

Külső munkahelyre támogatás – Protokoll segítők részére

Készítette: Szabó Alexandra és Tóth Petra

I. Általános összefoglaló segítők számára

Az értelmi fogyatékos ügyfelek külső munkahelyre, azaz a nyílt munkaerőpiacra való integrációja, inklúziója, betanítása alapos felmérést, felkészítést, kísérést és nyomon követést igényel. A támogatás során a fő szempont, hogy az ügyfélre mint egyenrangú partnerre tekintsünk, a folyamat során végig arra törekedjünk, hogy munkavállalói szerepében megerősítsük, és célunk az önállóság lehető legmagasabb szintjének elérése legyen. A külső munkahelyre való támogatásnak a lépései a következőkben kerülnek bemutatásra.

I.1. Gyógypedagógiai és munkapszichológiai felmérés

A külső munkahelyre támogatás első lépése a gyógypedagógiai és munkapszichológiai felmérés. Ezen felmérésekből kaphatunk információt a külső munkahelyre jelölt ügyfelek aktuális képességeiről. A külső munkahelyre való jelölést általában megelőzi a „belső”, szociális foglalkoztatásban való tapasztalatszerzés, amely a gyógypedagógiai és munkapszichológiai felmérés alapjául és kiegészítőjeként szolgál. A felmérés során fókuszban a jelölt ügyfelek munkamotivációja, teherbírása, munkateljesítménye és pontossága áll. Ezenkívül fontos megismerni, figyelembe venni a jelölt ügyfelek személyiségjegyeit (pl.: nyitottság, újdonságkeresés, szociabilitás) és személyes motivációit, amelyek jelentős szerepet játszanak a megfelelő munkahely megtalálásában. Az aktuális képességek és készségek feltérképezésén túl információt kapunk arról, hogy egy ügyfélnek miben van szüksége fejlesztésre akár a felkészítés, akár a munkahelyre való betanulás során. A felmérések eredményeképpen a gyógypedagógus és a munkapszichológus javaslatot tesznek arra, hogy a jelölt ügyfél alkalmas-e nyílt munkaerőpiacon való munkavégzésre, illetve ha ismert a megcélzott feladatkör, munkahely, specifikusan arra is.

I.2. Munkahely, feladatok felmérése

A munkahelyi inklúzió folyamatának másik fontos lépése a leendő munkahely és feladatok felmérése. Magyarországon az értelmi fogyatékos emberek foglalkoztatása a nyílt

munkaerőpiacon még gyerekcipőben jár, ezért a legtöbb esetben az inklúzióra nyitott munkahely és a szakmai támogató szervezet közösen alakítják a lehetséges feladatok körét. Ennek érdekében javasolt több alkalommal is találkozni a partnerrel egyeztetés céljából, az előkészítésbe nem csak a vezetőket, de a személyzet olyan tagját/tagjait is bevonni, akik érintettek lesznek az értelmi fogyatékos személyek foglalkoztatásában. Tapasztalataink alapján gyakran a közvetlen személyzet jobban átlátja, hogy mik azok a feladatok, amik az értelmi fogyatékos jelölteknek átadhatók. Az új munkahely megismerése, felmérése során javasolt nyitott szemmel járni, az egyes feladatkörök legapróbb mozzanatait is feltárni. Így készül el a lehetséges feladatok listája, továbbá képet kapunk arról, hogy milyen tevékenységekre, munkahelyi tényezőkre kell felkészíteni a jelölteket. A feladatok összegyűjtése során fontos megismerni a munkahelyi légkört, a személyzet attitűdjét, kritikus fontosságú már az egyeztetések során tudatosítani a munkahelyen esetlegesen felmerülő kétségeket, tisztázni a szükséges kérdéseket.

I.3. Nyílt munkaerőpiacon való foglalkoztatásra jelölt ügyfelek felkészítése

Az ügyfelek felkészítése megvalósulhat csoportosan és/vagy egyénileg.

A nyílt munkaerőpiacra való általános felkészítést lehet és érdemes is csoportban tartani, így a kiválasztott jelöltek megoszthatják a tudásukat egymással, illetve hasznos lehet az ügyfelek tudását, képességeit, részvételét egymáshoz viszonyítva is összevetni. Az általános felkészítésbe a főbb témakörök a következők: önéletrajz (tanulmányok, munkatapasztalat, saját erősségek és gyengeségek), állásra való jelentkezés, állásinterjú; munkaszerződés, munkavállalói jogok és kötelességek; munkahelyi kapcsolatok (főnök-beosztott viszony, munkakapcsolat keretei), feladatok teljesítése és hibák javítása, szünetek beosztása.

Az egyéni felkészítés során már érdemes a konkrét leendő munkahelyre koncentrálni. A jelölttel tisztázni kell a leendő feladatokat, elvárásokat, az új munkahely szabályait. Fontos tisztázni a jelölt felmerülő kétségeit és kérdéseit, kritikus fontosságú, hogy a jelölt ügyfélnek reális elképzelése legyen a leendő munkahelyről.

I.4. Munkahely megismerése, bemutatkozás, kezdetek

A munka megkezdése előtt fontos szervezni egy találkozót, amelyen a kiválasztott ügyfél és a leendő munkahely vezetője és a személyzet 1-2 tagja megismerkednek egymással. Mivel a jelölt kiválasztását döntően a támogató szervezet végzi, ez a találkozó inkább egy kötetlen beszélgetés, ismerkedés, de az ügyfeleket érdemes úgy felkészíteni, mintha egy állásinterjúra mennének. Tehát tudjanak beszélni saját magukról, a képességeikről, a

munkatapasztalatokról, ha kérdéseik vannak a munkával kapcsolatban, azt meg tudják kérdezni. Nagyon fontos, hogy a segítő munkatárs csak facilitálja a beszélgetést szükség szerint, amennyire ez lehetséges, a jelöltek képviseljék magukat. Erre a beszélgetésre és bemutatkozásra a jelölt ügyfeleket hasznos külön felkészíteni.

A mentor jellemzően részt vesz az együttműködésről való megállapodás, a gyakornoki- vagy munkaszerződések előkészítésében is. Biztosítja továbbá, hogy az elhelyezendő ügyfél saját szerződését megértse, ahol szükséges, ott elmagyarázza az részleteket.

I.5. A külső munkahely személyzetének felkészítése, érzékenyítése

Kritikus fontosságú a munkahelyi inklúzió szempontjából, hogy az értelmi fogyatékos személy foglalkoztatásában érintett személyzet is fel legyen készítve. Ennek érdekében a támogató szervezet javasolja érzékenyítő, felkészítő tréning tartását a személyzet számára. Az, hogy a személyzet mennyire elérhető, munkahelyenként változik, így az érzékenyítő tréning idői hossza és tartalma ettől függ. Ha például egy 6 órás tréning megoldható, van lehetőség az elméleti információk átadásán kívül szituációs gyakorlatokra, játékokra, viszont ha csak két óras vagy ennél rövidebb tréning a megvalósítható, akkor a legfontosabb információk átadására kell koncentrálni.

A tréning során a következő témákra kell sort keríteni: értelmi fogyatékoság általában, együttműködés értelmi fogyatékos munkavállalókkal, értelmi fogyatékos emberekkel való eddigi személyes tapasztalatok. Az információátadást érdemes minél színesebbé, interaktívabbá tenni. Ha van lehetőség, vetítsünk videókat, illetve kérdezzünk rá a résztvevők tudására, véleményére. Hasznos lehet a támogató szervezet munkája során alkalmazott eszközöket és segédanyagokat is bemutatni röviden, hogy képet kapjanak a foglalkoztatás segítségének lehetőségeiről. Fontos lehetőséget biztosítani arra, hogy a résztvevő személyzet megfogalmazhassa kétségeit, kérdéseit az értelmi fogyatékos munkavállaló érkezése kapcsán. Az érzékenyítő tréning időpontját illetően a tréning lehetőség szerint az értelmi fogyatékos ügyfél munkakezdése előtt valósuljon meg. Ez azért kiemelkedő fontosságú, hogy egyfelől a személyzetnek is legyen ideje felkészülni, másfelől így a személyzetet is bevonjuk az előkészítésbe, ők is aktív szereplőivé válnak az inkluzív foglalkoztatásnak.

I.6. Betanulási időszak

A betanulási időszak folyamán a támogató szervezet kijelölt mentora végig kíséri az ügyfelet a külső munkahelyre való betanulásban. Folyamatos kísérést biztosít szükség szerint mind a közlekedésben, mind a munkában: a feladatok megértésében és elsajátításában

segítséget nyújt. A bevont személyzetet is támogatja az értelmi fogyatékos ügyféllel való kommunikációban, figyeli, hogy a feladatok kiadása a megfelelő léptékben valósul-e meg, illetve hogy hibázás esetén megtörténik-e az azonnali visszajelzés és javítás. Kritikus fontosságú egyértelművé tenni mind az ügyfél, mind a személyzet számára, hogy a mentor csak segíti a betanulást, és a feladatok kiadása, illetve a feladatok teljesítésének jelzése nem a mentoron keresztül történik. Például egy új feladatnál a személyzet tagja közvetlenül az ügyfélnek adja ki és magyarázza el a kívánt feladatot, a mentor legfeljebb segít a megértésben. Ugyanígy ha az ügyfél végzett az adott feladattal, azt a kijelölt munkahelyi koordinátornak jelzi, és a mentor legfeljebb olyan visszajelzést ad, amit az ügyfél nem adott, de lényeges a feladat további teljesítése szempontjából.

Egyéni szükségletek szerint különböző segédeszközöket lehet kialakítani, mint például: napi feladatok ellenőrző listája, útvonal a közlekedéshez, feladatoknak lépés szerinti leírása, esetleg képes illusztrációja. Nagyon fontos, hogy ezek pontosan illeszkedjenek az ügyfél egyéni szükségleteihez, mert a segédanyagok iránti igény nagyon eltérő lehet személyenként.

A cél, hogy az ügyfél minél önállóbban végezze a feladatait, ezzel párhuzamosan pedig a kísérő mentor fokozatosan csökkenti saját aktivitását, szerepét. A folyamatos nyomon követés után a következő lépés, amikor az ügyfél már önállóan is el tudja végezni a feladatait, hogy már csak távolabbról figyeli meg egy-egy feladat teljesítését, majd csak időszakosan egyeztet az ügyféllel, de még a munkavégzés során a munkahelyen tartózkodik. Végül a napi munkavégzésnek már teljesen passzív megfigyelőjévé válik egészen odáig, hogy egy nap csak egy-két alkalommal „benéz” a külső munkahelyre, hogy minden rendben van-e. Amikor az ügyfél már önállóan közlekedik a munkahelyére és egész nap megbízhatóan teljesít önállóan a munkahelyén, a személyzettel is hatékonyan működik, akkor van vége a kísérésnek.

I.7. Utókövetés

A kísérés befejeztével a mentor az ügyféllel és a külső munkahellyel megegyezik abban, hogy milyen időközönként egyeztetnek az ügyfél fejlődéséről, munkahelyi teljesítményéről és előmeneteléről. Ez akár indulhat heti konzultációval, s lecsökkenhet akár havi-kéthavi gyakorisággal történő egyeztetésre. Fontos biztosítani mindkét felet arról, hogy az aktív kísérés megszűnése után is van lehetőség támogatást kérni, főleg ha az ügyfél esetleg új munkakört, feladatkört kap. A felmerülő problémák feltárása, megosztása és minél hamarabbi kezelése kulcsfontosságú annak szempontjából, hogy az ügyfél elhelyezése tartós legyen.

II. Kritikus pontok összefoglalása segítők számára

II.1. Betanulást megelőző szakasz

A szakember a fogyatékos személy számára segítséget nyújt a megfelelő munka kiválasztásában:

- **Felméri az ügyfél igényeit**, milyen munkát szeretne végezni, mit tud elképzelni magának?
- Kapcsolatot teremt a megfelelő munkáltatóval
- Megismeri a munkatevékenység körülményeit, meghatározza a **munkatevékenységhez szükséges elengedhetetlen kompetenciákat**
- **A kompetenciák ismeretében segíti a fogyatékos személy munkaalkalmassági felméréseinek** megszervezését, elvégzését
- A fogyatékos személlyel együtt a szakemberek által végzett felmérési eredményeket és a munkavállaló céljait és lehetőségeit tekintetbe véve megegyeznek a megvalósítás tekintetében

A fogyatékos munkavállaló részt vesz a megfelelő felkészítéseken:

- Tréning
- Tanácsadás
- Egyéb egyénre szabott felkészítés vagy oktató jellegű tevékenység (szakemberek által javasolt hiányosságok pótlása, vagy felkészülés az új helyzetekre...)

II.2. Betanulási időszak

A munkavállaló a szakember kísérő tevékenysége mellett kezdi meg a munkáját (először akár gyakornoki szerződéssel).

A kísérés módja:

- A szakember már ismeri a munkatevékenységeket, amikor a munkavállaló megérkezik.
- A szakember tisztában van a munkavállaló képességeivel, elképzelése van a lehetséges nehézségekről és kockázatokról, ezek áthidalására tervet készít
- A szakember a munkavállaló munkáját úgy kíséri, hogy kezdetekben szükség esetén aktívan jelen van, oktató jelleggel segít egy folyamat betanulásában, ha kell

segédeszközökről, vagy egyéb tárgyi, emberi feltételekről gondoskodik, hogy a fogyatékos személy egyre önállóbban legyen képes ellátni a tevékenységet.

- A szakember idővel egyre inkább kivonódik, a munkafolyamatokban való jelenléte csökken. Csak akkor avatkozik be, ha hiba történik. Facilitálja a hiba kijavítását.
- Végül a szakember csak megfigyelőként kíséri a fogyatékos személyt, meggyőződik róla, hogy a munkafolyamatokat el tudja látni a személy.

A kísérés kritikus szabályai:

- A kísérő partneri kapcsolatban oktatja a fogyatékos személyt
- A kísérő csak akkor avatkozik be, ha szükséges
- A kísérő kezdetben aktívabb, mint a betanulási időszak végén
- A kísérő hangsúlyt fektet a fogyatékos személy integrálására, inklúziójára a munkahelyen

Feladatok a munkáltatóval:

- Munkatársak felkészítése fogyatékos munkatárs érkezésére: tréning, kérdések megválaszolása, folyamatos kapcsolattartás
- Munka során munkatársak reakcióinak folyamatos monitorozása és a megfelelő attitűd kialakításának facilitálása visszajelzések útján
- A kísérő visszajelzést kér a munkáltatótól/munkatársaktól a fogyatékos munkatárs munkájának hasznosságát illetően, esetleges problémákat és megoldási javaslatokat folyamatosan kér a tapasztaltabb munkatársaktól
- A munkáltató kijelöl egy vagy több koordinátort a fogyatékos személyek mellé, akik a kísérőtől szakmai tanácsokat és javaslatokat kapnak a fogyatékos személy megfelelő irányítására

A munkakör kialakítása

- A fogyatékos személy által kialakított munkakör esetében kiváltképpen figyelünk arra, hogy **a munka a személy képességeinek megfelelően legyen kialakítva**
- Nagyon fontos a kialakítás során, hogy **a munka hasznos legyen a munkáltató számára**. A kísérő kiemelt feladata a munka hasznosságát monitorozni, visszajelzést kérni a munkáltatótól, hisz ez a fenntarthatóság feltétele.

II.3. Betanulást követő időszak

A betanulást követően a kísérő még kapcsolatot tart a munkahellyel, további visszajelzéseket kér a jelölt bevalását illetően, és szükség esetén további segítséget biztosít a munkavállaló vagy a munkaadó számára.