicho-pedagógiai értékelés

Az értékelés a pályázó profiljának legfontosabb eszköze. Ezt szem előtt tartva, ezen eszköz alapján határozzák meg azokat a jellemzőket, amelyekre a munkahelyi integrációt és mediációt alapozzák majd. A Profil célja a foglalkoztatást kereső személyek azon készségeivel kapcsolatos információk összegyűjtése, amelyek esetlegesen bővíthetők, s amelyeket pszichopedagógiai programok/beavatkozások után fejleszteni lehet.

Értékelni fogják:

- A munkaképesség meghatározása céljából a jelenlegi intelligenciaszintet.
- A képességek/társas készségek valós élethelyzetekben, intervenciók programokkeretében végzett megfigyelését.
- Az egészségi állapot mérését.
- Azt a szociális közeget, amiben a pályázó él.
- A családi/intézményi környezetet kapcsolódási szempontból.
- A pályázó munkahellyel kapcsolatos észrevételeit, indítékait, törekvéseit, preferenciáit.

A profil alkotóelemei:

Az intelligencia és a megértés szintjének kialakítása

• Anamnézis
• Szociális életkörülmények feltérképezése
• A jelenlegi jogállás meghatározása
• Fejlettségi szint az értékelés pillanatában
• Következtetés, javaslatok

Az intelligencia fokának meghatározásához használt módszerek:

- Megbeszélések, interjú
- Megfigyelés
- Az értékelési eszközök használata: kérdőívek, tesztek, a figyelem, koncentráció, képességek, készségek szintjének meghatározása
- Szakemberek irányításával végrehajtott gyakorlati tesztek – azzal a céllal, hogy elképzelésük legyen a neuromotoros készségek kognitív készségekkel való viszonyával kapcsolatban.

A tapasztalati szakértő valamilyen sport, vagy játéktevékenységek során megfigyelheti a foglalkoztatáshoz jutás szükséges készségeit: (a pontosságot, a szabálykövetést, a társasági viselkedést, a barátok körében tanúsított magatartást, a kritikus helyzetekben adott reakciót, a személyi higiéniát, a tisztaságot - ruhák sporttevékenységek után). Az ilyen, gyakorlati tevékenységek során végzett megfigyelések bemutatják számunkra, hogy a jelölt hogyan viselkedik majd egy leendő munkahelyen.

A társas készségek fejlettségi szintjének megállapítása

A veszélyeztetett személyek különböző kategóriáit szem előtt tartva különbséget kell tennünk a társas készségek értékelése során.

Az értelmi, vagy társult fogyatékkal élő személyeknek:

- Kommunikációs nehézségeik vannak
- Önismereti nehézségeik vannak
- Nehézséget jelent számukra vágyaik és személyes törekvéseik meghatározása
- Nehézséget jelent egyes viszonykérdések megoldása
- Nehézséget jelent egyes viszonykérdések felismerése és elemzése

Azoknak a személyeknek, akik hátrányos szociális környezetből jönnek:

- Önismereti nehézségeik vannak
- Nehézséget jelent számukra vágyaik és személyes törekvéseik meghatározása
- Torzult énképpel rendelkeznek
- Affektív éretlenség
- Nehézséget jelent a problémamegoldás
- Önkontrollal kapcsolatos nehézségek

Egészségi állapot megállapítása

Az egészségi állapot megállapítása fontos az álláshoz jutás érdekében, ez meghatározza az egyéni ténykedés korlátait. Minden pályázó a hivatkozott intézmények által kiadott dokumentumokkal rendelkezik (orvosi beutaló, a fogyatékosyságról szóló okiratok, családgondozó).

- Az egészségi állapot: fizikai, szomatikus, hallás, látás, értelmi, és asszociatív
- A jelentkező dokumentumai mellett minden, az egészségi állapothoz kapcsolódó funkcióterületet értékelni fognak annak érdekében, hogy meghatározzanak minden a család, a pályázó vagy az eltartottak által észre nem vett nehézséget.

A társas környezet értékelése – azt a szociális asszisztens végzi, egy szociális vizsgálat lefolytatása által.

A család/intézményi környezet értékelése érzelmi szempontból

- Egy szociális vizsgálat lefolytatása keretében tett látogatás során végzik el. Ez egy családlátogatás, a családtagok megismerése. Speciális védelmet élvező fiatal esetén fel kell keresnünk azt az intézményt, amelyben a fiatal felnőtt; keresse meg az intézmény szociális asszisztensét.

A szakmai tanácsadási folyamat részeként az alábbi tíz lépést kell elvégezni:	
1. Interjú a szakmai tanácsadási ügyintézővel	
2. Munkatapasztalatról szóló jegyzőkönyv vizsgálata	
3. Iskolai, vagy egyéb, a kapott oktatással vagy képzéssel kapcsolatos iskolai vagy egyéb feljegyzések vizsgálata	
4. Szakmai tanácsadási célú orvosi vizsgálat	
5. Megfelelő képességi és alkalmassági tesztek, valamint, ahol indokolt, más pszichológiai tesztek	
6. Személyi és családi körülmények megállapítása	
7. Adottságok megállapítása és a készségek megfelelő munkatapasztalatok, munkafolyamatok és más hasonló eszközök általi fejlődése	
8. Szakmai tesztek, szóban, vagy másképp, minden olyan esetben, ahol ilyesmi szükségesnek tűnik	
9. A fizikai kapacitásnak foglalkozás követelményeihez képest történő elemzése és e kapacitás javításának lehetősége	
10. Tájékoztatásnyújtás a szóban forgó személy végzettségeihez, fizikai képességeihez, adottságaihoz, preferenciáihoz és tapasztalataihoz kapcsolódóan elérhető foglalkoztatási és képzési lehetőségekről és a munkaerőpiac szükségleteiről.	

Ki végzi a foglalkoztatási értékelést?

A szakmai értékelést sok esetben egy olyan multidiszciplináris csapat végzi, amely a környezettől és az illető személy fogyatékosságától függően állhat foglalkozásterápiás szakemberekből, orvosi vagy pszichiátriai szakemberekből, pszichológusokból, szociális munkásokból, szakmai tanácsadókból, oktatási és rehabilitációs szakemberekből és tapasztalati szakértőből. Munkáltatókat vagy szakmai területekről jött szakembereket is be lehet vonni.

Egyes országokban vagy esetekben (mint például egy foglalkoztatási rehabilitációs intézmény) egy speciálisan képzett szakmai értékelő végzi a szakmai értékelést, aki különböző területeken jelentős, az értékeléssel kapcsolatos ismerettel rendelkezik. Az ilyen értékeléseket általában – az illető fogyatékosságától függően – egy pszichológus, orvosi stáb, vagy más szakember által végzett értékelésekkel egészítik ki.

A szakmai értékelő csapatnak tájékozottnak kell lennie a munkaerőpiaccal, az állás,- és képzési lehetőségekkel kapcsolatban annak érdekében, hogy az általuk tett ajánlások reálisak legyenek. A fogvatékkal élő személyt teljes mértékben tájékoztatni kell a folyamatokról és azok céljairól. A folyamatba a családtagokat, a munkáltatókat az oktatókat és másokat is be lehet vonni.

Mit értékelnek?

A legszűkebb értelemben véve a szakmai értékelések általában az illető képességei és készségei, valamint az állás követelményei közötti összefüggésekkel foglalkoznak. Mivel azonban a készségeken és az adottságokon kívül sok más tényező befolyásolja az állás sikerét, a szakmai értékelések holisztikusabb (széles körű) megközelítést alkalmaznak.

Egy átfogó szakmai értékelés során a következőket értékelik (feltételezve, hogy az orvosi, vagy pszichiátriai értékelés már megtörtént):

• Történet, oktatás, foglalkoztatás, háttér, stb.
• Pszichoszociális erősségek és fejlődés
• Önálló élethez kapcsolódó készségek
• Írástudás
• A munka világának ismerete
• Képességek/adottságok
• Szakmai/állás-készségek
• Általános munkamagatartások (társas, kommunikációs, stb.)
• Álláskeresési készségek
• Munkára való készenállás
• Speciális szükségletek

Milyen technikákat vagy módszereket használnak a szakmai értékelés során?

A szakmai értékelés számos különböző módszert és technikát használ. Ezek közül néhány standardizált, néhány pedig nem standardizált, vagyis kevésbé hivatalos és inkább jellemző rá az egyéni elfogultság vagy a művelt megítélés. Amint azt már megjegyeztük, a standardizált módszerek közé tartoznak azok a különböző tesztek vagy munkaminták, amelyeknek normái vagy átlagai az általános népességből származnak, amellyel összevetik az illető pontszámát, vagy eredményeit. A nemstandardizált módszerek közé tartozik egy személy munka közbeni megfigyelése. A nemstandardizált módszerek fontosak és a módszerek keveréke hozza meg a legjobb értékelést, amelyet végezhet a tapasztalati szakértő, a szakemberrel párhuzamosan.

A szakmai értékelés a következő technikákat és eszközöket foglalja magában:

• Más szakemberek és az egyén jelentéseit és háttérinformációit
• Interjúkat a fogvatékkal élő személlyel és esetleg annak családjával, egykori tanáraival, munkáltatóival vagy másokkal
• Ellenőrzőlistákat (szakemberek által, vagy az értékelt egyén által történeti használatra)
• Szakmai feltárást és tanácsadást a célok tisztázása és a folyamat irányításának segítése érdekében
• Papír és toll tesztek, amelyek között különböző standardizált pszichometrikus és pszichológiai teszt található (ezek közül néhányat szakképzett pszichológusnak kell levezényelnie)
• Mintamunkák (munkafeladatok, amelyek azt várják el az egyénektől, hogy elvégezzék a munkát és összehasonlítsák teljesítményüket a többiekével)

• Helyzetértékelés (emberek megfigyelése munkavégzés közben vagy képzési körülmények között)
• Próbamunkák

Mik azok a próbamunkák?

A próbamunkák valós, vagy szimulált munkafeladatok, amelyeket egyaránt használnak az értékelés és az állásfeltárási folyamatok során. Az ilyen feladatokkal való foglalkozás által az egyén teszteli azt a képességét, hogy képes-e arra, hogy a feladatokat egy normának megfelelően végezze el (egy bizonyos populáció vagy normatív csoport átlagteljesítményéről összegyűjtött adatok). A közvetlen tapasztalat segítségével az egyén összeveti saját képességeit és készségeit a feladattal. Az értékelő, a tapasztalati szakértő a megfigyelés és a normákkal történő összevetés segítségével képes arra, értékelést és véleményt készítsen az illető képességeiről.

Mit értünk szituációs értékelés alatt?

A **szituációs értékelés** azt jelenti, hogy az illetőt valós munkaszituációba helyezzük annak érdekében, hogy értékeljük annak teljesítményét. A szituációs értékeléseket gyakran használják olyan rehabilitációs intézményekben, amelyeknek műhelyei vannak és azokat jellemzően arra használják, hogy értékeljék a munkahelyi magatartást, a munkatoleranciát, az utasítások betartásának képességét, a másokkal való munkavégzést, stb. Az ilyen értékelések azonban arra is használhatók, hogy értékeljenek bizonyos munkakészségeket és képességeket. Ha egy helyzetértékelést konkrét álláslelemzéssel koordinálnak (egyfajta ellenőrzőlistával, amely felvázolja a konkrét állás valamennyi követelményét), akkor az hatékony lehet az illető által használt képességek meghatározásával kapcsolatban.

A képzőközpontok és az egyén tanórai vagy kísérleti tevékenységei teret adhatnak a helyzetértékelésnek, valamint a szakmai feltárásnak.

A munkakipróbálás olyan, mint a helyzetértékelés, de általában az értékelési folyamat végére válik az egyén meglehetősen biztosra azzal kapcsolatban, hogy mit akar csinálni, s akkorra rendelkezik valamennyi elvárt adottsággal, képességgel és készséggel. A tapasztalati szakértő megszervez egy rövid munkakipróbálást, hogy kiderítse, hogy az illető el tudja-e végezni a munkát és jól teljesít-e abban.

Hogyan használják a módszereket az értékelésben?

Egy képzett és tapasztalt értékelő a jelzett módszerek egyvelegét használja, úgy, mint háttérinformációk áttekintése, interjúzás, szakmai feltárási tapasztalatok biztosítása, tesztek és ellenőrzőlisták, valamint mintamunkák használata, szituációs értékelés, munkakipróbálások, és akár egyénre szabott feladatok is annak érdekében, hogy segítse az illetőt a karrierlehetőségek és az irány meghatározásában. Az alábbiak jó általános megközelítések az értékelés egyes fő területeihez.

Hogyan értékeli a releváns pszichoszociális kérdéseket?

A pszichoszociális tényezők azokra a magatartásokra, attitűdökre és életmód-feltételekre vonatkoznak, amelyek hozzájárulhatnak az illető képzésen, vagy a munkahelyen aratott sikeréhez.

E tényezők közül néhány
• Motiváció
• Önbecsülés
• Társas és kommunikációs készségek
• Családi helyzet

• Társasági élet
• Személyes stabilitás és erősségek
• Személyiségjellemzők
• Problémamegoldó készségek
• Életcélok
• Gazdasági és pénzügyi helyzet

Sok ilyen tényező és azok munkahelyi jelentősége kulturálisan meghatározott. Azok azonban döntő fontosságúak lehetnek egy munkahely sikeréhez.

Ezek értékelhetők:

- Interjúkészítési technikák
- Ellenőrzőlisták (a kereskedelemben elérhető, vagy igényekhez igazított)
- Személyiségtesztek és készletek
- Pszichológiai és alkalmassági tesztek
- Háttérinformációk áttekintése

Note that many personality or psychological tests are culture bound and require administration by a trained psychologist.

How do you assess independent living skills?

Fontos, hogy rendelkezzen valamilyen értékeléssel egy illető önálló élethez kapcsolódó készségeivel kapcsolatban, mint például:
• Öngondoskodás
• Ápoltság
• Az idő közlésének és az időbeosztásnak a képessége
• A pénzügyek kezelésének képessége
• A közlekedés használatának képessége
• Egy otthon fenntartásának képessége
• Stb.

Ezek különböző módszerek segítségével értékelhetők:

- Interjúkészítéssel
- Ellenőrzőlistákkal
- Papír és toll alapú tesztekkel
- Speciális tapasztalatokkal
- Megfigyeléssel

11.4. Az integráció elméleti alapjai támogatott foglalkoztatási mediáció által

Mi a támogatott foglalkoztatás?

A Támogatott Foglalkoztatás egy nemzetközi speciális integrációs szolgáltatás egy munkahelyen, amelyet azzal a céllal valósítanak meg, hogy elősegítsék a kiszolgáltatott személyek kategóriájába

tartozók foglalkoztatáshoz jutását, akik egy átmeneti, az iskolapadból munkahelyre kerülési időszakot töltenek, vagy egy tartósabb inaktív időszak után állnak újra munkába.

A Támogatott Foglalkoztatás tekinthető az integrációs megközelítés egyik formájának, mert minden személynek a méltósághoz, a szabad választás jogához, a biztonsághoz és a teljes jogú állampolgárként történő beilleszkedéshez való jogát hangsúlyozza.

A Támogatott Foglalkoztatási Központok elő a foglalkoztatás, a támogatásnyújtás, a tanácsadás és az együttműködés által kívánják elősegíteni az integrációs és fejlesztőrendszer megvalósítását azoknál az intézményeknél, amelyek a kiszolgáltatott csoportba tartozó személyek integrációjával foglalkoznak.

A cél az, hogy elősegítsék az integrációs szolgáltatások három irányban történő fejlesztését:

- kiszolgáltatott személynek nyújtott szolgáltatások
- tanácsadási szolgáltatások és képzés cégeknek
- szakemberek képzése és segítése támogatott foglalkoztatásban

A fő célkitűzés a fogyatékkal élő emberek integrációja a szakképzés integrált módszertana alapján, az érintettek integrálása és monitorozása egy munkahelyen, amely számos szereplő bevonásával.

A kiszolgáltatott személyeknek nyújtott integrációs szolgáltatások egy, a szakképzési rendszerrel kapcsolatos európai módszertanon alapulnak két orientáció szerint:

1. Képez (Képzés) - Elhelyez (Elhelyezés) - Fenntart (Támogat)
2. Elhelyez (Elhelyezés) - Képez (Képzés) - Fenntart (Támogat)

1. A T.P. M módszertan: Képez – Elhelyez – Fenntart

Képzés – Elhelyezés (Foglalkoztatás) – Támogatás

Azon az alapon, hogy az általános vásárlások is nagyon nehezek/nehezen megvalósíthatók az értelmi fogyatékkal élők vagy azok számára, akik korán kiléptek az oktatási rendszerből, a munkahelyen pedig ezeknek az embereknek több időre van szükségük az egyszerű feladatok ellátásához, mint amit egy munkáltató el tud fogadni. Ez a megközelítés arra tesz kísérletet, hogy egyazon folyamatba vonja be mind:

- ❖ a képzést,
- ❖ mind pedig a munkahelyen való felkészülést, támogatott foglalkoztatás keretében.

E megközelítés kapcsolatot próbál teremteni a támogatott foglalkoztatással folytatódó képzési eljárások között, így - a jobb integrációt szem előtt tartva - tölti ki az iskolából a munkába történő átmenet időszakát.

A képzés:

- ❖ egy tanulási nehézségekkel küzdő embereknek szóló egyénre szabott szakmai képzésből (könnyen olvasható, könnyen érthető módszerek) és
- ❖ támogatott foglalkoztatásból és monitorozásból áll.

Ebben a folyamatban az egyes szakaszok stagnálás, vagy hosszú köztes időszakok nélküli teljesítéséről beszélünk. Csak akkor beszélhetünk a TPM-ről, amikor a szakaszok egymást követik, ami azt jelenti, hogy az állásnak van egy követelménye, vannak bizonyos meghatározott felelősségek, amivel kapcsolatban egy képzést tartanak annak érdekében, hogy a teljesítési erőforrást biztosítani tudják. A TPM módszertan hátránya egy szakképzés segítségével kiképezett osztálynál mutatkozik meg. Itt a biztosított foglalkoztatásnak azonos létszámúnak kell lennie a végzősök számával. Abban az esetben, ha jelentős különbségek vannak a felkészített emberek száma és azok száma között, akik elfoglalnak majd egy munkahelyet, akkor a tanult készségek elvesznek, hogy a felkészítés egy hosszabb inaktivitás után már nem lesz annyira hatékony.

2. A PTM módszertan Elhelyez – Kiképez – Fenntart

Elhelyez (Elhelyezés) - Kiképez (Képzés) - Fenntart (Támogat)

Első lépésként a szakképzés kiváltása és a készségek, valamint a képességek közötti megfelelés alapján javasolt munkahely közvetítésének hangsúlyozása; később a képzés a munkahelyen történik. A készségek általánosítása ebben a rendszerben nem olyan fontos, mert az illető megismeri az állás pontos követelményeit. Ez a megközelítés „segített foglalkoztatás”, vagy támogatott foglalkoztatás néven vált ismertté.

E támogatott foglalkoztatás:

- ❖ a munkahelynek a munkavállaló neuro-motoros készségeihez való hozzáigazítását
- ❖ egy segédeszközt
- ❖ a szakembertől a munkahelyi felelősségekkel kapcsolatban kapott támogatást jelenti a munkahelyen

Miután az illetőt foglalkoztatásba vették és integrálták, e támogatás fokozatosan egyre kevesebb lesz, de a munkavállaló bekerül egy monitorozási rendszerbe, amelynek célja, hogy megakadályozzon bármilyen konfliktust és a foglalkoztatás elvesztését.

Mindkét orientációnál a legfontosabb elem a kiszolgáltatott emberek társas integrációjában az az, hogy hasznos munkát végezzenek.

Főbb szempontok a Támogatott Foglalkoztatás folyamatában:

- Tényleges fizetett munka (valós felelősségek)
- Tényleges munkahelyek
- Állások a szabad piacon
- Teljes Elfogadás – nulla visszautasítás
- Egyéni karriertervezés
- Egyéni Értékelés

A Támogatott Foglalkoztatás Módszere (SE - Supported Employment – Támogatott Foglalkoztatás) „a fogyatékoság társadalmi modelljének” elvét hirdeti, amely által azt állítja, hogy: „Nem a fogyatékoság az oka azoknak a problémáknak, amelyek ebben a tekintetben megjelennek, hanem a társadalom, amely nem találja meg az eszközt, amellyel segítheti a fogyatékkal élő embereket abban, hogy annak szerves részeivé váljanak.”

A Támogatott Foglalkoztatás eljárásának elemei:

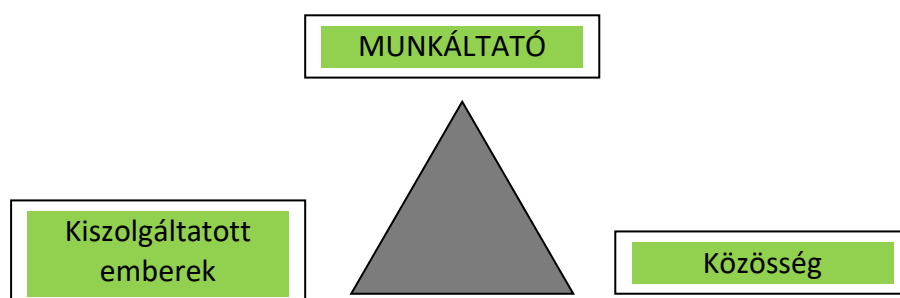
- Integráció
- Egyénre szabott segítség
- Képességekkel kapcsolatos segítségnyújtás időkorlátozás nélkül
- Tervek kidolgozása a személyes választáshoz és az önképviselethez
-Egyenlő viszonyok
- Képességekkel kapcsolatos segítségnyújtás - a foglalkoztatáshoz jutáshoz szükséges önálló szakmai és szociális készségek fejlesztése

A témában végzett kutatás, valamint a tapasztalati szakértőnk által megosztott tapasztalatunk azt mutatja, hogy a fogyatékkal élő munkavállalók egyformán produktívak és a szabad munkaerőpiacon dolgozó kollégáikhoz hasonló hatékonysággal rendelkeznek, ha el tudnak végezni egy, a készségeiknek és a képességeiknek megfelelő munkát, ennek megfelelően egyéni speciális támogatást kapnak (IPS - Önálló Elhelyezési Támogatás). A támogatott foglalkoztatás (SE – Támogatott Foglalkoztatás) által a munkáltató egy értékes, megbízható és hűséges munkavállalóra tesz szert, ha biztosítja egy fogyatékkal élő személy számára szükséges feltételeket.

11.5. A támogatott foglalkoztatás munkaeszközei

Ki a szakember a Támogatott Foglalkoztatásban?

A szakember a támogatott foglalkoztatásban, a mediációs munkája által részesévé válik a kiszolgáltatott személynek a társadalmi integrációval kapcsolatos aggályának, s a kiszolgáltatott személy általános, és kifejezetten annak a munkahelyén történő integrálásának. A támogatott foglalkoztatásban érintett szakember célja, hogy javítsa az integráció helyzetét és elősegítse a hármas viszonyát:



A támogatott foglalkoztatásban dolgozó szakember(nek):

- szakmai attitűdöket kell alkalmaznia a kétértelmű helyzetekben
- tudnia kell, hogy hogyan avatkozzon bele egy konfliktusba annak érdekében, hogy elősegítse a felek közötti kommunikációt, miközben biztosítja az érintettek iránti tisztelet és semlegesség megőrzését.
- ismernie kell a gyermekek, a kiszolgáltatott fiatalok jogaihoz és védelméhez kapcsolódó jogszabályokat

- ismernie kell a munkáltató és a munkavállaló közötti foglalkoztatási jogviszonyok jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos jogszabályokat, és segítenie kell a jogosultságoknak való megfelelés biztosítását.
- úgy kell tájékoztatást és tanácsadást nyújtania mind a munkáltatónak, mind pedig a munkavállalónak, hogy a felek közötti lehető legjobb együttműködést tartsa szem előtt
- speciális képzettséggel rendelkezik a szociális segítségnyújtás, a pszichológia, a pszichopedagógia területein a veszélyeztetett emberek szükségleteivel kapcsolatos ismeretek vonatkozásában.
- egy multidiszciplináris csapat része, amelyben a munkát egy hatékony esetkezelés érdekében végzik.

A Támogatott Foglalkoztatási Központokban dolgozó szakemberek:

- ❖ tájékoztatást nyújtanak az integráció megvalósításával, a veszélyeztetett személyek jövedelmező környezetben történő foglalkoztatásával kapcsolatban
- ❖ a szervezet / vállalkozás / cég értékelésével kapcsolatos szakmai szolgáltatásokat nyújtanak abból a célból, hogy elismerjék a veszélyeztetett személyek integrálásának lehetőségeivel kapcsolatos akadálymentesség szintjét.
- ❖ tájékoztatást nyújtanak a fizikai lehetőségekkel, kommunikációs akadálymentességgel és foglalkoztatással kapcsolatban
- ❖ a pszichológiai értékelési szolgálatok segítségével elkészítenek egy szakmai profilt annak érdekében, hogy kideríthessük, hogy kik a megfelelő emberek egy bizonyos munkára
- ❖ a munkahelyek akadálymentességét Értékelő Szolgáltatásokat nyújtanak a szervezetekben/vállalkozásokban/cégeknél
- ❖ tájékoztatást nyújtanak azzal kapcsolatban, hogy hogyan tehető akadálymentessé egy munkahely egy fogyatékkal élő személy számára.
- ❖ gondoskodnak a szervezet/vállalkozás/cég munkáltatójának személyes/csoportos fejlődési tevékenységeinek szervezéséről annak érdekében, hogy a munkáltató tájékozottabbá és elfogadóbbá váljon a kiszolgáltatott embereknek a munkakörnyezetben történő elfogadásával kapcsolatban
- ❖ A foglalkoztatást követően a monitorozás segítségével nyújtanak segítséget annak érdekében, hogy a foglalkoztatásra törekvő személy – a szervezet / vállalkozás / cég – és a szakemberek között a kapcsolat ne szakadjon meg a próbaidőszak, vagy a foglalkoztatás után.

Hogyan értékeli az oktatókat és a munkáltatókat?

Mivel a kormány arra törekszik, hogy a szakképzés, a foglalkoztatási szolgáltatások és a munkahelyek főáramába integrálja a hallgatókat, ezért azt gondolom, hogy döntő fontosságú, hogy **értékeljük azokat az intézményeket és szervezeteket, amelyek fogadják őket, mint hallgatókat, ügyfeleket, vagy dolgozókat.** A fogyatékkal élő emberek szakiskolákban és szolgáltató központokban történő beilleszkedésének sikere e szervezetek munkavállalóinak tudatosságától, befogadókészségétől és készségeitől függ. Döntő fontosságú, hogy ki legyenek képezve, legyenek eszközeik, és megkapják a megfelelő támogatást ahhoz, hogy fogyatékkal élő hallgatókkal dolgozzanak.

12. Személyes fejlődés és a munkaerőpiac számára szükséges készségek fejlesztése

Az elmúlt évtizedekben, puha képességek, (amelyeket nem-kognitív készségeknek is neveznek) egyre nagyobb jelentősége van a munkaerő-piacon. A puha képességek közé tartozik a magabiztos viselkedés a munka során, az új személyekhez és környezethez való alkalmazkodás képessége, a gyors döntéshozatali képesség, a problémamegoldó képesség, a jó előadói készség, motiváció és érdeklődés, új ismeretek elsajátítására való hajlandóság, a csapatmunkában való részvétel képessége, pozitív gondolkodásmód, kommunikációs készség, önbecsülés, rugalmasság, diplomatikus viselkedés, határozottság, folyamatos önfejlesztés stb. Ezek azok a készségek, képességek, amelyeket a “szokásos” szakmai kompetenciákon kívül elvár a munkáltató.

12.1. A fogyatékkal élő emberek személyes erősségeinek és képességeinek felismeréséhez kapcsolódó önismeret, Johari ablak

A munkaerő-piachoz történő alkalmazkodásnak és annak, hogy Ön a célkitűzései felé vezető úton sikeres legyen, a legjobb módja az, ha Ön tisztában van saját képességeivel és tudja, hogy hogyan használja azokat megfelelően.

A tapasztalati szakértőnek segítenie kell a fogyatékkal élő embereket az önmeghatározás folyamatában, abban, hogy azok felismerjék a személyiség erősségeit és gyengeségeit, és megtervezzék a célkitűzések eléréséhez vezető későbbi lépéseket.

Ahhoz, hogy Ön megértse a saját és mások érzéseit, jól kell ismernie személyes erősségeit, gyengeségeit, belső erőforrásait, s talán legfontosabbként a korlátait. A Johari-ablak – amelyet Joseph Luft és Harry Ingham alkottak meg 1955-ben – egy egyszerű és hasznos eszköz az önismeret megértéséhez. A Johari-ablak bemutatása az alábbiakban olvasható:

	Ismert az egyén számára	Ismeretlen az egyén számára	
Ismert mások számára	NYÍLT ÉN Egyaránt ismert az egyén és mások számára	VAK ÉN Észrevétlen az egyén számára, de ismert mások számára	
Ismeretlen mások számára	REJTETT ÉN Ismert az énnak, de nem ismert másoknak	ISMERETLEN ÉN Ismeretlen mind az énnak, mind pedig másoknak	

Johari -ablak

Két tényező működik a Johari ablakon belül. Az első tényező az, amit Ön tud önmagáról. A második tényező az, amit mások tudnak Önről. A modell négy négyszög alakú terület felhasználásával működik. Minden, amit Ön tud önmagáról, és hajlandó azt megosztani, az az Ön nyílt területének részét képezi. Az emberek úgy erősíthetik a bizalmat egymás között, hogy információkat osztanak meg egymással, és másokról is megtudják azokat az információkat, amiket cserébe ők is elárulnak magukról. Minden olyan tényező, amit Ön nem tud önmagáról, de amiről mások a csoporton belül tudomást szereztek, az az Ön vak területe. A másoktól kapott visszajelzés segítségével Ön megismerheti néhány pozitív és negatív tulajdonságát úgy, ahogy azt mások érzékelik, és leküzdheti néhány olyan személyes problémáját, amelyek gátolják az Ön személyes, vagy csoportdinamikáját a csapaton belül. Vannak olyan tényezők, amikkel Ön tisztában van önmagával kapcsolatban, de lehet, hogy nem akarja, hogy mások megtudják Önről, ez a negyed az Ön rejtett területe. Már csak egy terület maradt, amely egyaránt ismeretlen Önnek, vagy bárki másnak – az ismeretlen terület.

Gyakorlati szempontból, a tapasztalati szakértőnek a fogatékkel élő állampolgárral a Johari ablak végrehajtása kapcsán végzett munkája során tisztában kell lennie azzal, hogy:

Minél nagyobb a nyílt terület, annál tágabb a kommunikációs terünk és a környezetünk, annál jobban ismernek majd bennünket mások. A másoktól kapott visszajelzés képessé tesz bennünket arra, hogy jobban megismerjük önmagunkat és ezáltal erősíti önbizalmunkat.

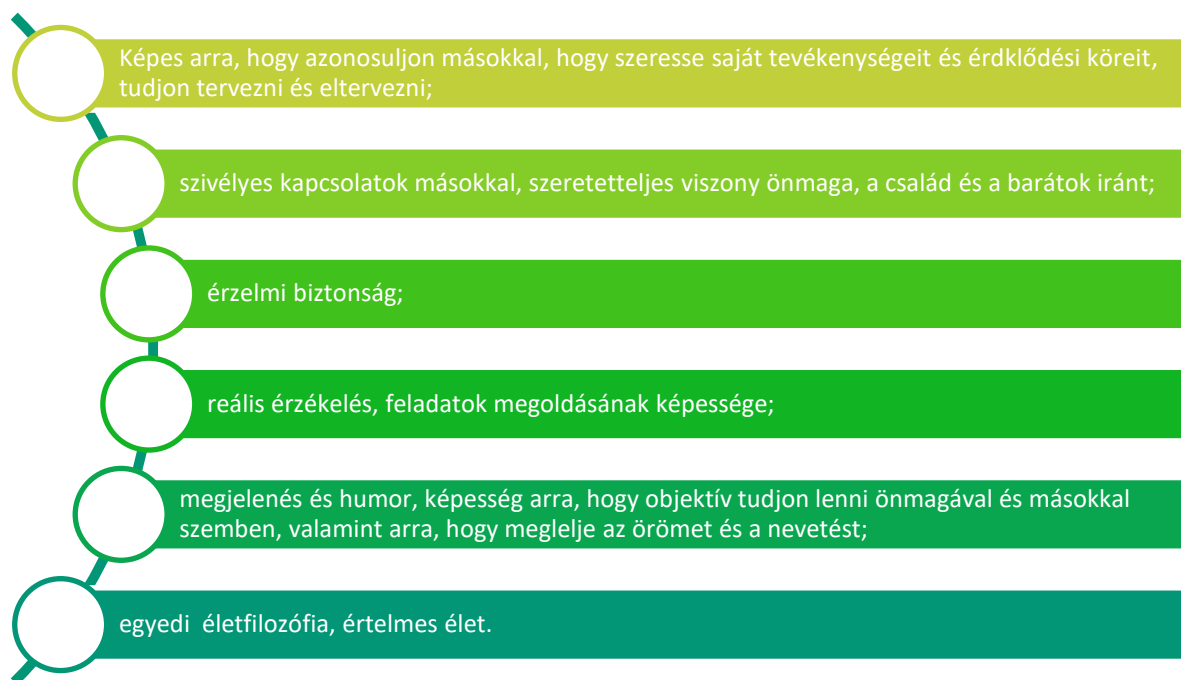
Napjainkban a felgyorsult élet akadályoz bennünket abban, hogy öntudatosak legyünk. A nem kellő mértékű önismeret és öntudatosság azt okozhatja, hogy az emberek könnyebben manipulálhatók. Az embernek válaszokat kell tudni adni az alábbi kérdésekre:

Mi az, amit megtehetek? - készségek, feltételeések és kompetenciák

Mit és miért akarok tenni? - attitűdök, értékek, indítékok és vágyak

Ki is vagyok valójában? – attitűdök, érdeklődési körök, életorientációk, személyiségdinamika

Allporté szerint az érett személyiség jellemzői:



12.2. Önismereti tényezők az életpálya építésben

Az önismeret úgy határozható meg, mint olyan elsajátítható tudás, amely az Ön személyiségének különböző rétegeihez, így az erősségeihez, a gyengeségeihez, a meggyőződéseire, az érdeklődéseire, a motivációjához, valamint az Ön érzelmeihez kapcsolódik. Ez az a folyamat, amely hozzásegíti Önt ahhoz, hogy jobban megismerje önmagát, és felismerje karrierszükségeit. Ez általában egy időigényes folyamat és egész élete során állandónak kell lennie. Alapos önelemzést igényel, és nem érhető el egy könyv, vagy egy blogposzt elolvasásával. Éppen ellenkezőleg: ha öntudatosabbá akar válni, akkor le kell tudnia szállni, és végeznie kell valamilyen kemény munkát. Amikor karrierről beszélünk, akkor ez az első lépés, amit valakinek meg kell tennie a felfedezése utazásának kezdetén. Az öntudatossághoz szükséges, hogy rászánja az időt arra, hogy igazán megismerje önmagát, és ez azt jelenti, hogy felfedezze, hogy milyen is Ön, mi az, amit szeret, mi az, amit nem, hogy meghatározza erősségeit és gyengeségeit, hogy mi az, amiben Ön jó, és mi az, amin dolgoznia kell. Ebből a szempontból az öntudatosság lehetővé teszi Önnek, hogy megismerje természetes tehetségét és szenvedélyét, és személyes, illetve szakmai fejlődésre készítse Önt. Abban is segít, hogy hű maradjon önmagához, vallja és gyakorolja saját morális értékeit. Ez fontos, mivel megmutatja az Önben rejlő igazi lehetőség felé vezető utat. Az önismerettel együttjár az önfejlődés, de őszintén érdeklődnie kell az iránt, hogy fejlessze önmagát. Ilyen módon nagyobb valószínűséggel tesz olyan lépéseket, amelyek kihívást jelentenek Önnek, és kihívás elé állítják Önt és segítik Önt abban, hogy fejlessze készségeit. Az öntudatosság ajtót nyit az új lehetőségek, tapasztalatok, és fejlődés felé.

Az öntudatosság talán legnagyobb ellensége a változás. Bár a változás elkerülhetetlen azok számára, akik életük bármely területén jobbakká akarnak válni, ez pedig az, amitől a legtöbb ember fél. Mint ilyenek, könnyebbnek találják, hogy ragaszkodjanak ahhoz, amit már tudnak, anélkül, hogy kellően

keményen megpróbálnák sokkal mélyebben feltárni énjüket. Az igazság az, hogy a változás a kockázat szinonímája, és az egy olyan jellegű veszélyt ír le, amely miatt kellemetlenül érezheti magát. Ez azért történik így, mert arra kényszeríti Önt, hogy szembenézzen félelmeivel, felismerje gyengeségeit és arra készíti, hogy nulláról kezdjen mindent. Ha tehát Ön nem akar változtatni, vagy legalább lépéseket tenni a változás irányába pl. döntést hozni egy életpályáról, akkor nem fogja tudni jobban megismerni önmagát és nem fogja elérni a vágyott eredményt.

Az önismeret feltétlenül hatással van a karrierépítésre. Egy életpálya kiválasztásakor egy személynek az alábbi kérdéseket kell feltennie magának és követnie kell azt.

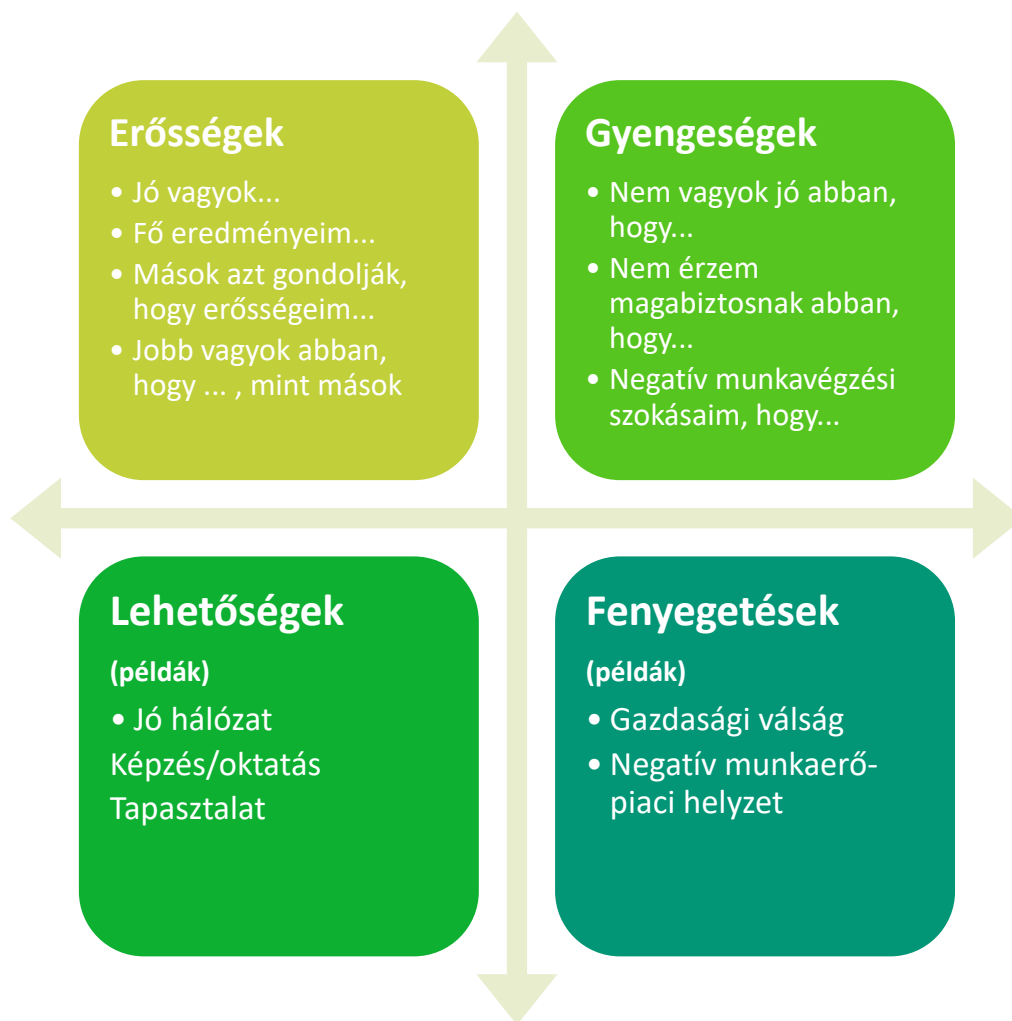


Kérdések, amelyek javítják az Ön önismeretét

Az önismeret javításához a megfelelő eszköz, amit a tapasztalati szakértő az ügyféllel folytatott munkája során használhat, a SWOT analízis (erősségek, fejlődési lehetőségek, környezeti lehetőségek

és környezeti veszélyek). A SWOT analízison a feltételezésen alapul, hogy a siker úgy érhető el, hogy maximalizáljuk az eszközöket és a lehetőségeket, és minimalizáljuk a fenyegetéseket és a hiányosságokat. Az erősségek meghatározása motivációs értékkel és az a foglalkoztatás kereséséhez vezethet.

A nyújtott támogatás segítségével, a fogyatékkal élő emberek erősségeikre fókuszálhatnak, mérsékelhetik a gyengeségeket és a fenyegetéseket és kihasználhatják jelenlegi lehetőségeiket.



12.3. A fogyatékkal élő emberek önfogadásának és önbizalmának fejlesztése

Az önfogadás a magabiztosabb élet egyik sarokköve. Ez azt jelenti, hogy reális elvárásai legyenek saját magával és az élettel kapcsolatban. Az önfogadás képessé teszi Önt arra, hogy felismerje erősségeit és gyengeségeit. Lehetővé teszi Önnek, hogy megtestesítse erősségeit, hogy olyan életet éljen, amely összhangban van az Ön alapvető meggyőződéseivel, értékeivel és prioritásaival.

Amikor nem bízunk saját magunkban, akkor hajlamosak vagyunk arra, hogy megadjuk magunkat saját félelmeinknek, és kétségbe vonjuk önmagunkat, amikor arra kerül a sor, hogy új lehetőségek után nézzünk életünkben. Kezdjük megkérdőjelezni, hogy megvan-e bennünk mindaz, amire szükségünk van ahhoz, hogy elérjük vágyott céljainkat. Érzékenyebbek vagyunk mások negatív véleményével kapcsolatban, amikor ellene beszélnek annak, amit mi el akarunk érni. Hagyjuk, hogy a körülményeinkkel kapcsolatos korlátozó meggyőződéseink a jelenlegi helyzethez kössenek bennünket. Gátoljuk előrehaladásunkat, mivel nincs erős önértékelésünk.

A magabiztos emberek tisztában vannak azzal a történettel, amit ők maguk mondanak el azzal kapcsolatban, hogy kivé válhatnak, mit csinálhatnak, mi az, amihez kellően erősek, hogy tudják kezelni, és azt, hogy aminek a megtapasztalására érdemesek, az formálja identitásukat, érzéseiket és viselkedésüket. Azért magabiztosak, mert az erős öntudatot táplálja az a feljogosító tudat, hogy ők kik, mi mellett állnak ki, és kivé hiszik, hogy válhatnak. Egy magabiztos identitás kialakítása nem az Ön fajáról, neméről, jelenlegi körülményeiről vagy múltbeli tapasztalatairól szól. Azokról a meggyőződésekről szól, amelyekből összeáll az a történet, amit Ön elmesél önmagának önmagáról, és arról a bátorságról, amelyről tanubizonyságot tesz azzal, hogy új lehetőségeket keres az életében.

Az egészséges önbizalom kialakításában talán a legfontosabb tényező az ismeretlen helyzetekkel kapcsolatos tervezés és azokra történő felkészülés. Ahhoz, hogy az emberek képesek legyenek arra, hogy elérjék célkitűzéseiket az életben, konkrétaknak kell lenniük. A SMART módszer segítheti a Tapasztalati Szakértőt abban, hogy az ügyféllel együttműködve meghatározza a célkitűzést:

S - SPECIFIKUS (SPECIFIC) – a lehető legrészletesebben határozza meg a célját

M – MÉRHETŐ (MEASURABLE) – konkretizálja és határozza meg a minőségi indikátorokat

A - ELÉRHETŐ (ACHIEVABLE) – gondolja végig azt, hogy hogyan akarjuk elérni a célt

R - REALISZTIKUS – (REALISTIC) tűzzön ki egy olyan célt, amely reális

T - IDŐHÖZ KÖTÖTT –(TIME BOUND) határozza meg az időkeretet – a kezdetet és a befejezést

Minél inkább képes az illető arra, hogy időben gondolkodjon, tervezzen, annál messzebbre tud látni, annál sikeresebb az életben.

Fogyatékkal élő emberek

A fogyatékoság elfogadása, amely a fogyatékoság elfogadását segítő körülményt értékesnek tekinti, és az, ha valaki a saját helyzetét előtérbe helyezi másokkal szemben, az képessé teszi őt arra, hogy belemerüljön olyan tevékenységekbe, amelyek jobban megfelelnek számára, de a szokásos normák által nem elfogadottak. A fogyatékoság elfogadás erősítheti a fogyatékkal élő személyek azon meggyőződését, hogy úgy tekintenek rájuk, mint a társadalom tagjaira. Ez növelni fogja társas magabiztosságukat és lehetővé teszi számukra, hogy azonosuljanak a fogyatékkal élő emberek egy nagyobb csoportjával annak érdekében, hogy mérsékeljék annak korlátait, hogy a társadalom főáramába tartozzanak. Azok a fogyatékkal élő személyek, akik pozitív önattitűddel, kompetenciákkal rendelkeznek és elfogadták fogyatékoságukat, képesek kitalálni önmagukat, és jobban, aktívan részt venni a gazdaságban.

Ugyanilyen módon, azok a fogyatékkal élők, akik egészséges, vagy pozitívabb önbizalommal rendelkeznek, képesek arra, hogy úgy fogadják el önmagukat, "ahogy vannak". Ez azt jelenti, hogy elismerik, hogy mindannyiunknak vannak erősségeink és gyengeségeink – és ez így van rendjén! Az egészséges, vagy pozitív önbizalom nem jelenti azt, hogy valaki felfuvalkodott, vagy önelégült önmagával kapcsolatban. További kihívást jelenthet a fogyatékkal élő számára az, hogy elsőként úgy tekintsen önmagára, mint emberre. A fogyatékoság csak az egyik oldala az embernek. A fogyatékkal élő embereknek tehát fontos, hogy úgy tekintsenek fogyatékoságukra, hogy az az életüknek csupán az egyik komponense, nem pedig az egyetlen összetevője.

Sok kutatás bebizonyította, hogy a magasszintű önfogadással és önbecsüléssel rendelkező fogyatékkal élő személyek az élet minden területén jobban beilleszkedtek a társadalomba. Termelékenyebbek a gazdaságban, aktívabbak a sportokban, jobban belefolytak a politikai döntéshozatali folyamatokba, stb. Az önfogadás és az önbizalom fejlesztése tehát ennyire fontos a fogyatékkal élők számára.

Hogyan fejlesszük a fogyatékkal élők önfogadását és önbizalmát? Az alábbi javaslatok nagymértékben hozzájárulnak:

1

- Értékelje önmagát - önmaga egészét! Ez az Ön fogyatékoságának értékelését is jelenti. Lehet, hogy vannak időszakok, amikor azt gondolja, hogy inkább bosszantó, mint értékelendő, de összpontosítson fogyatékoságának pozitív vonatkozásaira. Ennek egyik módja, hogy készítsen egy listát erősségeiről, amely magában foglalja azt is, hogy az Ön fogyatékosága, vagy az azzal való megbirkózás módszerei hogyan válhatnak eszközzé.

2

- Maximalizálja a pozitívát és minimalizálja a negatívát! Fókuszáljon a képességeire jobban, mint a korlátaira! Mindenkinnek vannak képességei és korlátai egyaránt. Ezzel nem azt akarjuk mondani, hogy Ön nem ismeri el, hogy fogyatékosága van, hanem azt, hogy azáltal, hogy Ön a képességei fejlesztésére összpontosít és fejleszti azokat, így jól érezheti magát minden olyan dologgal kapcsolatban, amit meg tud csinálni.

3

- Kerülje az irreális összehasonlításokat! Ne ragadjon le ott, hogy az almákat a narancsokhoz hasonlítja! Mindenkinnek egyaránt vannak erősségei és korlátai. Egy mozgásszervi fogyatékkal élő személy nem lehet képes arra, hogy jéghekenyen versenyezzen az Olimpián, de versenyezhet a Paralimpiai Szánkóhekenyen.

4

- Reális célokat tűzzön ki magának! Mivel mindenkinnek vannak korlátai, nem tisztességes, ha azt várja el önmagától, hogy valami irreálisat tegyen. Ez jelentheti azt, hogy meg kell engednie magának azt, hogy plusz időt szánjon arra, hogy elolvasson egy anyagot, és meg kell jutalmaznia magát a kitartásáért. Nem lehet reális azt várnia magától, hogy ugyanannyi idő alatt olvasson el valamint, mint az, aki nem olvasási fogyatékkal él.

5

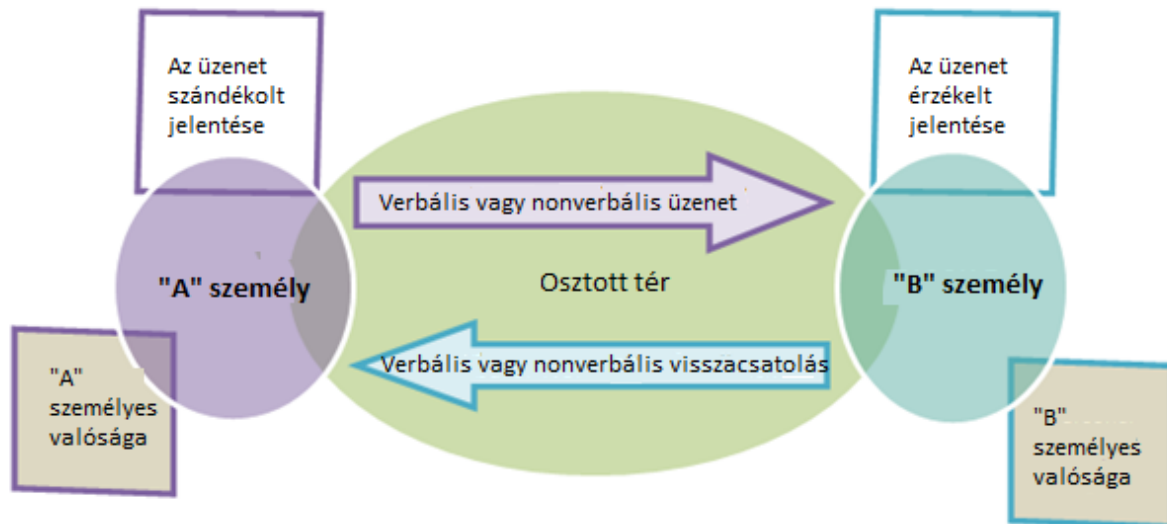
- Ne általánosítson túl! Ha van valami, amit a fogyatékosága eredményeképpen nem tud megtenni, akkor nem tisztességes, hogy arra a következtetésre jut, hogy Ön egy kész csődtömeg. Sok mindent meg tud csinálni. Ne vetítse ki önértékelését egyetlen jellemzőre, vagy eseményre! Csupán azért, mert pocskék szakács, az nem jelenti azt, hogy Ön általában véve is semmirekellő.

6

- Kerülje a "kellene"-vel kezdődő kijelentések használatát! Például egy ADHD-s tanuló azt mondja: "Be kellene tudnom fejezni ezt a vizsgát 50 perc alatt, mint mindenki más az osztályban." Ez egy olyan példa egy "kellene"-vel kezdődő kijelentésre, ami nem pontos. Az olyan alkalmazkodások, mint az, hogy plusz időt kapjon a felmérőknél, fontos eszköze az esélyegyenlőség megteremtésének, hogy a tanulók megmutathassák, hogy mit tudnak.

12.4. Kommunikációs készségek, munkaerő-piachoz kapcsolódó készségek

A puha készségeknek egy másik jelentős eleme a kommunikációs készségek. A "Kommunikáció" szó a latin "communicate"-ből ered, amely azt jelenti, hogy "közösé tenni", vagy "megosztani". Ez az ötletek, információk és üzenetek megosztásának folyamata. Lehet verbális (írás, beszéd), nonverbális (testbeszéd, gesztusok), vagy vizuális (pl. képek, videó). A kommunikációt mindig a küldő és a fogadó személyes valóságai alakítják.



Kommunikáció

"A" és "B" személynek is van saját tapasztalatai, elképzelései felfogása stb. alapján alkotott valósága. Ebből következően mindketten másképp érzékelik, tapasztalják és értelmezik a dolgokat. Ugyanazt az eseményt mindig mindenki másképp érzékeli. Vagyis egy jó kommunikátornak figyelnie kell vennie a beszélő személyes helyzetét.

A kommunikáció létfontosságú életképesség, az Ön kommunikációs készségeinek fejlesztése hasznára válhat életének minden területén, a szakmai életétől kezdve a társas összejöveteleken át, az ügyfelekkel és a kollégákkal folytatott hatékony üzleti kommunikációig ez az egyik legfontosabb készség, amivel egy jelölt rendelkezhet. Egy 2016-os felmérés során a munkáltatók "a szervezeten belül és azon kívüli személyekkel folytatott verbális kommunikáció képességét" rangsolták, mint olyan elsőszámú készséget, amelyet egy jelöltnél keresnek.

A jó kommunikáció az az olaj, ami a munkahelyi gépezetet egyenletesen működteti. Az, hogy valaki képes arra, hogy figyelmesen hallgasson, világosan beszéljen és megnyugtasson másokat, az bármely szervezetnél értékes, és számos készséget magában foglalhat:

- Mások figyelmes meghallgatását, és érdeklődést mindaz iránt, amit mondanak
- Azt, hogy megfelelő módon kezelje a telefonbeszélgetéseket
- Azt, hogy csapatában másokat is érdeklődésre és interakcióra bízasson
- Azt, hogy ki tudjon fejezni egy véleményt, vagy azt, hogy világosan és tömören fel tudjon tenni egy kérdést
- Azt, hogy képes legyen arra, hogy meggyőzzön másokat a saját érvelésmentéről

Annak érdekében, hogy biztosan jól kommunikáljanak, a tapasztalati szakértőknek figyelembe kell venniük az alábbiakat:

Hallgassa meg azt a személyt, akihez beszél!

- Figyeljen és hagyja beszélni a másik személyt anélkül, hogy félbeszakítaná! Az emberek szeretik tudni, hogy hallják őket.Kérje meg őt, hogy magyarázza el, annak érdekében, hogy elkerülje a félreértéseket. Abban a pillanatban az Önhöz beszélő személy kell, hogy a legfontosabb legyen az Ön életében. Egy másik fontos szempont az, hogy egyszerre egy emberrel beszéljen. Ez azt jelenti, hogyha valakivel telefonon beszél, akkor ne válaszoljon egy e-mailre, vagy ne sms-ezzen ugyanakkor. A másik személy tudni fogja, hogy birtokolja az Ön osztatlan figyelmét.

Számít az, hogy Ön kihez beszél!

- Használhat betűszavakat, vagy informális nyelvezetet, amikor egy barátjával kommunikál, de ha a főnökének küld e-mailt, vagy SMS-t, akkor a "Hey" ("Hé"), "TTYL" (a "Talk To You Later", vagyis a "Majd beszélünk később" rövidítése) -nek, vagy egyéb más informális nyelvezetnek semmi keresnivalója nincs az Ön üzenetében.Nem feltételezheti, hogy a másik személy tudja, hogy mit jelentenek ezek a mozaikszavak. Egyes mozaikszavak mást és mást jelentenek a különböző embereknek, azt akarja, hogy félreértsék? A hatékony kommunikátorok célozzák üzenetüket az alapján, hogy éppen kihez beszélnek, gondoljon tehát a másik félre, amikor üzenetét célba szeretné juttatni.

Számít a testbeszéd!

- Személyes értekezleteken és videokonferenciákon fontos a testbeszéd.Ellenőrizze, hogy érthető-e, testbeszéde tehát legyen nyitott! Ez azt jelenti, hogy ne tegye keresztbe karjait, és tartson szemkontaktust annak érdekében, hogy a másik személy tudja, hogy figyel.

Ellenőrizze üzenetét mielőtt a küldésre kattint!

- A helyesírási és nyelvtani ellenőrzők életmentőek, de nem üzembiztosak. Kétszer is ellenőrizze le, amit írt, hogy megbizonyosodjon afelől, hogy szavai azt az üzenetet közvetítik, amit szándékozott!

Legyen rövid, ám mégis konkrét!

- Az írásbeli és szóbeli kommunikáció során legyen rövid, mégis kellőképpen konkrét annak érdekében, hogy elegendő információt adjon a másik embernek ahhoz, hogy megértse, hogy Ön mit akar mondani. Ha pedig e-mailre válaszol, akkor olvassa végig az egész e-mailt, mielőtt elkészíti válaszát! Kellő gyakorlással megtanulhatja, hogy hogyan ne kalandozzon el, vagy ne adjon túl sok információt.

Írja le a dolgokat!

- Jegyzeteljen, miközben egy másik személyhez beszél, vagy amikor egy értekezleten van, és ne hagyatkozzon a memóriájára! Küldjön ellenőrző e-mailt, hogy megbizonyosodjon afelől, hogy megértette, amit a beszélgetés során mondtak!

Gondolkodjon mielőtt beszél!

- Mindig tartson szünetet, mielőtt beszél, ne az első dolgot mondja, ami eszébe jut! Álljon meg egy pillanatra és figyeljen gondosan arra, amit mond és arra, hogy hogyan mondja! Ez az egyetlen szokás lehetővé teszi Önnek, elkerülje azt hogy zavarba jöjjön.

Mindenkit egyformán kezeljen!

- Ne beszéljen túl senkit, mindenkihez tisztelettel forduljon! Önnel egyenlőként kezelje a többiekét!

Hozzáállása maradjon pozitív és mosolyogjon!

- Mosolyogjon még akkor is, amikor telefonon beszél, mert pozitív hozzáállása átragyog és a másik személy tudni fogja! Amikor Ön gyakran mosolyog, akkor Ön pozitív attitűdöt áraszt, és az emberek pozitívan fognak Önnek válaszolni.

13. Az álláskeresési stratégia eszközei és technikái

13.1. Az álláskeresés lépései

Az álláskeresés lépései az interjúig:

1. célállás meghatározása
2. állások felkutatása
3. önéletrajz elkészítése
4. kapcsolatfelvétel a céggel, önéletrajz továbbítása
5. részvétel az állásinterjún

Az álláskeresés során az egyik legfontosabb, mindent megelőző lépés, a **célállás** meghatározása. Az ügyfélnek (a tapasztalati szakértő segítségével) el kell döntenie, hogy milyen munkakört, milyen feladatot kíván ellátni a jövőben.

Ennek eldöntéséhez az ügyfélnek több kérdést kell végig gondolnia az elhelyezkedéssel kapcsolatban.

A döntésben a következő, célzott kérdésekkel tudja a tapasztalati tanácsadó segíteni.

Használjon kártyákat, melyekre egyesével felírja a kérdéseket, amit a kliens felolvas és választ ad rá:
El tudom képzelni magam ezen a szakterületen, vagy valamely részterületén, szakirányban? Mennyire fontos ez nekem?
Megtaláltam a szakmai kihívást? Vannak kérdéseim, ötleteim a szakterülethez? Mennyire fontos ez nekem?
Legalább egy „minimálisan megfelelő” anyagi színvonalat el szeretnék érni, vagy magasabbat? Mennyire fontos ez nekem?
A lakóhelyemhez közel szeretnék dolgozni, vidéken szeretnék dolgozni, vagy a fővárosban? Esetleg külföldön? Van ott igény a munkámra? Mennyire fontos ez nekem?
A munkahelyi légkör, a főnököm személyisége a meghatározó számomra? Miért fontos ez nekem? El tudom engedni ennek a fontosságát?
Egészségi állapotomat befolyásolja a munkaterületen alkalmazásom? Elfogadható ez számomra? A munkaterület átalakítható-e fizikai képességeimhez?

A célállás meghatározása, megalapozhatja az álláskeresési folyamat sikerét. Az álláskeresés során az ügyfél módosíthatja, bővítheti a célállások körét, ezzel az elhelyezkedési esélyei is növekednek. A célállás meghatározásának szempontjai a **képzettség, felkészültség**, de további támpontokat adhatnak pl. a szakmai gyakorlatok, a kedvelt tárgyak, az idegen-nyelvismeret, illetve a korábbi szakmai- és munkatapasztalatok, még abban az esetben is, ha a fogyatékoság, betegség kapcsán. ezek a szakterületek jelen állapotban nem elláthatóak.

Következő szempont a **rokon területek** számba vétele:

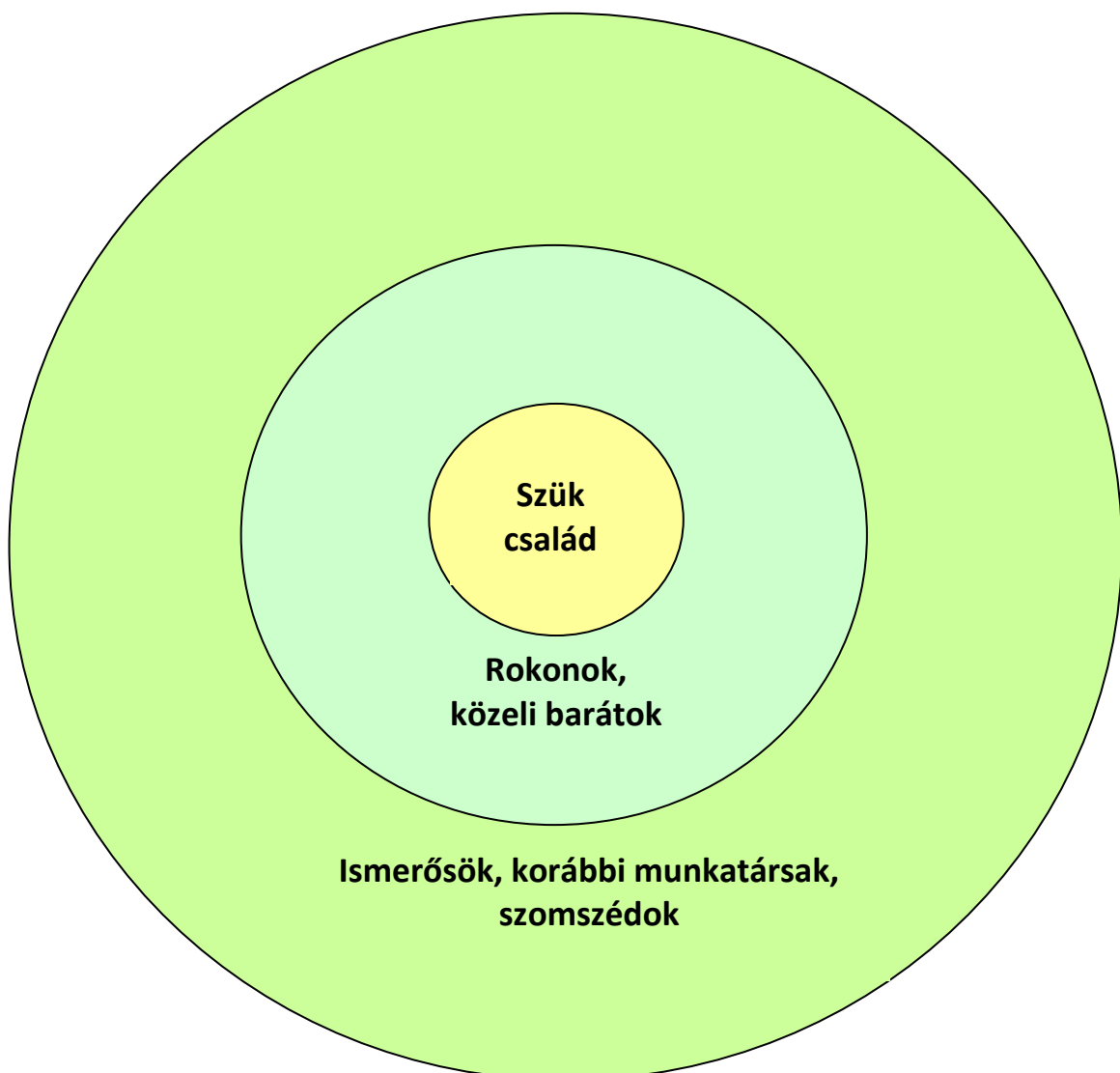
Vagyis annak felsorolása, hogy adott felkészültséggel melyek azok a rokon területek, amelyek betanítással, továbbképzéssel, utánajárással betölthetőek. Ezt a tapasztalati szakértő együtt gondolja át az ügyféllel, de hagyja, hogy az ügyfél fogalmazza meg ezeket a területeket.

Ugyanakkor nem szabad azt sem figyelmen kívül hagyni, milyenek a **munkaerő-piaci igények**. Vagyis mekkora a kereslet és kínálat az adott szakterületen, **milyen anyagi színvonal várható el?** Területi mobilitással megfelelőbb állást találhat-e? **Érdemes számításba venni a jövőt**, az ügyfél későbbi terveit is. Mindezek együttesen határozzák meg, befolyásolják a célállás megnevezését.

A célállás megfogalmazása után következő feladat az **állások felkutatása** minden lehetséges fórumon - például online portálok, állásbörzék, személyzeti tanácsadók, a vállalatok saját karrier oldala stb.

Az ügyfél személyes kapcsolatainak feltérképezése is fontos, hiszen az állások egy részét nem hirdetik meg sehol, a rejtett álláspiac lehetőségeinek kiaknázásához pedig csak az ismerősök segíthetnek hozzá.

A kapcsolati háló feltérképezéséhez a következő módszert használják. Az ábra mindegyik részébe írjanak neveket. Az ügyfél önálló feladata legyen, hogy a nevekhez tartozó elérhetőségeket összegyűjti.



Az álláskeresés kezdeti szakaszában szükséges, hogy az ügyfél állásinformációs köre és ismerete bővüljön. A tapasztalati szakértő segítségével az ügyfél készítsen egy listát, honnan tud információt szerezni arról, milyen álláshelyek várnak az elkövetkező időszakban betöltésre.

Az alábbi állásinformációs forrásokat fontos elkülöníteni! Ellenőrizték az elkészített listát az alábbi felsorolás segítségével, egészítsék ki az itt szereplő információs forrásokkal, bővítsék további saját ötletekkel!

- Tájékozódás a munkaügyi szervezettől.
- Kapcsolati háló: család, barátok, rokonok, ismerősök, szomszédok.
- Előző munkaadók; korábbi tanárok, pedagógusok, szakoktatók.
- Álláshirdetések az újságban.
- Az újságok üzleti rovatai. Szakfolyóiratok cikkei.
- Üzleti telefonkönyv.
- Szaknévsor, vállalatok jegyzéke.
- Bevásárlóközpontok hirdetései.
- Szakmai szervezetek (kamarák, alapítványok).
- Hirdető táblák.
- Internet.

Az álláskeresés során fontos információ a tapasztalati szakértő és ügyfele számára, hogy a munkáltatók hogyan, milyen módszerekkel igyekeznek betölteni a megüresedő álláshelyeket.

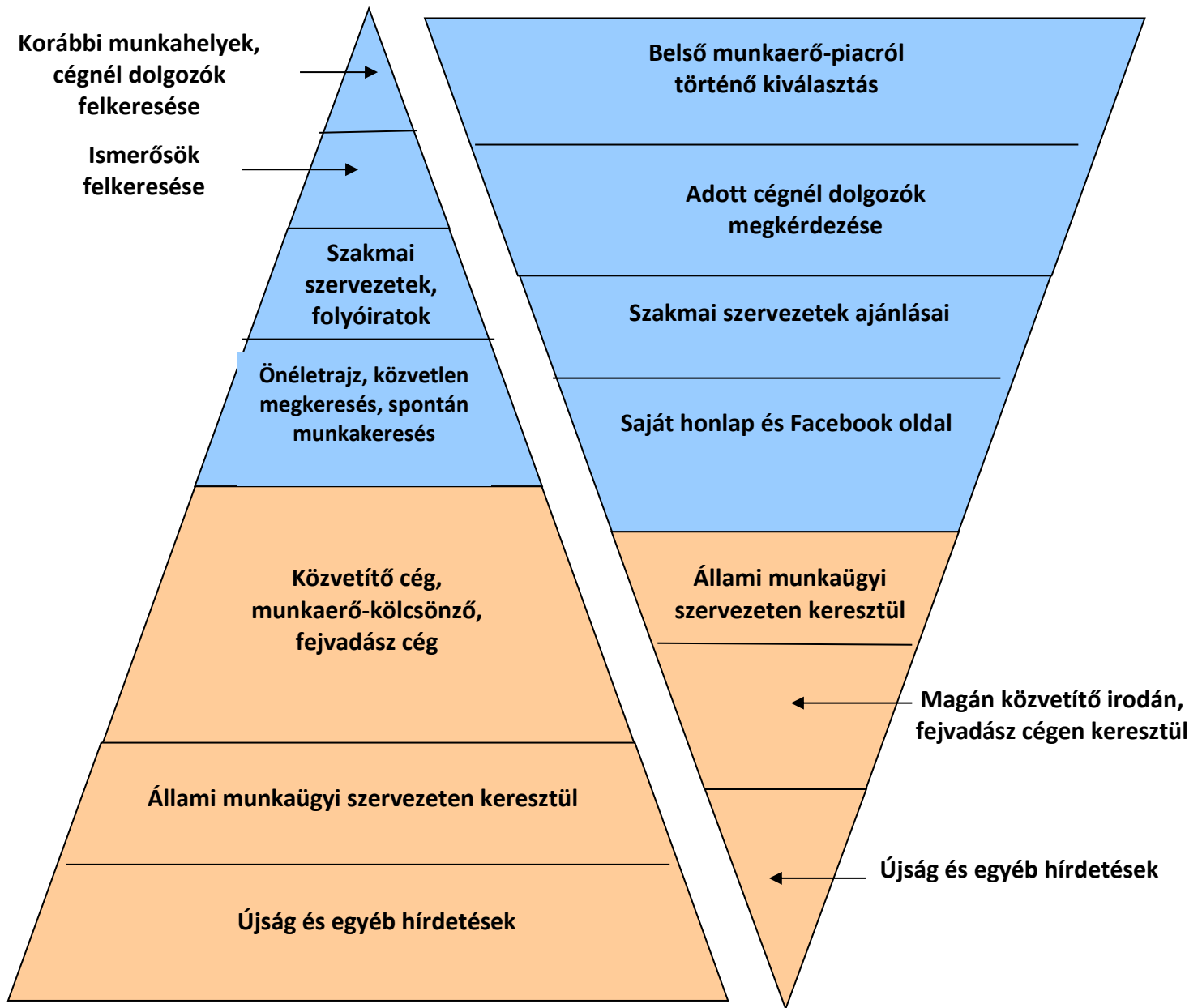
FONTOS!

A munkáltató érdeke az, hogy minél rövidebb idő alatt, a legkisebb humán kapacitás és költséggráfordítás igénybevételével megtalálja a legalkalmasabb munkaerőt. Több felmérés összegzéseként azt állapították meg, hogy a munkahelyek körülbelül 15-20%-át hirdetik meg.

Az ügyfél számára érthetővé kell tenni, hogy a munkáltatói szokások megismerése, megértése, elfogadása az álláskeresés során jelentősen növelheti esélyeit.

Az alábbi úgynevezett „**fordított piramis**” a munkáltatók és munkavállalók ellentétes keresési szokásait szemlélteti, melynek bemutatása, elmagyarázása, gyakorlatban történő összeállítása segítségül szolgál a tapasztalati szakértő számára, ahhoz, hogy megváltoztassa ügyfele álláskeresési attitűdjét.

Álláskeresési szokások és alkalmazási eljárások a munkaerő-piacon



Munkavállalók álláskeresési szokásai

Munkaadók által alkalmazott módszerek

Rejtett állások 70-80 %

Nyílt állások, 20-30 %

A tényleges álláslehetőségek 70-80%-a nincs meghirdetve a médiákban vagy a munkaközvetítőkből. Ezeket hívjuk **rejtett állásoknak**. Ezek az állásinformációk csak a spontán álláskeresés módszereivel érhetők el, a kapcsolati háló élénken tartásával, munkáltatók direkt megkeresésével.

A SMART terv



Az állásinformációs forrásokat nem csak számba venni, hanem „használni” is tudni kell!

A tapasztalati szakértő feladata, hogy az ügyfele számára megtanítsa, hogy a SMART (okos) módszerrel hogy tudja hatékonyan megtervezni és beosztani az idejét annak érdekében, hogy az elképzelésekből tettek legyenek.

A feladat az, hogy az ügyfél saját maga készítsen írásos tervet!

A SMART terv használatakor az ügyfél használjon naplót vagy füzetet, amiben pontosan dokumentálja a lépéseket, amiket tervez, és amiket már megtett az elhelyezkedés érdekében.

A tervet a tapasztalati szakértővel a soron következő találkozáson megbeszélik, és szükség szerint korrigálják azt.

A SMART tervezés lépései	
1. Specific, azaz KONKRÉT tevékenység <i>Nem egy ködös, üres mondat, hanem megfogható, behatárolható, értelmezhető elhatározás. Az álláskeresés irányába mutat, részletes és konkrét.</i>	Pl.: Felhívom XY barátomat, akit a kapcsolati hálómba beírtam, hogy tud-e megüresedett állásról!
2. Measurable, azaz MÉRHETŐ <i>Tudni lehet, hogy sikeres-e a megtett lépés, illetve mit ért el vele.</i>	Pl. XY barátom arról tájékoztattott, hogy a cégnél ahol ő dolgozik, van betöltetlen állás.
3. Attainable, azaz ELÉRHETŐ <i>Elérhető, kis lépésekben tervezzen. Ez fontos azoknak az ügyfeleknek a számára, akik kevésbé hatékonyak, a siker ugyanis építi az önbizalmukat, míg a kudarc lerombolhatja azt. Segíthet, ha a tervet kellően kis részekre osztják fel.</i>	Pl.: első lépésben aktualizálnom kell az önéletrajzomat és a kísérőlevelet. Második lépésben ki kell derítenem, hogy mi a cég HR vezetőjének neve és az elérhetősége.
4. Relevant, azaz RELEVÁNS <i>Olyan cél legyen, ami az ügyfélnek tényleg fontos. Ez nagyon fontos pont. Az iránt tudnak csak elköteleződni, ami foglalkoztatja őket, vágyanak rá.</i>	Pl.: a barátom által említett állás az elmondottak alapján megfelelne a számomra, szeretnék abban a munkakörben dolgozni.
5. Time-bound, azaz IDŐBEN BEHATÁROLT <i>Itt kell pontos időpontokat megállapítani, hogy az ügyfél mikor teszi meg. Minél távolabbi az a jövő, annál nagyobb a kockázata annak, hogy a tervet átírják az élet eseményei.</i>	E.g.: on Thursday at 9 o'clock I will telephone the HR manager.

A SMART nem csodaszer, hanem egy célkitűzés-rendszer. De éppen az egyszerűségében rejlik a hatásossága! Segít a tervek mederben tartásában, mérhető és ellenőrizhető. Nem engedi időben a távol jövőbe csúszni a feladatokat.

Kapcsolatfelvétel a munkáltatóval

A munkáltatóval a kapcsolatfelvétel történhet **telefonon** vagy **internet** segítségével. Célja, hogy személyes találkozó jöjjön létre a munkaadó és az álláskereső között.

A tapasztalati szakértő segíti a kliensét annak eldöntésében, hogy melyik kapcsolat felvételi módszert használja. Gondolják át közösen az előnyöket, hátrányokat, személyes beállítódást és a munkáltatók által használt eljárásokat.

A telefonálás előnyei	A telefonálás hátrányai
<ul style="list-style-type: none"> gyors 	<ul style="list-style-type: none"> nincs idő a hibák kijavítására, helyreigazításra, töprengésre
<ul style="list-style-type: none"> sok potenciális munkáltató és ismerős érhető el általa 	<ul style="list-style-type: none"> előfordulhat, hogy a kliens a telefonáláskor nem jut túl a portaszolgálaton, telefonközponton
<ul style="list-style-type: none"> a beszélgetés közben a kliens használhatja az előre elkészített jegyzeteit; 	<ul style="list-style-type: none"> váratlan kérdést is kaphat a telefonáló, amelyre leginkább csak interjú keretében szeretne válaszolni
<ul style="list-style-type: none"> személytelen, a hívott fél nem látja nonverbális reakciókat 	<ul style="list-style-type: none"> a munkáltató a hang alapján alkot első benyomást
<ul style="list-style-type: none"> a hívó fél a kezdeményező, ő irányítja a beszélgetést 	<ul style="list-style-type: none"> fontos, hogy a telefonáló tisztában legyen azzal, miért telefonált, mit akar elérni, milyen kérdésekre vár választ

Hogy készíti fel a tapasztalati szakértő az ügyfelet a telefonos kapcsolatfelvételre? Beszéljék át a beszélgetés kötelező elemeit, készítsenek írásbeli mankót a beszélgetéshez, szimulációs gyakorlat keretében próbálják el előre a beszélgetést.

A tapasztalati szakértőnek fel kell hívnia az ügyfele figyelmét a következő szabályokra:

- A beszélgetés elején üdvözlje a beszélgetőpartnert, és mutakozzon be!
- A telefonálásnak nem az a célja, hogy azonnal felvételt nyerjen a kívánt állásra, hanem az, hogy behívják személyes beszélgetésre.
- Csak a legfontosabb, legmeggyőzőbb információkat közölje, a többi tartálékolja a személyes interjúra.
- A beszélgetés végén mindig ismétlje el, összegezze a megállapodás legfontosabb tényeit, adatait (hely, időpont, személy...).

Az **internetes** állásportálok az álláskeresés költséghatékony eszközei. A legtöbb oldalon egy rövid, ingyenes regisztrációt követően az álláskereső már válogathat az aktuális ajánlatok között, de vannak olyan rendszerek, amelyekbe saját adatait, önéletrajzát is feltöltheti, annak reményében, hogy a rendszert használó munkaadók ez alapján választanak.

Az **internetes álláskeresés** stratégiája két alapvető elemet tartalmaz:

- Gondoskodni kell arról, hogy a potenciális munkaadó felfigyeljen a leendő munkavállaló képességeire, ennek érdekében önéletrajzot érdemes elküldeni a legforgalmasabb, illetve a szakmai végzettséget, munkatapasztalatokat érintő speciális adatbázisokba.
- Az interneten szükséges aktív információ-kereséssel felkutatni az aktuális munkalehetőségeket, megpályázni a kínálózó pozíciókat. Nem elég arra várni, hogy a leadott információk alapján az álláskeresőt felkeresse a munkaadó, érdemes céltudatosan információ után szörfözni.

13.2. Az önéletrajz (CV), kísérőlevél, motivációs levél

Az önéletrajz

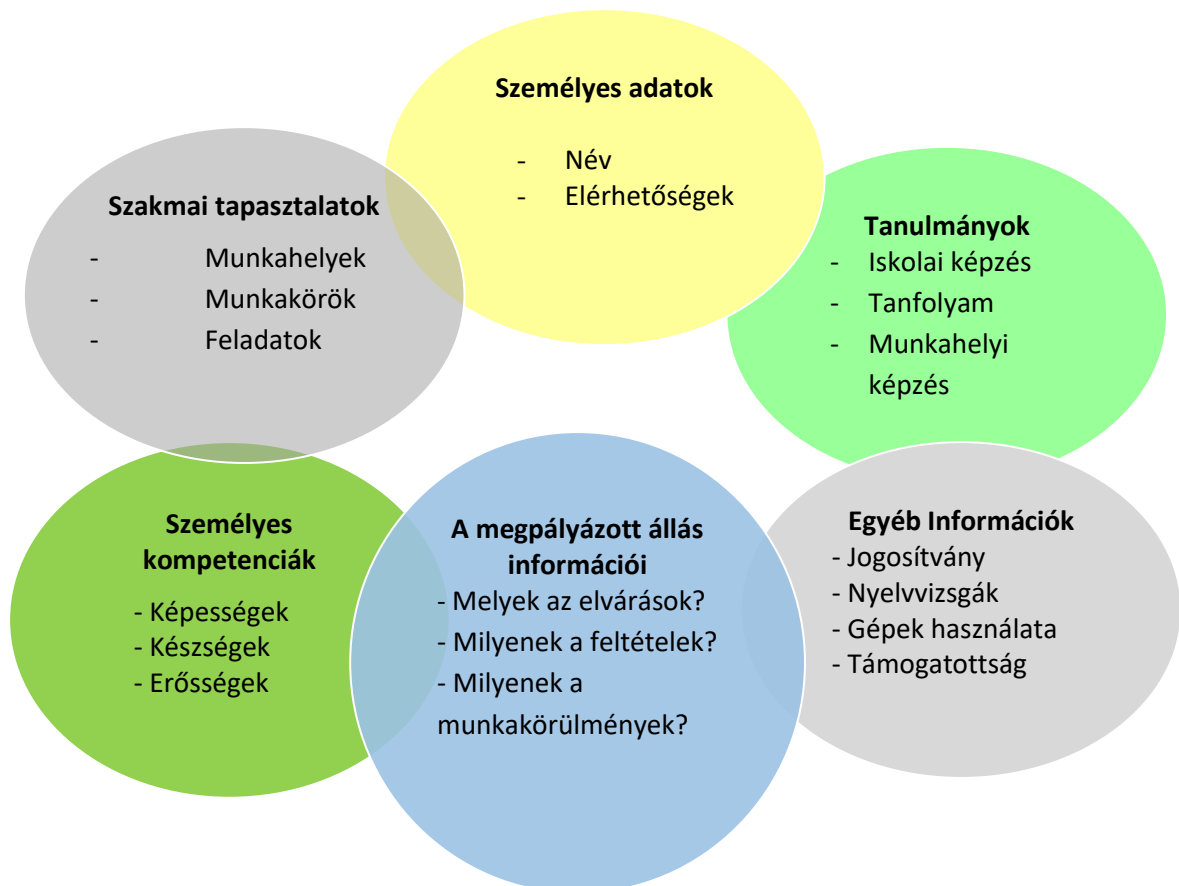
Az önéletrajz az álláskeresőről szóló hirdetés, amely összefoglalja a szükséges információkat a munkaadók számára. Az önéletrajz legfontosabb célja, hogy felkeltse a munkaadó figyelmét, hogy meggyőzze a munkaadót arról, hogy az önéletrajz elkészítőjét érdemes behívnia állásinterjúra. Az önéletrajzot érdemes úgy alakítani, hogy pozitív képet fessen az álláskeresőről a munkaadó előtt. Érdemes kiemelni azokat a tapasztalatokat, képességeket és készségeket, amelyekre leginkább szükség van annak a pozíciónak a betöltéséhez, amelyre pályázott az álláskereső ügyfél.

Az önéletrajzírás legfontosabb eleme a **felkészülés, információgyűjtés, adatrendezés**. A következő ábra segítségével gyűjtse össze a kliens önmagáról, valamint a megpályázandó állásról az összes adatot, információt.

Kulcskérdések, amelyeket a tapasztalati szakértőnek fel kell dolgoznia az ügyfelével:

Használjon kártyákat, melyekre egyesével felírja a kérdéseket, amit az ügyfél felolvas és választ ad rá:
Miért pályázom?
Miért érdekel, mi nyerte el tetszésemet az állásleírásban?
Miért tartom magam alkalmasnak erre az állásra?

Kezden alaposabb nyomozásba, ha szükséges, beszélgessen az adott cégnél, vagy hasonló munkakörben dolgozó ismerőseivel. Fogalmazza meg a céljait.



A tapasztalati szakértő abban az esetben tud hatékony segítséget nyújtani az ügyfele önéletrajzírásához, ha megalapozott információkkal, tudással rendelkezik az önéletrajzírás elméletéről.

Az elméleti osztályozás szerint az önéletrajzoknak három alapvető (klasszikus) típusa van:

1. **funkcionális önéletrajz**, amit nevezünk teljesítmény önéletrajznak is, illetve szerepközpontú önéletrajznak;
2. **kronologikus önéletrajz**, azaz időrendi;
3. **kombinált**, azaz hibrid önéletrajz, amely az előző két formának az előnyös tulajdonságait ötvözi.

1. Funkcionális „teljesítmény” önéletrajz

A funkcionális önéletrajz részletes leírást ad a megcélzott álláshoz kapcsolódó képességekről, elért eredményekről és teljesítményekről. Nem sorolja fel az összes korábbi munkaadót és munkaviszonyt, hanem azt foglalja össze, hogy az álláskereső milyen állásokat töltött be, anélkül, hogy kiemelné hol, mikor és kinél dolgozott. A funkcionális önéletrajz a pályázó által meghatározott csoportosítás, rendszerezés mentén a megpályázott munkakörhöz elengedhetetlenül fontos tudásra, személyes készségekre, képességekre, tapasztalatokra koncentrál.

Jól használható ez az önéletrajz:	Nem előnyös forma:
<ul style="list-style-type: none">• ha a tapasztalatok nem kapcsolódnak a kiszemelt álláshoz;• ha a jelentkezőnek különféle rövid időtartamú állásai voltak;• ha a jelentkezőnek a korábbi munkaviszonya nem kapcsolódik a jelenlegi céljához;• ha a jelentkező már több éve munkanélküli, vagy még nem állt alkalmazásban.	<ul style="list-style-type: none">• ha az álláskereső egymásra épülő tapasztalatokat, karriert járt végig a munkaerőpiacon, és a következő megpályázott állás is előmenetelt jelentene számára.
Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• A pályázó eddigi állásairól szóló információk funkcionális készségek szerint szerkeszthetők.• A hangsúly a teljesítményekre és a kiválasztott területre esik.• Segít elfedni a hézagos munkaviszonyt, vagy azt, hogy az álláskereső kevés tapasztalattal rendelkezik a megcélzott munkaterületen.• Lehetőséget nyújt arra, hogy a pályázó jelentéktelennek tüntesse fel azokat a területeket, amelyeket nem akar kihangsúlyozni.	<ul style="list-style-type: none">• Számos munkaadó konkrétabb információkat akar a pályázó eddigi munkatapasztalatairól.• Következtetni lehet a csekély munkatapasztalatra.• Azt a látszatot keltheti, hogy a pályázó eltitkol valamit.• A hagyományos munkaadók normáinak nem felel meg.

A többi önéletrajzhoz képest a funkcionális CV elkészítése hosszabb időt igényel. Amennyiben ezt a formát választja a kliens, a tapasztalati szakértő segítse összegyűjteni először a megpályázott állással

kapcsolatos meglévő tapasztalatokat, készségeket. Majd közösen csoportosítsák őket, alkossanak csoportneveket.

2. Kronológikus "időrendi" önéletrajz

A leggyakrabban használt önéletrajz típus. A hagyományos kronológikus önéletrajz az iskolai végzettségeket és a munkaviszonyokat összegzi. Arról informálja a leendő munkaadót, hogy a munkavállaló (pályázó) hol, mikor és kinél dolgozott eddig, azonban azt túlságosan nem hangsúlyozza ki, hogy milyen tevékenységet végzett. Jellemző, hogy ez a típusú önéletrajz fordított időrendi sorrendben sorolja fel a dátumokat a képzettség, és a munkatapasztalat tekintetében.

Jól használható ez az önéletrajz:	Nem előnyös forma:
<ul style="list-style-type: none">• ha az álláskereső hosszú ideig és folyamatosan állt munkaviszonyban és részesült olyan képzésben, amely következetesen egy megcélzott állásra irányult	<ul style="list-style-type: none">• ha, az álláskereső pályát változtat;• az utóbbi időben nem dolgozott;• vagy korábban különféle, vagy bizonytalan állásokat töltött be.
Előnyök	Hátrányok
<ul style="list-style-type: none">• Viszonylag könnyű elkészíteni.• Széles körben elterjedt és közérthető.• A legtöbb munkaadó ismeri ezt az önéletrajzi stílust.• Kihangsúlyozza a kiegyensúlyozott munkaviszonyt.	<ul style="list-style-type: none">• Felfedi a megszakításokat a munkaviszonyban.• Kiemeli a tapasztalatlanságokat• Olyan munkaterületeket emel ki, amelyek esetleg nem kapcsolódnak az adott álláshoz.• Nehezen érzékelhetők a szakismereti területek és az eredmények

3. Kombinált önéletrajz

A kombinált önéletrajz kompromisszum a kronológiai és a funkcionális önéletrajz között, és az a célja, hogy kiküszöbölje mindkettő hátrányait. Legjobban úgy jellemezhető, hogy nem más, mint egy funkcionális önéletrajz, melyet kiegészít a pályázó a kiválasztott állásokkal. Tetszés szerint belevehetők az iskolai végzettség, a munkaviszony időpontjai és olyan személyes információk, mint pl. a foglalkozáshoz kapcsolódó érdeklődési körök. Ennek a típusú önéletrajznak valójában a rugalmasságában rejlik az erőssége. A funkcionális önéletrajzhoz hasonlítható, mivel a képességeket emeli ki. Akkor szerepelnek, és kapnak nyomtatékot benne az iskolai végzettségek, korábbi állások, az érdeklődési kör speciális oldalai, ha a célokat alátámasztják.

Jól használható ez az önéletrajz:

- ha a pályázó széleskörű tapasztalatokkal rendelkezik, de új irányba tekint;
- ha különféle állásai voltak, és/vagy munkaviszonya többször megszakadt és képességeit egy adott cél szerint kell elrendeznie.

Előnyök

- Kiemeli a kiegyensúlyozott munkaviszonyt.
- Elegendő munkatapasztalatot sorol fel ahhoz, hogy kielégítse még a leghagyományosabb felfogású munkaadót is.
- Lehetőséget teremt az álláskereső számára, hogy kihangsúlyozza azon készségeit és képességeit, amelyek a megpályázott álláshoz kapcsolódnak.
- Könnyen igazítható különböző szakmai területekhez, munkakörökhöz.
- Az interjúztatást végző személy számára hasznos útmutatóként szolgálhat.

Hátrányok

- Előfordulhat, hogy hosszabb terjedelművé válik az önéletrajz.

+ 1 Európai "EuroPass" önéletrajz

Az EU-ban legelterjedtebben használt EuroPass önéletrajz. Lényege, hogy egy előstrukturált sablonnak megfelelően "feltöltjük" az adatainkkal.

Az európai önéletrajz formátum átfogó, standardizált áttekintésben tartalmazza a pályázó- álláskereső által megszerzett tapasztalatokat, végzettségeket, ismereteket. Amennyiben európai multinacionális cég pályázatára jelentkezik, érdemes ezt a formátumot választani.

Előnyök

- Viszonylag könnyű elkészíteni.
- Kihangsúlyozza a kiegyensúlyozott munkaviszonyt.
- Lehetőséget teremt az álláskereső számára, hogy kihangsúlyozza azon készségeit és képességeit, amelyek a megpályázott álláshoz kapcsolódnak.
- Könnyen igazítható különböző állásokhoz.
- Az interjút készítő személy számára hasznos útmutatóként szolgálhat.
- Könnyen áttekinthető.

Hátrányok

- A hagyományos munkaadók normáinak nem felel meg, illetve nem feltétlenül ismerik.
- Felfedi a megszakításokat a munkaviszonyban.
- Kiemeli a tapasztalatlanságokat.
- Olyan munkaterületeket is kiemel, amelyek esetleg nem kapcsolódnak az adott álláshoz.
- Előfordulhat, hogy hosszabb terjedelművé válik az önéletrajz.
- Nehéz átszerkeszteni, egyedivé tenni.

További információk az EuroPass önéletrajzokról: <http://europass.hu/>

A leíró jellegű önéletrajzi forma mára gyakorlatilag kiszorult a munkaerőpiacról, csak elvétve lehet rá szükség, valamely művészeti vagy a művészethez közelálló pozíció kapcsán. Viszont az **“újszerű” (gerilla) önéletrajz megjelenési formák, egyre szélesebb körben terjednek:**

- Videó önéletrajz
- <http://videocv.arta.hu/#3>; <https://www.youtube.com/watch?v=x9TkBNKzB-Q>
- Munkavállalói portfólió (pl ha pályakezdő, hallássérült virágkötő álláskereső az általa elkészített csokrokról, virágkombinációkról képes portfóliót készít)
- Kreatív önéletrajz
- https://stat.profession.hu/static/img/cv_sample/download/kreativ_marketing_cv.pdf
- Prezi
- Közösségi oldalakon kialakított adatlap

A fogyatékosügyi tapasztalati szakértő segítséget tud nyújtani abban az ügyfél részére, hogy értelmezze az álláskereső során felmerülő szakkifejezéseket. Pl. amikor a munkáltató részletes szakmai önéletrajzt kér a pályázótól, általában olyan kombinált önéletrajzra gondol, amelyben a megpályázandó munkakört alátámasztó munkatapasztalatokat illetve a munkakörhöz tartozó, elvégzett feladatokat kellően részletezni szükséges.

Általános jótanácsok önéletrajzíráshoz

Az önéletrajz rendszerint csak egy vagy két lap terjedelmű, szükséges a legfontosabb információk tömör megfogalmazása. A tapasztalati szakértő külső szemlélőként jobban tudja segíteni a munkavállalót abban, hogy mely információkat hagyhat ki az elkészített anyagából. Az ügyfél gyakorta elfogult azzal kapcsolatban, hogy mit tekint önmagáról fontosnak.

A jó önéletrajz:

- **Informatív:** Minden olyan fontos információt tartalmazzon, ami egy munkakör elnyerése szempontjából fontos.
- **Jól szerkesztett:** Formai jegyeiben is képviselje azt, aki írta.
- **Figyelemfelkeltő:** Reklámértéke van, – azaz ne egy legyen az ezerből!
- **Rövid, tömör:** Ne elolvasásra, hanem átolvasásra készüljön, első ránézésre kiragadható legyen belőle a lényeg.
- **Testre szabott:** Az önéletrajzt mindig az adott cég igényeihez és a megcélzott pozícióhoz igazodva kell összeállítani.
- **Az íróját jellemző külalakkal és stílussal rendelkezik:** Az első benyomás lényeges szempont a döntésnél.
- **Aktuális:** A dátummal is jelezze, hogy most készült az anyag.
- **Hiteles:** Alá van írva.

Hogyan informálja a leendő munkáltatót az ügyfél az egészségi problémáiról?

Az egészségi problémák szerepeltetése az önéletrajzban éppoly negatív információnak számíthat, mint a pályakezdő státusz, a nyugdíj előtti életkor, vagy a megfelelő iskolai végzettség hiánya. Az önéletrajz legfontosabb szerepe, hogy elérje általa, hogy személyes meghallgatásra hívja be a munkaadó magához. Ennek megfelelően a benne szerepeltetett információkat minden esetben pozitív oldalról szükséges megközelíteni. A megváltozott munkaképességű vagy fogyatékos státusz előnyt jelenthet a munkáltatók számára, hiszen bérköltség támogatást, vagy „adókedvezményt” vehet igénybe az alkalmazás esetén. A százalékos minősítésünkről egyéb információk között tegyen említést, támogatva azzal az információval, milyen előnnyel jár az alkalmazása ebben az esetben. A munkáltatók jelentős része, még most sem tájékozott az általa igénybe vehető támogatásokról, legyen ön az első, akik segíti ebben őket!

A tapasztalati szakértőnek fel kell hívnia az ügyfele figyelmét arra, hogy a betegsége kapcsán ne a munkáltatótól várjon ötleteket, megoldásokat. Legyen felkészült! Az önéletrajz megírása előtt, a célállás megfogalmazásakor szükséges átgondolni, mit bír fizikálisan, és mit nem, milyen helyzetek áthidalhatók (pl lifttel és akadálymentesített mosdóval felszerelt iroda, ülő munkavégzés, több munkaközi szünet biztosítása...), és melyek nem (kötött munkarend, túlszabályozott üzem...). Kizárólag olyan célállást szabad megfogalmaznia, amelynek elérése reális célkitűzés!

Kísérőlevél, motivációs levél

Az önéletrajz mellé a pályázónak kísérőlevelet, motivációs levelet kell csatolnia. Az önéletrajz tényeket, adatokat sorol fel, a kísérőlevél, motivációs levél ezzel szemben személyes információkat tartalmaz a jelentkezőről, az önéletrajz szerves tartozéka.

A kísérőlevél szerepe, hogy kiemelje a pályázó különös adottságait, és azt a benyomást keltse olvasójában, hogy a pályázó adott állás betöltésére való felkészültsége, rátermettsége kétségszövegbevonhatatlan, és ez alapján mindenképpen a kiemelt jelöltek között tartandó számon. A kísérőlevél célja a kommunikáció megkezdése. Olvasásánál rögtön egy kép alakul ki a feladóról, a fogalmazási stílusról, tapasztalatról, és nem utolsósorban arról, hogy a sorok mennyire tükrözik saját meggyőződését, elhivatottságát. A motivációs levél, kísérő levél az önéletrajz bevezetője.

A kísérőlevél tartalma:

- Címzett (név és titulus), feladó, megszólítás
- - Figyelemfelkeltő rész: „hivatkozás”, miért ír, honnan tudja, hogy munkaerőt keresnek.
- - Legfőbb tapasztalatok, előnyök, erősségek, képességek, tapasztalatok kötetlen bemutatása: „indoklás” (azaz indokolja, miért épp ön, miért épp oda pályázik).
- - Mi motiválja az állás megpályázásában: „motiváció”.

- - Hogyan szeretne kapcsolatba lépni a céggel: „kapcsolattartás” (Pl. néhány nap múlva felhívja őket).

A kísérőlevél formai követelményei összecsengnek az önéletrajzéval. Legyen mindig rövid, jól tagolt, szellős, legfeljebb egy oldal terjedelmű. Fontos a pontos címzés, a pozíciónak megfelelő megszólítás. Ennek érdekében ne sajnálja az internetes keresőkre fordított fáradságot, kutatómunkát! Végző megerősítésként kérje udvariasan, hogy számít válaszukra. Eredeti aláírással záródjon.

Ügyeljen a nyelvi igényességre, kerülje a közhelyeket.

Mi a különbség a kísérőlevél és a motivációs levél között?

A motivációs levél is egyfajta kísérőlevél, ott azonban jobban át kell gondolnia, pontosan meg kell fogalmaznia az indítékot, a mozgatórugókat, ami miatt éppen ahhoz a céghez, arra a pozícióra pályázott.

Mit nem szabad beleírni egy kísérőlevélbe, motivációs levélbe?

- Ne ismételje meg önéletrajzunk tartalmát.
- Ne használjon töltelékszavakat, ne bonyolódjon körmondatokba, képzavarba.
- Csak igazat állítson magáról.
- Kerülje a sablonokat, közhelyeket (pl. agilis, kreatív, intelligens, jó megjelenésű, dekoratív, önálló, jó kommunikációs készségű, stb). Törekedjen saját szavaival megfogalmazni tulajdonságait. Keltse fel az érdeklődést, hogy önéletrajzát majd kíváncsian olvassák el.
- Soha ne írjon arról, amire nem képes, és ne sajnálkozzon nem létező képzettségei, adottságai, gyakorlatai miatt.
- Igyekezzen kerülni a tagadó, és a feltételes módú mondatokat.
- Ne csak a pályázati kiírásban megfogalmazott elvárásokhoz igazodjon, hanem képzelje el, hogy ön szerint mindenre van szükség az adott pozícióban.

Motivációs levél minták:

<http://www.tesk.hu/motivacios-level-minta>

<https://www.profession.hu/motivacioslevel>

13.3. Állásinterjú, telefonos interjú

Az állásinterjú a potenciális munkavállaló, illetve a leendő munkaadó első formális, szervezeti szintű találkozása abból a célból, hogy hozzájáruljon a jelölt alkalmasságának a megítéléséhez.

Sikeres kapcsolatfelvétel esetén létre jöhet az állásinterjú, a személyes találkozás a munkáltatóval. Annak érdekében, hogy az ügyfél jó benyomást gyakoroljon a felvételiztetőre, előzetesen fel kell készülni az interjúra, ismereteket kell begyűjteni a cégről, magán az interjún pedig megfelelő testbeszéddel és öltözettel kell részt vennie.

Az állásinterjú során a felvételiztetők alapvetően az alábbi három kérdésre kíváncsiak:

- Képes elvégezni az adott munkát? Alkalmas a megjelölt munkakör betöltésére?
- El akarja végezni azt a bizonyos feladatot? Motivált a munkavégzésre?
- Be tud illeszkedni a szervezetbe? Hosszú távon szeretne a cégnél dolgozni?

A lehetséges kérdések, amelyek elhangzanak az interjúk során, látens módon minden esetben e három kérdés egyikét feszegetik.

A következő kérdéseket az állásinterjú előtt a tapasztalati szakértőnek át kell beszélni az ügyféllel.

A legcélravezetőbb módszer a szerepjáték, azaz egy állásinterjú eljátszása:

- Mit szeretne elmondani magáról?
- Miért szeretne nálunk dolgozni?
- Meséljen a legutóbbi/jelenlegi munkájáról!
- Miért lépett ki az előző munkahelyéről?
- Milyen akadályozó tényezők hátráltatják, hogy teljes körűen el tudja látni a munkakörét?
- Beszéljen a rossz tulajdonságairól!
- Van bármilyen kérdése?

A szerepjáték alatt figyelje meg az ügyfél viselkedését és adjon visszajelzést arról, hogy mit csinált helytelenül!

Bármennyire is zavarban van az ügyfél, határozottan lépjen be, határozottan és röviden fogjon kezét, mosolyogjon, és csak azután üljön le, ha hellyel kínáltak.

Az interjú során ügyeljen a nem verbális kommunikációra is. A szemkontaktus legyen aktív. Ne fonja keresztbe a karjait, ne rakja az ölébe a táskáját, mappáját (azt a benyomást keltheti ezáltal, hogy falat húz ön maga és a kérdező közé). Legyen előzékeny, udvarias, ne legyen se túl halk, se túl hangos.

Legyen energikus és lelkes. Üljön kényelmesen, de ne legyen túl laza. A talpa legyen a földön és a derekával támaszkodjon a szék támlájának. Egy leheletnyit hajoljon előre, ettől érdeklődőbbnek fog látszani. Ne szakítsa félbe az interjúztató mondandóját, és még akkor is próbáljon nyugodt maradni, ha kellemetlen kérdéseket tesznek fel.

Az állásinterjún bárki lehet sikeres, ha elengedő időt, energiát fektet az alapos tervezésbe, felkészülésbe. Az ügyfélnek meg kell terveznie **az öltözködését**, amelyben az interjún megjelenik. Amennyiben nem megfelelő öltözetet választana, a tapasztalati szakértőnek a következőkre kell felhívni a figyelmét:

Az interjún, mielőtt megszólal az öltözködésével is alaposan hozzájárul az első benyomás kialakításához. Megjelenése legyen rendezett! Fontos, hogy ruházata illeszkedjen a céghez, ahová készül. Az ápoltsági arany szabályok közé tartozik: tiszta, rendezett haj, vágott tiszta köröm, nem hivalkodó, visszafogott smink, tiszta ruha, kitisztított cipő, visszafogott parfüm, visszafogott aftershave, nem nedves, nem ragacsos kéz (amennyiben izzadékos, gondoskodjon arról, hogy az interjú előtt gondosan megtörölje a kezét, homlokát...). Ruházata a hétköznapi öltözködéséhez képest legyen elegánsabb, csinosabb, de sose öltözzön túl a leendő munkáltatóját. A legfontosabb, hogy kényelmesen, mindenféle feszélyezettség nélkül tudja viselni a felvett ruhadarabjait, cipőjét. Magával vinni az önéletrajza egy példányát, egy kisebb jegyzetfüzetet, tollat, kicsi táskát érdemes.

A tapasztalati szakértőnek arra is fel kell készíteni az ügyfelét, hogy MIT NE tegyen az interjú során:

- Ne feszkelődjön, és ne babráljon semmivel!
- Ne hagyja elkalandozni a gondolatait!
- Ne felejtse el megköszönni beszélgetőpartnerének, hogy fogadta önt, időt szakított önre!
- Ne használjon szlenget!
- Ne beszéljen negatívan se emberekről, se cégről. Ne kritizálja korábbi munkaadóját!
- Ha nem volt lehetősége felkészülni a cégről, ne akarjon a cégre vonatkozó intelligens kérdéseket feltenni. Ha valaki az alapinformációkat sem ismeri, az nyilvánvalóan érdektelenséget fejez ki.
- Ne beszéljen túl sokat, mert óhatatlanul olyan információkhoz juttathatja az interjúkészítőket, amelyeket amúgy nem szeretett volna kiadni. Emellett bizonytalanságot vagy a koncentrációs képesség gyengeséget jelenthet.
- Ne legyen zárkózott és túl rövid a válaszaiban, mert az érdektelenséget tükrözhet.
- Ne viselkedjen illetlenül!
- Ne távozzon az interjúról anélkül, hogy nem állapodtak meg a döntés időpontjáról és az értesítés módjáról.

Egy állásinterjú videója:

<https://www.youtube.com/watch?v=TTrACN0uBiM>

Mivel az első benyomást a megjelenésen kívül a pontosság/pontatlanság is alakítja, az ügyfél előzetes feladata még, hogy **tervezze meg az útvonalat az interjú helyszínéhez. Amennyiben erre az ügyfél önállóan nem képes, a tapasztalati szakértőnek is részt kell vennie a tervezésben.**

A telefonos interjú

A telefonos interjú az állásinterjú speciális formája. Alkalmazható előszűrőként is, a személyes találkozást megelőzően azért, hogy a telefonos interjúk alapján döntsék el, kik azok, akiket a személyes

interjúra hívják. Költség- és időtakarékosági szempontokat érvényesítve azonban **az is jellemző, hogy a teljes interjút telefonon bonyolítják le.**

Mire érdemes odafigyelni a telefonos állásinterjú sikeressége érdekében:

- Biztosítson nyugodt körülményeket a beszélgetéshez, vonuljon egy csendes helyiségbe, és hagyja abba, amit éppen csinál, hogy a beszélgetésre tudjon koncentrálni.
- Ha nem megfelelő időpontban telefonál az interjúztató, jelezze ezt és kezdeményezzen egy olyan időpont egyeztetését, amely megfelelő.
- - Legyen a keze ügyében toll, papír, víz, lehetőleg zárja ki a külső zajokat és ellenőrizze, hogy nincsen lemerülve a telefonja és van térerő. Készítsen magának egy pohár vizet.
- - Beszéljen tisztán, érthetően, ne sóhajtozzon, ha váratlan kérdést kap.
- - Légyen aktív, ne féljen kérdezni, ha valamit nem ért, vagy úgy gondolja, hogy kevés információt kapott.
- - Mielőtt letenné a telefont, tisztázza a következő lépéseket, a következő kapcsolattartás helyét, időpontját.

A tapasztalati szakértőnek ki kell térnie a következőkre is az ügyféllel való beszélgetés során: Sikeres felvételi eljárás esetén az egyén **alkalmazásra** kerül a megpályázott munkahelyen. **Az álláshely megszerzése önmagában azonban még nem biztosítja a munkahelyen való megfelelést, a beválásnak.** Az újonnan belépő dolgozónak szakértelmével, alkalmazkodóképességével, magatartásával bizonyítani kell alkalmasságát, hogy hosszú távon számítsanak munkájára.

13.4. Hálózatépítés az álláskeresés, elhelyezkedés érdekében

A szükségleteknek megfelelő munkahely, munkakör megtalálása, a tartós elhelyezkedés záloga a spontán, és az aktív álláskeresés. A nem meghirdetett, betöltendő állásokról az információk begyűjtése, kielemezése, a megfelelő önéletrajz elkészítése, a munkáltatók hatékony felkeresése és az interjúval való gyakorlott fellépés érdekében **szükséges megfelelő kapcsolati hálózattal, segítőkkel rendelkeznie az álláskeresőnek.**

Az előző fejezetben leírtakon kívül a nyílt állásinformációk megszerzéséhez a napi sajtó és médiafigyelés, Internet-böngészés, munkaközvetítők gyakori felkeresése javasolt.

A zárt (nem meghirdetett) állásinformációk megszerzéséhez kapcsolatépítés szükséges!

A kialakítandó, és folyamatosan ápolást igénylő kapcsolati háló résztvevői:

- munkaügyi szervezet ügyintézői;
- foglalkozási rehabilitációs szakügyintézők;
- megváltozott munkaképességű, fogyatékos személyek elhelyezkedését segítő tanácsadók, állásközvetítők;
- állásközvetítő tanácsadók;
- érdekképviselői szervek tanácsadói;
- fogyatékos személyek, pszichiátria és szenvedélybetegek részére működtetett nappali ellátók; családgondozók;

- akkreditált foglalkoztatóknál elérhető rehabilitációs tanácsadó, mentorok;
- megváltozott munkaképességű, fogyatékos személyeket segítő szervezetek
- barátok, rokonok, ismerősök
- szomszédok, utazótársak
- előző munkáltatók
- korábbi munkatársak
- fodrászok, kozmetikusok, műkörmösök
- kereskedelmi egységek alkalmazottai
- vendéglátó egységek alkalmazottai
- művelődési házak
- helyi civil szervezetek
- játszóterek, parkok, terek
- interneten közösségi fórumok

A kapcsolati hálóról szintén érdemes írásos dokumentációt készítenie az ügyfélnek. Ha az álláskeresés elhúzódik, 2-3 hónap távlatából mér nehéz visszaemlékezni, hogy kikkel vettük fel a kapcsolatot, mit beszélünk meg velük, hol és milyen információt hallottunk, amivel érdemes valamit kezdeni.

Kivel beszéltem?	Elérhetősége	Mi hangzott el?	Mi a teendőm vele?
fodrász		takarítót keresnek a fodrász szalonba	Egyelőre nincs vele teendőm, alacsony a bérezés. Amennyiben

A tapasztalati szakértő feladatai közé tartozik az is, hogy az esetleg **sikertelen állásinterjú után az ügyféllel megbeszélje a sikertelenség okait, és hogy hogyan lehet azokat kiküszöbölni a továbbiakban.** Ezt a beszélgetést az állásinterjút követő 2 napban meg kell ejteni, mivel az ügyfél igényelheti a segítséget a kudarc mielőbbi feldolgozásában. Ha az ügyfél hosszabb időre egyedül marad a kudarc után, elveszítheti motiváltságát.

14. Az állás megtartása (fenntartása)

14.1. Beilleszkedés az új munkahelyen

A Tapasztalati Szakértőnek azért kell együttműködnie az ügyféllel, hogy felkészítse őt az új foglalkoztatás megkezdésére. Ennek abból a szempontból van jelentősége, hogy foglalkoztatásban kell tartani a fogyatékkal élő munkavállalót. Nagyobb kihívást jelentő helyzetekben a munkáltató megkeresése és a mediátori szerepvállalás is hozzájárulhatnak a foglalkoztatás fenntartásához.

A fogyatékkal élő álláskeresőt a következő ajánlások szerint lehet felkészíteni a reintegrációra:

Miután elkezdte az új munkát, a munkavállalónak meg kell próbálnia megismernie annak az adott munkának a követelményeit, a munkatársakat és azt, hogy hogyan működnek a dolgok a szervezetnél, valamint a szervezet adott részlegének aktuális munkamennyiségét. Fogyatékkal élőként egyértelműen ki kell derítenie, hogy mit várnak tőle. A munka első napjaiban/hónapjaiban, az új munkavállalónak a következő javaslatokat kell szem előtt tartania:



Persze az, hogy egy új munkavállaló mit tegyen és mit ne, nemcsak ezekre a cselekedetekre korlátozódik. Az újoncok pl. bemutatathatják tudásukat és készségeiket; de szerénynek is kell lenniük. Senki sem szereti az arrogáns embereket. Ezenkívül pedig általában vannak olyan munkavállalók a cégnél, akik jobbak, mint ők. Tegyenek fel kérdéseket a tapasztalt munkavállalóknak, de ne kérdezzenek túlságosan sokat! Nem szabad, hogy az emberek azt gondolják, hogy az újonc képtelen és alkalmatlan a munkára. Sőt, az újoncoknak pozitívan kell hozzáállniuk a munkához, a kollégákhoz és a munkáltatóhoz. A negatív hozzáállás sosem segít. Sőt, legyenek tisztelettudóak, mindenkinek köszönjenek, s a mosolygós arc pedig előnyt jelent az újoncnak az üzleti életben.

14.2. Személyes és társas kompetenciák, amelyek lehetővé teszik az új csapatba történő beilleszkedést és hozzájárulnak az állás megtartásához, a csapatmunkához

Az Ön által végzett munka megtartása és a csapatmunkához való hozzájárulás legalább olyan fontos, mint az elhelyezkedés. Annak érdekében, hogy valaki egy új szervezet sikeres része legyen, tartsa be a következő tippeket:

Végezze el amunkát!	<ul style="list-style-type: none">• Először is, mindenekelőtt öszpontosítson a munkájára vagy amiért fizetik! Ez az egyik leghatékonyabb módja annak, hogy Ön megtartsa a munkahelyét.
Dolgozzon szorgalmasan!	<ul style="list-style-type: none">• Amikor elbocsátással kapcsolatos döntésre kerül sor, és a cégnek választania kell, akkor a munkáltató a legtermelékenyebb munkavállalókat tartja meg. Legyen Ön az egyikük!
Legyen pontos!	<ul style="list-style-type: none">• Azokat a munkavállalókat, akik hosszú ebédszüneteket tartanak, rengeteg betegszabadságot vesznek igénybe, vagy minden nap korábban távozik, nem szeretik a munkáltatók.
Legyen csapatjátékos!	<ul style="list-style-type: none">• Legyen Ön az a munkavállaló, aki jól kijön mindenkivel, aki nem vesz részt a munkahelyi pletykálásban, aki felajánlja a segítségét a munkatársaknak! A pozitív hozzáállás és a kedvesség hosszútávon a munkatársak bizalmához vezet.
Legyen rugalmas!	<ul style="list-style-type: none">• A rugalmasság az Ön állásának egyik összetevője lehet. Amikor az Ön cégének szüksége van valakire a műszakok elcseréléséhez, hétvégi munkavégzéshez, túlóra vagy új feladatok vállalása miatt, akkor vegye fontolóra a jelentkezést, amennyiben személyes napirendje megengedi.
Ne panaszkodjon!	<ul style="list-style-type: none">• Senki sem szereti a panaszkodókat tekintet nélkül arra, hogy arra, hogy mennyire jogosak a panaszok. Az egyik legjobb módszer ennek abbahagyására, a hála gyakorlása úgy, hogy azt mondjuk, elvégezhetek valamit ahelyett, hogy azt mondanánk, el kell végeznem valamit.
Ajánlja fel segítségét!	<ul style="list-style-type: none">• Az állásbiztonság megszerzésének (megtartásának) egyik legjobb módja az, ha önként jelentkezünk az új kezdeményezésekre, felajánljuk, hogy segítünk a projektekben, és nagyobb felelősséget vállalunk.
Válassza szét a közösségi médiát és a munkát!	<ul style="list-style-type: none">• Még, ha utálja is munkáját, tartsa azt meg magának vagy megbízható családtagjainak és barátainak! Ne posztolja ki elégedetlenségét a közösségi médiába, mert mindig van rá esély, hogy azt nem a megfelelő emberek látják! Ez pedig önmagában véve az Ön állásába kerülhet.
Legyen pozitív!	<ul style="list-style-type: none">• A pozitív hozzáállás nagyon ragadós, és munkahelye megtartásának alapvető összetevője. A pozitív attitűd fenntartása még a nehéz időkben is hozzájárul ahhoz, hogy megkönnyítse az Ön és munkatársai életét.
Legyen társasági lény!	<ul style="list-style-type: none">• Próbáljon meg munkahelyen kívüli szabadidős programokon részt venni munkatársaival! Mindenki azokat az embereket szereti (és azokkal érzi jól magát), akiket ismer és ezt teszik lehetővé a szabadidős tevékenységek.

Ezekon kívül, munkavállalóként tartsa észben a következő ajánlásokat annak érdekében, hogy mintamunkavállaló legyen:

	Tegyen meg mindent annak érdekében, hogy jó viszonya legyen felettesével!
	Jöjjön ki jól a többiekkel!
	Soha ne beszéljen a fizetéséről másokkal!
	Tisztelettel viszonyuljon ügyfeleihez!
	Minden feladata legyen rendezett és átlátható!
	Beosztásában legyen innovatív és kreatív!
	Fogadja el a visszajelzést!
	Magánéletét hagyja otthon!
	Mindig tűnjön profinak!
	Szeresse a munkát, amit csinál!
	Szakmailag fókuszatosan képezze magát tovább!
	Legyen belső motivációja és tudjon felügyelet nélkül dolgozni!

Csapatmunka:

Egy sikeres munkavállalónak rendelkeznie kell azzal a képességgel is, hogy részt tudjon venni, és nagymértékben hozzá tudjon járulni a csapattervezésekhez. A csapatmunkában való részvétel fenti tevékenységeket, illetve néhány további útmutatást foglal magában azzal kapcsolatban, hogy mit tegyünk, és mit ne. Íme, néhány tipp a sikeres csapatmunkához:

- 1) Fejlessze a csapatszellemet! "Én" helyett gondolkodjon „mi”-ben!
- 2) Legyen nyitott barátai ötleteire!
- 3) Legyen tisztelettel a többi csoporttag iránt. Hallgassa meg őket és ne vágjon a szavukba!
- 4) Legyen olyan, akihez az emberek szívesen fordulnak! Amikor az emberek Önhöz fordulnak, mosolyogjon, tartsa a szemkontaktust, s használjon pozitív szavakat, pozitív testbeszéddel!
- 5) Legyen segítőkész!
- 6) Soha ne szalassza el, hogy megossza ötleteit! Ne jöjjön zavarba: minden ötlet jelentős!
- 7) Legyen példakép! Viselkedjen úgy, ahogy azt másoktól elvárja!
- 8) Fogadja el a többieket olyanoknak, amilyenek!
- 9) Ne jutalmazza meg az embereket olyan dolgokért, amik bosszantják Önt. Viszont tudassa velük, ha olyat csinálnak, amit értékel!
- 10) Ünnepelje meg csapata eredményeit!

- 11) Játsszon pozitív szerepet a csapatértekezleteken! Az értekezletek remek alkalmak arra, hogy megoldják a problémákat, szemtől szembe kommunikáljanak, terveket dolgozzanak ki és döntéseket hozzanak. Hatékonyabbá teszi az értekezleteket az, ha Ön:
- ❖ szerepet vállal az értekezleteken, mint titkár, jegyzőkönyvvezető, vagy időmérő
 - ❖ a témára szorítkozik
 - ❖ nem vág mások szavába
 - ❖ nem uralja a megbeszélést
 - ❖ arra bíztatja a többieket, hogy megosszák ötleteiket
 - ❖ önként jelentkezik az egyes tennivalókra
- 12) Tudassa az emberekkel, ha Ön nem boldog. Ne söpörje a problémákat a szőnyeg alá. Szakmailag foglalkozzon a problémákkal, és ne tegye azokat személyessé.
- 13) A csapatmunka eredményei teljesen ellentétesek lehetnek az Ön véleményeivel. Ossa meg véleményét, és ezt követően tartsa tiszteletben a többség döntését. Soha ne viselkedjen laikusként. Ne érzelmi alapon értékelje a dolgokat!

14.3. Erőforrások az állás hosszútávon történő megtartásához

A munkavállalónak, miután megkapta az állást és sikeresen beilleszkedett az új munkakörnyezetbe, figyelembe kell vennie karriercéljait és terveit is; majd pedig folyamatosan értékelnie kell szakmai előmenetelét. Egyértelműen meg kell határoznia, hogy mit akar, s mit tesz annak érdekében, hogy megvalósítsa céljait.

Először is: kutatások azt mutatják, hogy a gyakori állásváltoztatás az egyik oka annak a karrier megpecsételődésének. A munkavállalónak arra kell törekednie, hogy megtartsa állását, kivéve, ha alapos oka van arra, hogy felmondjon. A felmondás lehetséges okai:

- A munka túl nehéz.
- A munka túl unalmas
- Nem jön ki a munkatársaival.
- A pénz miatt áthelyezik Önt egy másik beosztásba.

Minden állásnak (különösen az ígéretes állásoknak) az előnyeivel együtt megvannak a maga nehézségei és unalmas vonatkozásai. Ne feledje, hogy a kihívást jelentő munkák segítik az emberek szakmai előmenetelét! Ha a nehézségek és az unalmas részek nem haladják meg az Ön korlátait, akkor próbálja meg megtartani az ígéretes állást! Ha csak a pénz miatt vált, akkor vegye figyelembe, hogy a fizetésbeli különbségnek elegendőnek kell lennie arra, hogy rövid,- közép,- illetve hosszútávon fedezze az Ön minden veszteségét.

Ahhoz, hogy Ön hosszú távon dolgozzon egy munkahelyen, meg kell tennie bizonyos lépéseket, ennek pedig számtalan előnye és néhány hátránya van. Lsd. az alábbi ábrát.

Mindenekelőtt soha ne adja fel a folyamatos tanulást, és frissítse fel tudását és készségeit. Egyes munkáltatók az Ön hosszú távú foglalkoztatását annak jelének tekinthetik, hogy készségei megrekedtek egy bizonyos szinten. Bizonyítsa be nekik, hogy nincs igazuk úgy, hogy formális (iskolai) oktatás során, valamint önálló tanulás által folyamatosan felfrissíti ismereteit. Vegyen részt a munkáltatója által támogatott, vagy saját zsebből finanszírozott szakmai fejlesztő tanfolyamokon! Készítsen egy Szakmai Fejlődés szakaszt az önéletrajzában, és sorolja fel folyamatban levő képzését.

Másrészt soha nem adja fel az erkölcsöt és az etikát. Egyetlen munkáltató sem kíván dolgozni egy megbízhatatlan, durva, rosszindulatú (stb.) személlyel.



Tippek egy állás hosszú távú megtartására vonatkozóan

Harmadrészt, maradjon kapcsolatban a korrall, amelyben él! A világ gyorsan változik, s a változások pedig új technológiákat hoznak. E változásokkal párhuzamosan az állások új készségeket követelnek meg. Az elavult készségek biztos jelei egy dinoszaurusznak, hagyja ki tehát azokat! Ha nem biztos, kérdezzen meg egy megbízható kollégát, vagy egy leendő munkavállaló szerződtetéséért felelős vezetőt, hogy egy adott készség még aktuális-e! Erre az információra szert tehet úgy is, hogy átböngészi az álláshirdetéseket; amennyiben a készség nem szerepel az állásleírásokban, akkor valószínűleg kihúzhatja azt.

Negyedrészt, tüntesse fel eredményeit! Az Ön foglalkoztatása leírásának túl kell mutatnia azon, hogy felsorolja az Ön álláshoz kapcsolódó kötelezettségeit! Annak érdekében, hogy észrevegyék Önt a munkaerőpiacon zajló versenyben, az önéletrajzában tartalmaznia kell az eredményeknek egy nyomon követhető jegyzékét. Amennyiben úgy érzi, hogy jelenlegi beosztásában elnyomják, jelentkezzen egy, a kulcskompetenciáján kívül eső projektre, hogy új kihívásokat éljen át és új készségekre tegyen szert.

Ötödrészt, kovácsoljon előnyt korábbi foglalkoztatásából! Használja fel érvekként a magas életkort, az odaadást, az elkötelezettséget, a hűséget és a kitartást az önéletrajzában és az interjúk során egyaránt! Önnek ebből olyan előnye is származik, hogy elejétől a végéig átláthatóvá válnak az elismerései.

Hatodrészt, folyamatosan ellenőrizze tapasztalatait és karriercéljait. Ha sok éve dolgozik egy cégnél, esélyes, hogy hosszú eredménylistával büszkélkedhet. Önéletrajzában azonban csak az aktuális

céljához kapcsolódó tapasztalatát, készségeit és képzését kell bemutatnia. Mivel az önéletrajz inkább marketingeszköz, mint karriertörténet, ne érezze úgy, hogy annak életpályája minden egyes részletére ki kell terjednie! Alakítsa tapasztalatát úgy, hogy önéletrajza megfeleljen az aktuális célállásnak.

Végezetül készítsen karrier-összefoglaló tervet! Az Ön önéletrajzában elején egy jól megírt szakképesítés-összefoglaló pozitív fényben tünteti fel életpályáját. Az összefoglaló biztosítja a kezdeti erős hátteret, s bemutatja, hogy Ön magasan képzett annak érdekében, hogy elérje meghatározott célját.

Hasonló szervezetnél szerzett több éves tapasztalat előnye

Rangidősség

- Ha Ön hosszú távon marad egy cégnél nagyobb a valószínűséggel fog feljebb lépni a ranglétrán, mint akkor, ha egy újabb és újabb cégnél kellene kiharcolnia magának egy erősebb szerepet.

Vezetői lehetőségek

- A rangidősséggel együtt jár, az a lehetőség, hogy irányítson másokat és mentorálja az újonnan érkezetteket az átmenet során.

Stabilitás

- Ha Ön folyton azon aggódik, hogy hol lesz majd jövőre, akkor nehéz lesz hosszú távú terveket szőni. Egy kis stabilitás a karrierjében és a munkahelyén segíthet Önnek abban, hogy hatékonyabban küzdjön meg azokkal a stresszes helyzetekkel, amelyek élete többi területén előfordulhat.

Növekvő előnyök

- Sok cég növeli munkavállalóinak fizetett szabadságát, ha bizonyos számú évet egy munkahelyen maradnak.

Lakástulajdon és nyugdíjalapok

- Az állásváltogatók nagy árat fizetnek a lakáskölcsönök és a nyugdíj-megtakarítások tekintetében.

Önfejlesztés

- Ha Ön megengedi más embereknek, hogy hosszú időn keresztül megismerjék Önt, akkor egyre jobban megbízik majd a tanácsaiban; ők pedig rámutathatnak azokra a vakfoltokra, amiket soha nem ismert fel. Ráadásul Ön sokkal hatékonyabban fogja felismerni és meghatározni saját nehézségeit ha ott marad és megoldja azt, ami zavarja ahelyett, hogy lelépne vagy elégedetlensége miatt volt kollégáit vagy volt főnökét hibáztatja.

Megbízhatóság

- Ha Ön képes arra, hogy 10. éven át egy helyen maradjon, az azt mutatja, hogy sok mindent jól meg tud csinálni.

Rugalmasság

- A cégen belüli és a cégek közötti mozgás közti különbség, hogy az első esetben Ön megtartja státuszát, ugyanakkor szabadon kísérletezhet és kipróbálhat új dolgokat is.

Kitartás

- Könnyű kilépni egy vélt igazságtalanság vagy a komoly kihívások miatt. De sokkal erősebb jellemről tesz tanubizonyságot az, ha az ember kitart és megoldásokat talál a problémákra, helyre hozza a kárt, és aktívan szerepet vállal a helyzetmegoldásában.

Beleszólás a cég ügyeibe

- Az évek során pozitív befolyást gyakorolhat a cég irányítására, ezt egy olyan pozícióból is teheti, amely tapasztalatot és tudást igényel, amennyiben hajlandó kitartani a cég mellett jobban-rosszban.

Persze annak, hogy valaki ugyanabban a beosztásban marad, hátrányai is lehetnek. A stagnálás és az adott állás jellemzői alapján azt tapasztalhatja, hogy elszalasztja a jobb karrierlehetőségeket. Folyamatosan ellenőrizze karrierterveit, aktualizálja azokat, amikor szükséges, és törekedjen arra, hogy megfeleljen azoknak. Ha egy állás nem elégítené ki az Ön szükségleteit és látszólag nem felelne meg az

Ön elvárásainak, akkor jobb, ha fontolóra veszi az állásváltoztatást. De próbáljon meg érdemben változtatni állásán, tartózkodjon tehát az újra és újra változtatástól. A fentiekben hangsúlyoztuk, hogy a gyakori állásváltoztatás nem tesz jót a sikeres karriernek, de ez nem jelenti azt, hogy Önnek örökre ugyanazon a munkahelyen kell maradnia. Legyen türelmes, amikor nehézségekkel találja szemben magát; értékelje elvárásait, karrierterveit, az állás jelenlegi körülményeit, azt, hogy mit ígér Önnek ez a munka, valamint a nehézségeket! Fogadja meg megbízható környezetének tanácsait! Aztán ha úgy dönt, hogy kilép, próbáljon meg egy ígéretesebb állást találni; anélkül, hogy megszakítaná jelenlegi munkáját. A munkahelyek közötti átmeneti idő legyen a lehető legrövidebb, de nem lehet megszakítani aktuális feladatait. Ez erkölcsstelen lenne.

Próbálja meg kerülni a kis pénzkülönbséggel járó állásváltoztatást. Vannak olyan állások a munkaerőpiacon, amelyek kiemelkedően kecsesítő lehetőségeket ígérnek a jövőben, de az első években kevesebbet fizetnek. Nem lenne ésszerű otthagyni ezeket az állásokat olyanokért, amelyek kezdetben többet fizetnek.

Végezetül soha ne értékelje alul az élethosszig tartó tanulást a munkájában! Az, hogy valaki megkapott egy állást és beilleszkedett, soha nem vet véget a tanulásnak. Az ember tanulása a halálig tart. Ez sok előnnyel jár. Például az idős munkavállalók nehézségeket tapasztalnak a technikai eszközöknek, beleértve a számítógépeknek a munkahelyen történő használata során. Ez manapság gyakori panasz. A világ a tudományos és a műszaki fejlődésnek köszönhetően nagyon gyorsan változik. A munkavállalónak mindig lépést kell tartania a területén megjelenő új technológiákkal. Ezt biztosítja a tanfolyamokon való részvétel és a munkavégzés közbeni egyéb tanulási tevékenységek. Az élethosszig tartó tanulás nemcsak a technológiai fejlődés követése érdekében fontos, hanem a társas készségek fejlesztése miatt is. Például egy testbeszéd kurzus érdekes lenne egy olyan munkavállaló számára, aki sosem olvasott még arról. Hasonlóképpen egy társadalmi konvenciók tanfolyam és egy stílus kurzus is érdekes lenne. Tanulhat továbbá új nyelveket, számítógépes programokat és különböző módszerek segítségével (kurzusok, e-learning) elsajátíthatja más informatikai és kommunikációs eszközök használatát. Ezek mindegyike fejleszti és képessé teszi Önt arra, ha sikeresen építse karrierjét. Segítségükkel kellőképpen képzett lesz állásaihoz, s előnyt biztosítanak majd Önnek a munkaerőpiacon.

15. Irodalomjegyzék

1. Adenle, C. (2013). *35 Most Powerful Ways to Keep Your Job*, Catherine's Career Corner, September 6, 2013.
2. Adlem, D. (2008), *Developing an Effective Individual Education Plan*, Coursework Project in Special Education (9012C) Topic Coordinator-Julie McMillan Department of Special Education Flinders University, June 2008.
3. Accessible Ontario Customer Service (OECS), *Tips on Serving Customers with Disabilities*.
4. Act No. 5/2004 Coll. on Employment Services. – Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti
5. *A Munkahelyi Gyakorlat program bevezetési és működési kézikönyve*. (2008) Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány. Budapest <http://anpd.gov.ro/web/transparency/statistics/trimestrial/>
6. *An Employment Action Plan for Persons with a Disability in New Brunswick 2012 – 2017*, <http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/pcsdpcpmcph/pdf/publications/EAPReport2012ENG.pdf>
7. Antal, Zs. 2017. Kommunikáció, etikett, protokoll, 2017, notes
8. Bakalář, E. - Kopský, V. (1990). *I dospělí si mohou hrát*. Praha: MF, 1990.
9. Bakalář, E. (2004). *Dospělí si mohou stále hrát*. Praha: Olympia, 2004.
10. Bandura A., (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: W.H. Freeman and Company
11. Banga, E. – Bödőni, T. – Kiss B.L. (2016) *Integration with Assissted Employment*, Tg. Mures
12. Banga, E. (2008). Alpha Transilvana Foundation. *Work procedures at the Information, Counseling and Workplace Mediation for Persons with Disabilities*. 2008. Târgu Mureş. Unedited material.
13. Barlai, R. – Kóvágó, Gy. (2004). *Krízismenedzsment, kríziskommunikáció*. Budapest, Századvég Kiadó. 2004.
14. Belz, H. - Siegrist, M. (2001). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál, 2001. 376. ISBN 80-7178-479-6.
15. BEST Institut fuer berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH, *The Importance of Soft Skills at the Labour Market*, 2002.
16. Hammond, B. - Haconu, R. (2006). *Gaining and proving Yourself in Social Competence*. The Atlas way, Ed. Garant Antwerpen-Apeldoorn.

17. Bergen, A. (2013). *Self-efficacy, special education students, and achievement: Shifting the lens, Program in Leadership and Learning*, Rivier University, Rivier Academic Journal, Volume: 9, Number:2.
18. Blaško, M. (2009). *Úvod do modernej didaktiky I. (Systém tvorivo-humanistickej výučby)*. [online]. Available on Internet: <<http://web.tuke.sk/kip/main.php?om=1300&res=low&menu=1310>>.
19. Capers-Brown, J. (2016). *Self-Acceptance: The #1 Key to Building Self-Confidence*, LinkedIn, 1 August 2016.
20. Cehelská, D. (2015). *Kľúčové sociálne kompetencie sociálnych pracovníkov v procese celoživotného vzdelávania sa*, Univerzita v Prešove, Studia Socialia Cracoviensia 7, 2015. nr 2 (13), 159–167.
21. Deming, D. J. (2017). *The Value of Soft Skills in the Labor Market*, the National Bureau of Economic Research paper, NBER Reporter 2017 Number 4.
22. Deming, D. J. May 24, 2017. *The growing importance of social skills in the labor market*. Harvard University and NBER.
23. Doyle, A. (2018). *Tips for Keeping the Job You Have*, The Balance Careers, Career Tips, 28 March 2018.
24. Doležal, J. at all. (2016). *Projektový management. Komplexně, prakticky a podle světových standardů*. Praha: Grada. 2016. 424.
25. Eastmond, N. (1994). *Assessing needs, developing instruction, and evaluating results in distance education*. In B. Willis (Ed.), *Distance Education: Strategies and Tools* (87- 106). New Jersey, NJ: Educational Technology Publications.
26. Erneker, J. *Aplikačná zručnosť subjektov manažmentu. Self a time manažment*. (doplňujúci študijný materiál len pre študentov Bratislavskej vysokej školy práva). 14. [online]. Available on Internet: <https://www.google.com/search?q=%C4%8Do+je+sebamana%C5%BEment&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>
27. Fabiánová, M. (2010). Teoretické aspekty manažmentu v sociálnej práci verzus sociálny manažment. PROHUMAN vedecko-odborný interdisciplinárny recenzovaný časopis, zameraný na oblasť spoločenských, sociálnych a humanitných vied <http://www.prohuman.sk/socialna-praca/teoreticke-aspekty-manazmentu-v-socialnej-praci-verzus-socialny-manazment>
28. Fekete, S. (2000). *Segítő foglalkozások kockázatai – Helper szindróma és burnout jelenség*. In: Kelemen Gábor (edit.): Tele-dialógus. Pro Pannonia, Pécs, 2000. 179-191.
29. Feuerstein, R. – Feuerstein, R. - Mintzker Y. (2001). *The Theory of Mediated Learning Experience (MLE). Teoria experienței învățării mediate*, (2001) Guide for Parents, the International Center for the Enhancement of Learning Potential. Jerualem. June 2001.
30. Foroux, D. (2018). *22 Questions That Improve Your Self-Knowledge*, Medium, March 2018.

31. GoldenCarers, *Client Assessment: Getting To Know Your Client*, 2015.
32. Guenette, F. (2016). *The Johari Window for Writers*, 31 May 2016, Blogpost.
33. Gyökér, I. (1999). *Humánerőforrás – menedzsment*. Műszaki Könyvkiadó. Budapest. 1999.
34. Hansen, R. S. *Do's and Don'ts of Keeping Your Job (in Good Times – and Bad)*, LiveCareer.
35. Hatvani, A. - Budaházy-Mester, D. - Héjja-Nagy, K. *Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás*, <http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>
36. Horváth-Szabó, K. (1991). *Az iskolai konfliktusokról*. In: Mészáros Aranka (szerk): *Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága (egyetemi és főiskolai tankönyv)* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó. 1991.
37. Huhman, H. R. (2013). *8 Tips for a Smooth Transition into a New Job*, Business Insider, February 20, 2013.
38. Irmiš, F. (1996). *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. 188. ISBN 80-85993-02-3.
39. Isaacs, K. *Seven Tips to Leverage Long-Term Employment on Your Resume*, Monster Article.
40. Jordan, H. M. (2010). *Loving Our Differences Motivation and Special Education*, School of Education, Regent University, Virginia.
41. Kaur, G. at all. (2014). *Perception of People with Disability in Creating Sustainable Public Policy*, Procedia – Social and Behavioral Sciences, Asia Pacific International Conference on Environment-Behaviour Studies Sirius Business Park Berlin-yard field, Berlin, 24-26 February 2014.
42. Khan, R. (2017). *How can you improve your communication skills?*, Quora Article, May 26, 2017.
43. Klassen, R. M. (2007). *Using predictions to learn about the self-efficacy of early adolescents with and without learning disabilities*. Contemporary Educational Psychology, 32(2), 173-187. doi:10.1016/j.cedpsych.2006.10.001
44. Kolektív autorov. (2005). *Poradca poradcu*. Bratislava : Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005. 112.
45. Kolektív autorov. (2000). *Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava : SPN, 2000. 547.
46. Langer, T. (2008). *Techniky skupinového poradenství*. Centrum pro vědu. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2008.
47. Langer, T. (2006). *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti*. In Andragogika 1/2006.
48. Langer, T. (2007). *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti*. In Andragogika 3/2007.

49. Langer, T. (2006). *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti*. In Andragogika 3/2006.
50. Lavoie, R., (2007). *The Motivation breakthrough 6 secrets to turning on the tuned-out child*. Touchstone a Division of Simon and Schuster, NY NY.
51. Lefever, R. (2007) Kényszeres segítés. PTE - Leo Amici 2002 Alapítvány, Pécs
52. Leonard, K. (2018), *Elements of Teamwork in the Workplace*
53. Matoušek, O. at all. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
54. Miklovič, I. (2013). *Lektorské zručnosti*. Bratislava: GtoG, 2013, ISBN 978-80-971420-6-3
55. Mount, B. & Zwernik, K. (1994). *Making futures happen: A manual for facilitators of personal futures planning*. Minnesota Governor's Council on Developmental Disabilities.
56. Mullen, P.R. - Uwamahoro, O. - Blount, A.W. - Lambie, G.W. (2015). *Development of counseling students' self-efficacy during their preparation program*. The Professional Counselor, 5(1), 175-184. doi: 10.15241/prm.5.1.175.
57. Multidisciplinary Team Working (2006): From Theory to Practice, Mental Health Commission
58. OECD (2005). *Kariérové poradenstvo: príručka tvorcov koncepcií*. SAAIC-Euroguidance centrum. Bratislava. 78.
59. Olcsvári, T. (2014). *Asistent personal al persoanei cu handicap grav, Suport de curs perfectionare*, Domeniul: Sănătate, igienă, servicii sociale, Sf. Gheorghe. 2014.
60. Olexová, C.- Bosáková, M. (2008). *Manažér a čas*. Bratislava: Ekonóm, 2008. 178 s. ISBN 978-80-225 2625-8.
61. Pacovský, P. (2006). *Člověk a čas*. Praha : Grada Publishnig, 2006. 260 s. ISBN 80-247-1701-8.
62. Papp, A. - Józsa, I. – Olcsvári, T. (2014). *Formare pentru profesia de LUCRĂTOR SOCIAL, Suport de curs și aplicații practice*, Domeniul : Sănătate, Igienă, Asistență Socială, Sf. Gheorghe. 2014.
63. Pasiar, L. (2009). *Časový manažment v cvičnej firme*. In: ŠIOV, Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, 11.6.2009. Bratislava : Ekonomická univerzita, NHF, 2009. ISBN 978-80-225-2762-0.
64. Pease, B. – Pease, A. *A testbeszéd enciklopédiája*. 2012.
65. Phillips K. (2012). *The Importance of Workplace Accessibility*.
66. Piacsek, L. Z. *A kommunikáció folyamata*. www.pbkik.hu/download.php?id=9137
67. Plamínek, J. (2004). *Sebeřízení*. Praha: Grada. 2004.

68. Right Management Manpower Group (2015). *10 Ways to Improve Your Communication Skills*. Career+Work, ThoughtWire. 2015.
69. Raouna, K. (2017). *Choosing a Career: The Importance of Self-Awareness*, Jan 05 2017, Career Addict Article.
70. Reháková, H. (2008). *Časový manažment: Viac času cez multitasking?* In Manažment. ISSN 1335-17293, 2008. 50. No. 3. 3.
71. Reháková, H. (2010). *Manažment času: Nakoľko visíte na svojom čase?* In Manažment. ISSN 1335-1729, 2010. roč. 57. No. 2, 43-44.
72. Rogers, C. (1985). Személyiség és viselkedéstudomány. In: Takács Katalin (szerk.): Személyiséglélektani szöveggyűjtemény. Tankönyvkiadó, Budapest. 1985.
73. Self-Awareness Blog, Understanding the Johari Window model, 10 November 2013, <http://www.selfawareness.org.uk/news/understanding-the-johari-window-model>
74. Shreve S. D., (2006). *Teachers self-efficacy and the social skill development of included students with special needs in the general classroom setting*, University of North Carolina at Chapel Hill Master of Arts in the School of Education.
75. Schmidt, Th. (2009). *Konfliktuskezelési gyakorlatok tréningvezetőknek*. Fordította: Szőke Zsófia Eszter Z-Press Kft. Budapest. 2009.
76. Seipel, K. (2012). *Kompetenzbilanz*. Průručka projektu Leonardo TOI, Hodnotenie schopností a zručností. 2012.
77. Szekszárdi, J. (2008). *Új utak és módok – Gyakorlatok a konfliktuskezelés tanításához és tanulásához*. Dinasztia Tankönyvkiadó. Budapest. 2008.
78. Supported Employment Handbook (2008). Kézenfogva Foundation. Budapest..Supported Employment Manual – Budapest.
79. Tangošová, M. (2011). *Faktor času v práci manažéra*. Time factor in manager's position. Bakalárska práca, 2011. 61.
80. Tholtová, J. at all. *Metodika pre poskytovanie poradenstva v poradenských centrách pre dospelých*.
81. The Job Market. (2017). *America's Job Market for California*. Keeping your Job. 2017.
82. Tremblay, Ph. (2007). *Team work & Special Needs*, Université Libre de Bruxelles Tivat, Montenegro
83. Tubb, H. (2012). *Activation and Integration: Working with Individual Action Plans, Toolkit for Public Employment Services*, The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, May 2012.
84. Tuska, A. (2000). *A szervezeti konfliktusokról és kezelésükről*. In: Emberi Erőforrás Menedzsment Módszertani Füzetek 3. Budapest. 2000.

85. Voigt, R. J. (2009). *Who me? Self-Esteem for People with Disabilities*, UW-Eau Claire Counseling Services, <https://www.brainline.org/article/who-me-self-esteem-people-disabilities>, May 11, 2009.
86. Vendel, Š. (2008). *Kariérní poradenství*. Praha : Grada publishing, a.s., 2008. 224 s.
87. Vetráková, M. – Seková, M. (2004). *Manažérska komunikácia*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2004. ISBN 978-80-8055-974-0.
88. Výrost, J. at all. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada. 2008. 404.
89. Wali A. (2010). Blogpost: *How to successfully integrate to a new company*, 2010.
90. Woodcock, B. *Teamworking Skills*, University of Kent Careers and Employability Centers.
91. Weimer, M. (2014). 10 Recommendations for Improving Group Work, Faculty Focus, 2014.
92. Williams D. K. (2012). *Ten Reasons to Stay a Job for 10 or More Years*, Forbes, Sep 29, 2012.

Internet

1. Sarı A., Engellilerin Bilmesi Gereken Tüm Yasal Hakları ve Detayları, 5 March 2017. <http://www.diyalizmerkezleri.org/haberler/243/engellilerin-bilmesi-gereken-tum-yasal-haklar-ve-detaylari.aspx>
2. Time management - staňte sa pánmi svojho času. Grafton. <https://www.grafton.sk/pre-uchadzacov/karierna-zona/rady-a-tipy/time-management-stante-sa-panmi-svojho-casu>
3. Virginia Commonwealth University <http://www.worksupport.com/>