

Készítették: a TÁMASZ Alapítvány munkatársai

A foglalkoztathatóság fejlesztése

**JÓ GYAKORLATOK A FOGLALKOZTATHATÓSÁG
FEJLESZTÉSÉRE A HAJLÉKTALAN EMBEREK KÖRÉBEN**

III.

**A TÁMASZ ALAPÍTVÁNY FOGLALKOZTATÁSI
PROGRAMJAINAK BEMUTATÁSA**



Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása
TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001

Összefogás Közalapítvány

FOGLAK projektiroda

1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.

telefon: (06-1) 238-95-28

*Projektiroda: 1084 Budapest, Szentkirályi
u. 22-24., telefon: (06-) 789-62-77*

E-mail cím: kmregio@foglakprojekt.hu

Honlap: www.foglakprojekt.hu

Tartalomjegyzék

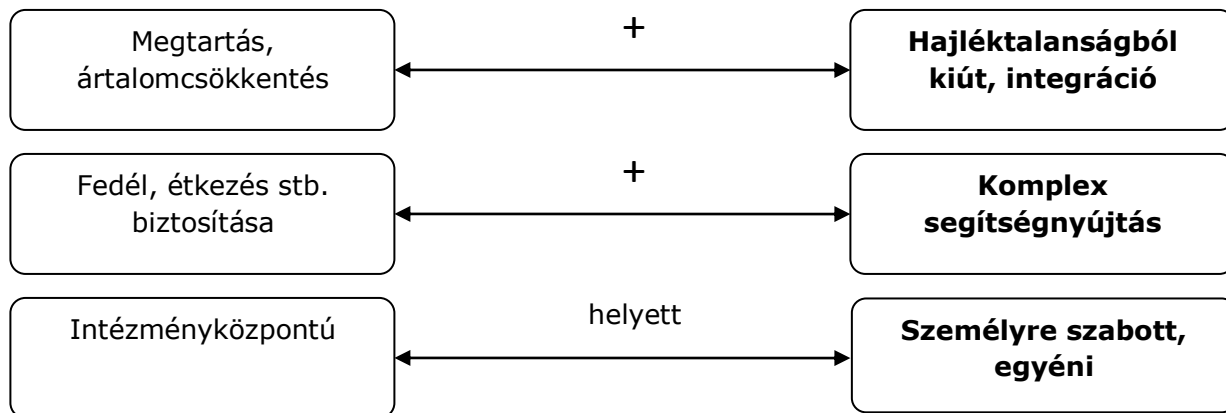
Előzmények	2
Paradigmaváltás.....	2
Munkára felkészítő csoport megalakulása	3
TÁMASZ működési rendjének változása a paradigma váltás jegyében	4
Foglalkoztatással összefüggő pályázatok megjelenése	6
Már lezárult projektek	7
HEFOP 2.2. projekt keretében hajléktalanok munkaerő-piaci belépését segítő módszer kidolgozása, szakemberek képzése, felkészítése.....	7
Biztos Munka Program	7
Szükségletfelmérés.....	8
Kialakítás	17
A Támogatott Foglalkoztatás	17
Egyéni szint	19
Kapcsolatfelvétel	19
Első beszélgetés.....	19
Felmérések.....	21
Stratégia alkotás	27
Felkészítés.....	29
Munkahely feltárás	31
Betanítás.....	33
Utókövetés	35
Csoportos szint	37
Motiváció fenntartó és készségfejlesztő	38
Dolgozói csoport.....	38
Mellékletek	40

Előzmények

Paradigmaváltás

A hajléktalan ellátás területén jelentős paradigmaváltás történik, mely a hajléktalan ellátást, a segítői munkát merőben új alapokra helyezi. A Módszertani csoport szakmai munkáját ez a paradigmaváltás határozza meg, valamint ennek terjesztése a régió hajléktalan ellátó szervezeti körében.

A paradigmaváltás lényege, hogy az eddigi megtartó, ártalomcsökkentő attitűdöt a kiútkeresés, a hajléktalanságból való kilábalás igénye váltotta fel. Az intézményközpontú gondolkodást felváltja a személy-, szolgáltatásközpontú gondolkodás. Mindezt a már meglévő intézményrendszerre támaszkodva, a meglévő szolgáltatások mellett.



Már régóta elfogadott szakmai megállapítás, hogy a hajléktalanság problémáját nem csupán a lakástalanság, vagy a biztonságos, kiszámítható jövedelem hiánya okozza, hanem komplex módon kapcsolati zavarok, az idő és tér strukturálatlansága hozzájárul a szélsőségesen nehéz szociális élethelyzet fennmaradásához.

A szemléletbeli változás alapja, hogy a hajléktalanságból kivezető út komplex segítségnyújtást igényel a szakemberek részéről, aminek alappillérei az önálló lakhatás megteremtése, a foglalkoztathatóság és foglalkoztatottság elérése, tartós fennállásuk érdekében a folyamatos segítség életvitelben.

A komplex segítségnyújtás alappillérei: az önálló lakhatás megteremtése, valamint foglalkoztatottság, foglalkoztathatóság elérése.

Munkára felkészítő csoport megalakulása

A paradigma váltás megértése és átgondolása kapcsán szembesült a TÁMASZ Alapítvány szakmai gárdája azzal, hogy nincs szakmai koncepciója technikai ismerete a foglalkoztatásra való felkészítés megvalósításához. Első lépcsőként létrehozta a munkára felkészítő csoportot, melynek az volt a feladata, hogy pótolja ezt a hiányosságot. A csoport tagjai az Alapítvány egységeiből (utcai szolgálat, nappali ellátás, férfi-női menedékhely, férfi-női átmeneti szálló) delegált azon szakemberek voltak, akik vállalták, hogy hajlandóak többletmunkát végezni ennek a területnek a megismerése céljából.

A csoport alapvetően három célt tűzött ki maga elé. Első és legfontosabb feladatának tekintette, hogy megfelelő szakma-technikai módszert dolgozzon ki a hajlékatlan kliensek munkaerő-piaci pozíciójának javítására. Másodsorban a csoport figyelemmel kíséri az Alapítvány kliensei körében a munkaügyi helyzet változásait. Ennek eredményeit megossza az Alapítvány vezetésével, és javaslatokat tegyen a helyzet javítására. Harmadsorban a munkacsoport figyeli azokat a pályázatokat, amik a fenti célok elérésében segíthetnek, és segíti ezen pályázatok megírását.

A munkacsoport vezetője előzőleg az értelmileg akadályozottak nyílt munkaerő-piaci elhelyezésében bevált un. Támogatott Foglalkoztatás (továbbiakban TF) területén szerzett tapasztalatokat. Miután a csoport tagjai részletesen megismerték a TF működését az értelmileg akadályozott célcsoportnál, döntöttek arról, hogy ezt a munkamódszert alkalmazzák a hajlékatlan kliensek esetében. Ehhez természetesen szükség volt a program a célcsoport specifikumainak figyelembevételével történő átalakítására. Ehhez jött segítségül a HEFOP 2.2. pályázat, aminek köszönhetően a TF átalakítása úgy történt meg, hogy az rögtön az Alapítvány, a munkacsoportban nem résztvevő dolgozói számára is elérhető legyen. Elkészült egy 150 órás digitális tananyag, amely gyakorlatiasan mutatja be a TF lépéseit, illetve munkaügyi és pszichológiai segítséget nyújt a kliensekkel való munkához.

TÁMASZ működési rendjének változása a paradigma váltás jegyében

A munka megkezdésének már az elején kiderült, hogy ez a munka más készségeket, képességeket igényel a segítő szempontjából is, mint az eddigi gyakorlatuk volt. Az új, konkrétan megfogalmazott célok, a mérhető eredmények újdonságok voltak a klienseknek és segítőiknek egyaránt. A munkacsoport tagjai az előzőekben megszokottnál sokkal gyakrabban tartottak esetmegbeszélőt, melyek intenzitása, mélysége is megnövekedett.

Felmerült annak az igénye, hogy a szociális munkások munkaköre – a megváltozott igények okán - módosuljon. Kevesebb szervezési, az intézmények napi működéséhez szükséges feladatot kapjanak, és többet lehessenek a klienseikkel. Az is felmerült, hogy a szociális munkások külön csoportot alakítsanak az Alapítványon belül. Ennek előnye, hogy a segítő – ellátástól függetlenül tud segítője maradni a kliensének, – a jelenlegi gyakorlatban új ellátáshoz kerülve a kliens új segítőhöz kerül – illetve a közös munka kapcsán egységesebbé, kiszámíthatóbbá válik az ellátás.

Az Alapítvány működéséből következően azt a lehetőséget nem sikerült biztosítani, hogy a szociális segítők egy csoportban dolgozzanak (így nem lenne biztosítható a részlegek zavartalan működése), de a szociális munkások új munkarendben dolgoznak.

A munka hatékonyabbá tétele érdekében a munkára felkészítések zömét az átmeneti szállókon végzik. Így ennek a szervezeti egységnek a működését alakította át leginkább az új paradigma a következőképpen.

A kliensek az átmeneti szállót egy felvételi eljárás keretében vehetik igénybe. A jelentkezéseket a nappali ellátórendszerrel kell megtenni. A jelentkezéshez motivációs levelet kell mellékelni, ezt egy első interjú követi. A felvételi eljárás során három szakember dönt az átmeneti szállóra történő beköltözésről. A beköltözést követő egy hónapban kell a segítőnek és kliensének – a megfelelő felmérések után – egy stratégiai tervet készíteni. A terv mellett prezentálni kell cselekvési tervet is. Ezeket az ún. Értékelő megbeszélésen az intézmény vezetője által delegált személy hagyja jóvá.

Az értékelési folyamat hathavonta ismétlődik. Így nyomon követhető a segítő folyamat hatékonysága.

Megváltozott az átmeneti szállón dolgozók feladatmegosztása is. Az éjszakai műszakban dolgozók nem visznek esetet. Nappali műszakban dolgoznak az asszisztensek. Az ő

feladatuk a napi rutin ellátása, illetve a segítő folyamat segítése. A szociális munkás felelős a segítő kapcsolatért, Ő irányítja az asszisztensek munkáját a segítő folyamatban.

A szociális munkásnak kell elfogadtatni az Alapítvány vezetésével a stratégiai célokat. Az értékelések előtt a szociális munkások

Foglalkoztatással összefüggő pályázatok megjelenése

A paradigma váltás szerinti szakmai munka támogatását az elérhető nemzetközi és hazai pályázati források biztosítják. Már a Nemzeti Fejlesztési Terv is nagy hangsúlyt fektetett a foglalkoztatás, a munkaerő-piaci elhelyezkedést elősegítő programok támogatására: a foglalkoztatás elősegítését célzó munkamódszerek kialakításával, valamint a szociális szakemberek képzésével és felkészítésével.

A TÁMASZ Alapítvány HEFOP 2.2. projekt keretében dolgozta ki a hajléktalanok munkaerő-piaci belépését elősegítő módszert, melynek alapját a Támogatott Foglalkoztatás (TF) adja. A kialakított módszert, az alkalmazáshoz szükséges elméleti ismereteket (Munkaerő-piaci ismeretek; Pszichológia; A segítség technikája) az Alapítvány 20 dolgozója sajátította el a projekt során létrehozott távoktatási rendszer használatával.

Az Európai Unió támogatásával az Új Magyarország Fejlesztési Terv akciótervei között szintén fontos szerep jut olyan programok támogatásának, melyek a foglalkoztatás elősegítését célozzák.

A hazai támogatások között jelentősek az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány elérhető forrásai. A TÁMASZ Alapítvány az OFA felhívásaira reagálva teremtette meg a hajléktalanok munkára felkészítésének, a nyílt munkaerő-piaci esélyt növelő, belső munkavállalását biztosító infrastruktúrát, egy mosoda és üvegmosó telephely megépítésével. Az Alapítvány itt saját ellátottjainak biztosít folyamatos munkalehetőséget.

Az OFA-HÁP (Hajléktalanok átmeneti foglalkoztatása) pályázati program keretében egy szerződött külső cég adja a munkát a hajléktalanoknak – és ez már a nyílt munkaerő-piac.

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium és a Hajléktalanokért Közalapítvány Biztos Munka Program felhívására reagálva 10 fő hajléktalan foglalkoztatása valósult meg 4 külső munkaadó együttműködésével – szintén a nyílt munkaerő-piacon.

A nem teljes körű felsorolásból is kitűnik, hogy a paradigmaváltásnak megfelelő szakmai munkamódszer, a hajléktalan emberek foglalkoztatása, foglalkoztathatóságuk, munkaerő-piaci „értékük” növeléséhez számos pályázati forrás érhető el, legyen szó konkrét munkahelyteremtésről infrastruktúrával, munkába közvetítésről, a munkavégzésre való alkalmasság megteremtéséről, növeléséről, az ezekhez szükséges szociális munka támogatásáról, a szociális munkához szükséges feltételek megteremtéséről, a szakemberek felkészítéséről.

A fenti pályázatok adta lehetőségeket kihasználva Alapítványunk minden szükséges feltétellel rendelkezik a hajléktalanok foglalkoztatásának, foglalkoztathatóságának növelése érdekében.

A már lezárult programok tapasztalatait felhasználva alakítjuk a még megvalósítás alatt álló programokat, folyamatosan bővítjük, javítjuk a kidolgozott módszert.

Már lezárult projektek

HEFOP 2.2. projekt keretében hajléktalanok munkaerő-piaci belépését segítő módszer kidolgozása, szakemberek képzése, felkészítése

2006 őszén nyílt pályázati lehetőség a TF módszerének adaptálására hajléktalan emberek munkaerő-piaci belépése érdekében. Addigi ismereteink és tapasztalataink azt mutatták, hogy a szakemberek felkészületlenek, nem rendelkeznek azokkal az ismeretekkel, készségekkel, képességekkel, melyeket használni tudnak, amikor hajléktalan ember munkába állítását célozzák.

A program keretében digitális formában elkészült tananyag a szakemberek tudását, készségeit bővítette. Elképzelésünk szerint a segítőnek – munkája célját tekintve – a szociális munka speciális módszerének ismeretén kívül alapvető ismerettel szükséges rendelkeznie az egyéni és csoportos pszichés folyamatok sajátosságairól (egyéni szocializáció, fejlődéslélektan, munka és pályaszocializáció), a munkaerő-piac alapvető szabályairól, támogatási lehetőségekről valamint a munkaerő-piaci szolgáltatásokról.

Ez alapján 3 modulban csoportosul az összesen 120 órás tananyag:

- Pszichológia – 50 óra
- Munkaerő-piaci ismeretek – 20 óra
- A segítség technikája – 50 óra

A képzést online, interaktív formában valósítottuk meg, ez minden résztvevőnek a mai napig elérhető, folyamatosan frissíthető.

Biztos Munka Program

A program a Szociális és Munkaügyi Minisztérium, valamint a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával valósult meg, a hajléktalan ellátásban elérhető legelső, közvetlenül foglalkoztatás támogatására irányuló pályázati projektként.

A Biztos Munka Programban alkalmaztuk legelőször az előbbi képzés során kialakított TF módszert, mely 10 hajléktalan ember külső cégeknél történő munkavállalását tette lehetővé. Remek munkatapasztalat volt ez mind a kliensek, mind a szociális munkások számára, és nem utolsósorban a munkaadók, mint a nyílt munkaerőpiac szereplői számára.

A program részletes bemutatása a 3. fejezetben kerül ismertetésre, tekintettel arra, hogy a módszer gyakorlati megvalósításának első lépcsőfokát jelentette, átesett minden „gyermekbetegségen”, számtalan tapasztalatot szereztünk általa a TF módszer javításához, és hasonló programok megvalósításához.

Szükségletfelmérés

A foglalkoztathatóság javítását célzó komplex program tervezésekor az Alapítvány munkatársai fontosnak tartották, hogy a szolgáltatási rendszer valós helyzet- és szükségletértékelésen alapuljon. Ennek érdekében igényfelmérést végeztek, mely az Alapítvány klienseire terjedt ki. Felhasználták a korábbi években végzett vizsgálatok eredményeit¹, valamint a szakmai munka statisztikai adatait. Ezen kívül áttekintették az ellátási terület munkaerő-piaci sajátosságait, adatait, a munkaerő-piacról kiszorult csoportok jellemzőit.

A felmérések összességében valamennyi ellátó részleg klienskörét elérte, a nappali ellátórendszerrel kezdve a bentlakásos ellátási formákat igénybe vevőkig. A tanulmányban már említésre került, hogy a foglalkoztathatóság javítását célzó munka leginkább az átmeneti szállókon lakó hajléktalanokat célozza, tekintettel arra, hogy a még meglévő képességeik, készségeik alapján ők a legesélyesebbek a társadalmi beilleszkedéshez szükséges foglalkoztatottságuk megtartásában. Nem szabad azonban kizárni a programból azokat a hajléktalanokat, akik más ellátási formát vesznek igénybe. A FACT Kutatóintézet által végzett szociológiai vizsgálat alapján ugyanis a pécsi hajléktalanok legtöbbször a nappali ellátórendszerrel vesznek igénybe.

¹ A pécsi hajléktalanok helyzete, avagy az ingyen ebéd ára (Belső tanulmány, TÁMASZ Alapítvány, 2006.)
Elégedettségi vizsgálat a nappali melegedőn (TÁMASZ Alapítvány, 2006.)
Elégedettségi vizsgálat (FACT Kutatóintézet, 2007.)
Helyzetkép Pécs Belvárosában 2008. május-június (TÁMASZ Alapítvány felmérése a belvárosi hajléktalanokról, 2008.)

„A megkérdezettek 83%-a többször is megfordult a Nappali Melegedőn, 85%-uk pedig a Népkonyhán.”²

Munkaerő-piaci gyorsjelentés

Munkanélküliség tekintetében Észak –Magyarország és Észak- Alföld után Dél-Dunántúl rendelkezik a legrosszabb mutatókkal, a gazdaságilag aktív népességhez viszonyított munkanélküliségi ráta 8% körül mozog. Egy betöltetlen álláshelyre 26 munkanélküli jut. Régión belül a munkanélküliségi ráta növekvő tendenciát mutat.

A TÁMASZ Alapítványhoz - főként a téli időszakban - Baranya megye szinte egész területéről érkeznek kliensek. A Baranya megyei statisztikákból kitűnik, hogy a regisztrált munkanélküliek közt több férfi található (9956 fő), a munkanélküliséggel leginkább sújtottak korcsoport szerint a 30-39 évesek (5331 fő), iskolai végzettség szerint 8 általánost (7506 fő) és szakmunkásképzőt (6002) végzetek.

A FACT Kutatóintézet vizsgálatának adataiból a következő adatok ismertek:

„A vizsgálatba vont hajléktalanok közül 24 fő (9,4%) rendszeres, 49 fő (19,1%) alkalmi munkát végez. A többségnek (183 fő, 71,5%) semmiféle munkája nincs.”³

A hajléktalanok, mint a munkaerő-piacról kiszorultak

A hajléktalanság 70%-a Pécsen 25-54 év közötti korosztály között oszlik meg. 18-24 közötti korosztály állami gondoskodásból kikerült fiatalokat takar, akik a korábbi intézményrendszer hiátusaiból adódóan nem a mai társadalmi elvárásokhoz igazodva szocializálódtak. Ez körülbelül 10%. Ezalatt értjük a régi gyermekotthonok ellátásmódját, ahol a magas létszám miatt a fiataloknak nem volt lehetőségük megtanulniuk, kipróbálniuk olyan élethelyzeteket, melyek mentén képesek lennének eligazodni, és boldogulni a mai társadalomban.

A másik korcsoport a 40-50 közötti korosztály. Ők a szocialista rendszer változásainak „áldozatai”. Korábbi munkásszállók lakói, vagy bányák dolgozói, melyek megszűnésével jövedelem, és hajlék nélkül maradtak.

55 év feletti korosztály a klientúra 20%-át teszi ki.

Pécsi viszonylatban nők és férfiak aránya az ellátásban 20% és 80%.

² Elégedettségi vizsgálat (FACT Kutatóintézet, 2007.)

³ Elégedettségi vizsgálat (FACT Kutatóintézet, 2007.)

Iskolai végzettségüket tekintve 50% rendelkezik 8 osztállyal ebből elenyésző számának van valamilyen okj-s szakképesítése, 30% szakmunkás, és a maradék 20% középfokú illetve annál magasabb iskolai végzettségű.

A hajléktalanság 70 %-a nem, vagy csak minimális jövedelemmel rendelkezik, ami legtöbb esetben alkalmi munkából származik.

Hajléktalan emberek körében nem elsődleges oka a munkanélküliségnek pusztán a tényleges munkalehetőség hiánya. Hiába rendelkezik már munkahellyel annak megtartása, illetve az onnan való tovább lépés elérése sokkal nehezebb feladat. Fel kell tárunk azokat a területeket, szükségleteket, melyek egyénileg gátolják az egyént abban, hogy bekerüljön, illetve stabilan bent is tudjon maradni a munkaerőpiacon.

A szükségletek kielégítéséhez 2 szereplő kell. Egyrészt a munkahely, mely biztosítja a munkavégzés feltételeit, illetve a munkáltató rendelkezik „valamilyen személyiséggel”, melybe nem minden esetben lehet beavatkozni, az interperszonális kapcsolatainak működtetésében. A másik szereplő az egyén, akinek képessé kell válnia (képessé kell tenni) a társadalom minden objektív és szubjektív viszonyaihoz való alkalmazkodásra.

Eddigi munka tapasztalata, hogy a munkáltatók rendkívül előítéletesek a hátrányos helyzetet tekintve. Sok múlik a munkáltatókkal való személyes kapcsolat kialakításán.

A munkában gátló tényező a régió munkaügyi adottsága. Kevés a munkahely. Nem minden esetben kompatibilis a megszerzett továbbképzés a munkaerőpiac adottságaival.

A munkavállalás feltételei eddigi felmérések alapján 2 csoportra bonthatóak. Egyrészt szükség van bizonyos anyagi erőforrásokra, mely a munkavállalás kezdeti nehézségeit enyhíteni tudják. Ez azt jelenti, hajléktalan ember esetében, aki nem rendelkezik tartalékokkal, hogy előre nem képes megfinanszírozni a munkába járás tárgyi feltételeit önmaga számára, miközben a munkavállalással kiesnek a neki járó ellátások igénybevétele alól. (Nem tud a népkonyhán étkezni, mert dolgozik, de ételt nem tud a maga számára vásárolni, mert fizetéséhez csak a ledolgozott hónap végén jut hozzá.)

Másrészt az egyén mentális felkészületlenségre. Hiányosak a társas kapcsolatok, a támogató környezet. Gyakran tapasztalható aktív korú klienseknél a rendkívül rossz egészségi állapot, mint gátló tényező.

Korábbi vizsgálatok eredményei

Az elmúlt 3 évben számos belső felmérés készült a kliensekről, állapotukról, szükségleteikről, motivációjukról, a szolgáltatásokkal való elégedettségükről. A helyzetértékelés során az Alapítvány munkatársai kigyűjtötték a munkavállalásra és lakhatásra vonatkozó legfontosabb eredményeket.

A nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevők felméréséből az alábbi adatokat szükséges megemlíteni:

„A megkérdezettek 43%-a gondolja úgy, hogy szüksége lenne valamiféle továbbképzésre a hajléktalanságból való kilábalás elősegítésére, de senki nem jár ilyen képzésre, és senki nem is keresett ilyen képzést az elmúlt 6 hónapban. A megkérdezettek 88%-a szeretne fizetett munkát vállalni, és ehhez 81%-uk segítséget is elfogadna. Felkészítő programon a munkát vállalni szándékozóknek 75 %-a venne részt szívesen.”⁴

„Mi az, amire szükség lenne, de nincs a Támasz Alapítványnál?

A kérdésre érdemben választ adók csoportja 140 említésben fogalmazta meg, mire lenne szükség a Támasz Alapítványnál.

Lakáshoz, lakhatási lehetőségekhez jutáshoz nyújtott támogatásra vonatkozó említések aránya 17,1% (24 említés).

- lakás, lakhatás*
- olcsó albérlet (20 ezer Ft-ig)*
- lakáshoz jutásban segítsenek*
- a lakhatásban nem segítenek, adhatnának egy kertet, ahová építkezhetnénk*
- lehetőség, hogy elhagyott lakásokat, házakat fel tudjanak újítani*
- albérlet támogatás*
- albérlet*
- szoba+konyha⁵*

⁴ A pécsi hajléktalanok helyzete, avagy az ingyen ebéd ára (Belső tanulmány, TÁMASZ Alapítvány, 2006.)

⁵ Elégedettségi vizsgálat (FACT Kutatóintézet, 2007.)

„Az említések harmadik, relatíve legnagyobb súlyú csoportja az elhelyezkedést, munkához jutás támogatását szolgáló erőfeszítések intenzitásának növelésére vonatkozott, az említések súlya 16,4% (23 említés).

- hulladékszedés központilag (valószínűleg munkára gondol – a kérdezőbiztos megjegyzése)*
- munkalehetőség*
- albérletintézés (hogyan tudjon kerülni a hajléktalanságból, az utcáról nem tud elmenni dolgozni)*
- munkába állító program*
- munkaközvetítés*
- nem tudnak segíteni a szociális ügyek intézésében*
- olyan munkahelyet közvetíteni, ahol fizet a munkaadó és bejelentett a munka*
- telefonálási lehetőség munkakeresés céljából*
- olyan munka amit bír a lába*
- munkahely biztosítása⁶*

Az eddigi adatok ismeretében készült kérdőíves vizsgálatok mind a foglalkoztatásra, mind a lakhatásra való képességeket, motivációt mérték.

Foglalkoztatás

A mellékletben szereplő kérdőívek kérdései a munkavállalási szándék valamint az egyén társas kapcsolatainak feltérképezésére irányultak. A válaszadás önkéntes volt, a felmérésben 110 fő vett részt.

A kliensek átlagosan 80%-ban vállalnának részt minden közösségi és munkára felkészítő programban egyaránt. A felmérés eredménye így pozitívan értékelhető.

A kérdőívet kitöltők közül 96 férfi, és 14 nő. Kor szerinti megoszlás: 18-24 év között 3 fő, 25-54 év között 79 fő, 55 év feletti 28 fő.

Az eredmények szerint a kliensek 47%-a alacsony iskolai végzettségű, és 50%-a 2 évnél régebb óta veszi igénybe az Alapítvány valamely intézményét, illetve szolgáltatását.

⁶ Elégedettség vizsgálat (FACT Kutatóintézet, 2007.)

Az éjjeli menhelyet igénybevevő 63 válaszadóból 27 elégedettek jelenlegi helyzetükkel, míg 36-an lépnének tovább, ha lenne rá lehetőségük. A számok arányait tekintve ugyanezt mutatják az ellátórendszer többi intézményénél is.

A Nappali melegedő esetében 22 elégedettek, és 33-an lépnének tovább, átmeneti szálló esetében 11-en elégedettek, és 30-an lépnének tovább, és az utcai szolgálat esetében 6-an elégedettek és 8-an lépnének tovább.

A szolgáltatásokat tekintve a kliensek szerint legnagyobb szükségük a tárgyi szolgáltatásokra van, mint például orvosi ellátás, étkezés, tisztálkodás, szállás, és viszonylag magas a segítői beszélgetésekre is az igény 110 főből 67 fő jelezte eziránti szükségleteit.

A válaszadók 29%-a szerint a munkahely hiány okozza az elhelyezkedés sikertelenségét. 25%-ban hivatkoznak a rossz egészségügyi állapotra, és 16% illetve 25% látja az előítéletekben, illetve saját hozzáállásában a sikertelenség okát. A saját hozzáálláson belül csak néhányan jelöltek meg tényleges önhibát, mint például az alkoholizmus, vagy az érdektelenség.

A „Hogyan lehetne ezen segíteni?” kérdésre 110 főből 44 fő válasza a munkahelyteremtés volt. De válaszként szerepel a magasabb jövedelemszerzési lehetőség, és a kapcsolatrendszer hiánya, illetve annak javítása is.

A vizsgálatból egyértelműen kiderül, hogy a kliensek a legtöbb esetben önhibájukon kívüli okokat találnak sikertelenségük túlélésére. Ennek következtében nagy jelentősége kell, hogy legyen a szociális munkának arra vonatkozóan is, hogy képesek legyenek saját hiátusaik felmérésére, belátására, mert a változtatásra csak mindezek után van lehetőség.

Lakhatás

A lakhatási készségek és motiváció feltérképezése a korábbi támogatott lakhatási programok tapasztalatai alapján került bemutatásra.

A lakhatási programban a Dél-dunántúli régióból összesen 73 fő vett részt. Ebből 70% férfi, 30% nő.

Bérlemény típusát tekintve 66 fő albérletet, 7 fő pedig szobát bérelt. A programból összesen 33 fő esett ki, ebből 10 nő, és 23 férfi. A kiesés okai között szerepelt 1 fő esetében a szenvedélybetegség 2 fő esetében anyagi probléma, 12 ember nem működött együtt a szociális munkással, 1 főnél állapotromlás következett be. 1 fő családi konfliktus miatt, 1 fő magatartási probléma miatt, a támogatási keret vége miatt 6 fő, és halálozás miatt 4 fő esett ki a programból.

A Kliensek elégedettségét kérdőív segítségével vizsgálták az Alapítvány munkatársai. A programmal kapcsolatosan 22 állításra nézve a kliensek saját magukra jellemzően jelöltek igaznak (több állítást is megjelölhettek). Az alábbi táblázat mutatja, hogy a megadott állításokat hányan tartják önmagukra nézve igaznak.

<i>„A programba való jelentkezéskor elegendő információt kaptam a programmal kapcsolatban</i>	32
<i>A beköltözés előtt megismerkedtem a főbérelővel</i>	28
<i>Az intézmény segítséget nyújtott a beköltözéshez.</i>	6
<i>A jövedelmem rendszeres, de a lakhatás költségeire nem elegendő.</i>	21
<i>Sok bizonytalanság volt bennem a programmal kapcsolatban, mert nem kaptam elegendő információt, amikor jelentkeztem.</i>	1
<i>Az albérletkeresésben és a lakás kiválasztásában a szociális munkás segítséget nyújtott.</i>	18
<i>Lakóközösségem, szomszédjaim tudják, hogy korábban hajléktalan voltam.</i>	20
<i>Lakásbérleti szerződésből saját példányt nem kaptam.</i>	6
<i>A lakásbérleti szerződés elkészítésében részt vettem.</i>	25
<i>Szálláslehetőségem megtartásához feltételként szabták a programban való részvételt.</i>	14
<i>Jelenleg van elegendő jövedelmem, de bizonytalan, hogy meddig.</i>	14
<i>Az albérletet önállóan választottam ki.</i>	20
<i>Úgy érzem elegendő rendszeres jövedelemmel rendelkezem ahhoz, hogy a programban részt vegyek.</i>	19
<i>Társaimmal kerestünk albérletet.</i>	8

<i>A szociális munkás javasolta a programban való részvételt.</i>	25
<i>A költözés előtt én nem találkoztam a főbérlővel.</i>	2
<i>A lakásbérleti szerződést aláírták velem, de a tartalmát pontosan nem ismerem.</i>	1
<i>Lakókörnyezetem semmit sem tud rólam.</i>	5
<i>Megválaszthattam, hogy kikkel költözök együtt.</i>	16
<i>Rendelkezem saját példánnyal a lakásbérleti szerződésből.</i>	25
<i>Magam oldottam meg a költözést.</i>	24
<i>Kijelölték, hogy kik költöznek egy lakásba.</i>	1
<i>Kérdőívet összesen kitöltők száma</i>	33"

Második mérési eszköz a megfigyelési szempontsor.

Kliensekkel folyó közös munka kiindulópontja a felmérés, mely során megismerhető az egyén aktuális szociális és mentális helyzete egyaránt. Ennek eszközei: első interjú, intelligencia teszt, próbamunka... stb.

A felmérés eredményinek láthatóvá tételéhez kidolgozásra került egy kérdéssor, melynek megválaszolásával láthatóvá válik az aktuális állapot, illetve ennek következtében megalkotható egy stratégia terv a fejlesztésre vonatkozóan.

A kérdések részletesen vizsgálják a társadalmi szerepvállaláshoz szükséges kritériumokat az egyén szintjén. Mint ÖNÁLLÓSÁG, ANYAGI HELYZET, PÉNZBEOSZTÁS, TÁRSAS KAPCSOLATI KÉRDÉSEK, MUNKAMEGFIGYELÉS.

Összegezve

Az eddigi felmérések és szakmai tapasztalatok azt bizonyítják, hogy a hajléktalan lét nem kizárólag az anyagi erőforrások hiányából adódik. Nagy hangsúlyt kell helyezni a segítői kapcsolat kialakítására, az egyéni motivációk feltérképezésére. A fiziológiai szükségletek kielégítésén túl elsősorban a társas kapcsolat kialakítási, pénzkezelési, kommunikáció javítására vonatkozó szükséglet kielégítési módszereket kell kidolgozni, hogy az egyéni esetkezelés hatékonysága növekedjék.

A Kliensek előmenetelét az önálló lakhatás, és munkavállalás tekintve elmondható, hogy az anyagi támogatáson túl a hangsúlyt az egyéni fejlesztésre kell helyezni, ami többlet idő befektetést igényel a segítőtől.

A kliensek olyan szinten szakadtak el a többségi társadalom életformájától, hogy nem tapasztalják a különbséget. Másik magyarázó elv az őket ért krízis megoldásában rejlik. A hajléktalanságot követő lelki krízis megoldása a regresszió lett.

Általánosan kijelenthető, hogy a saját fizikai és lelki állapotuk feletti felelősségvállalás alacsony szinten marad. Ennek növelése elsősorban feltétele bárminemű változásnak.

Az interperszonális kapcsolatok terén a nappali melegedő munkatársainak tapasztalatai jelentősen eltérnek a kérdőívekben kapott válaszok adataitól. A munka során nagyon ritkán lehet találkozni azokkal a kliensekkel, aki igénybe tudnak venni baráti és/vagy rokon kapcsolatot problémáik kezeléséhez. Ennek az eltérésnek az oka eredeztethető a kliensekkel való kapcsolat nem megfelelő minőségéből, nem kellő mélységéből. Másik oka lehet az eltérésnek a „bajság” különféle értelmezése, és/vagy a válaszokban megjelenő vágyak megjelenése.

Kialakítás

A Támogatott Foglalkoztatás

„A Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás (TF szolgáltatás) olyan személyre szabott munkaerő-piaci szolgáltatás, amely mind a munkavállaló, mind a munkáltató számára széleskörű, hosszú távú támogatást nyújt.

A Támogatott Foglalkoztatás szolgáltatás célja, hogy a sérült emberek emberi méltóságuk megtartásával - egyéni szükségleteiknek megfelelő, személyre szóló segítség mellett - normál munkahelyen, az elvégzett munka értékének megfelelő fizetésért dolgozhassanak.”

(forrás: www.salvavita.hu)

„Munkamódszerünk a **Támogatott Foglalkoztatás**, mely egy speciális munkaerő-piaci szolgáltatás. *Ez a személyre szóló és átfogó segítség arra irányul, hogy a hajléktalan személyek – személyre szabott segítség mellett – normál munkahelyen, az elvégzett munkáért járó normál fizetésért dolgozhassanak.*

A támogatott foglalkoztatás filozófiája öt alapvető emberi jogra épül:

1. Mindenkinek joga van arra, hogy emberi méltóságát tiszteletben tartsák
2. A szabad választás joga mindenkit megillet
3. Mindenkinek joga van emberi kapcsolatok kiépítéséhez és a közösségek életében való egyenrangú részvételhez.
4. Mindenkinek joga van a társadalmi életben való aktív részvételre.
5. Mindenkinek joga van a helyi közösségekben való integrált élethez.

A TF tehát nem csupán a rehabilitáció új módszere, hanem olyan értékorientált módszer, amely alapvetően azokon az alapelveken nyugszik, amelyek szerint minden személy a társadalom teljes jogú tagja.

A Támogatott foglalkozás gyökere a normalizációs elv, mely többek között azt is kimondja, hogy minden állampolgárnak joga van fizetett munkára, továbbá a társadalomban való teljes életre.

A hajléktalan emberek egyenjogúsága a munkaerőpiacon azon alapszik, hogy ők is rendelkeznek olyan képességekkel, amelyek lehetővé teszik, hogy személyes segítséggel normál munkahelyen, nem hajléktalan kollégák között is megállják a helyüket.

A támogatott Foglalkoztatás abból indul ki, hogy a hajléktalan embereket is ugyanazok az indítékok motiválják a munkavállalásra, mint minden más embert.

- Minden ember maga akar rendelkezni és döntéseket hozni az életét érintőkérdésekben; ehhez megfelelő információra és személyes segítségre van szüksége.
- A jó döntéshez fontos a sokféle perspektíva.
- A döntéshozatal fontos kiindulópontja a személyes motivációja céljai, vágyai, erősségei, nem csak a gyengeségek megléte illetve jellege.
- Az ember fejlődése sohasem zárul le . Mindenki élete végéig képes tanulni.
- Minden embernek fontos a pozitív visszajelzés, erősíti önbizalmát, segíti a fejlődésben.
- A hajléktalan emberek is keresik a módját, hogy megismerjenek másokat, barátságok és kölcsönös kapcsolatok kialakítására törekcsenek.
- Minden embernek vannak egyéni problémái, ezért egyéni megoldásokra is szükség van." *(Támogatott foglalkoztatás Sz. Dávid, Móricz, Dávid, Salva Vita Alapítvány, 2000)*

A TÁMASZ Alapítvány munkatársai a Támogatott Foglalkoztatás módszerét a hajléktalanság állapotában lévő emberekre adaptálták. Amikor a hajléktalan ember munkába állítását célozzuk, az akadály a szociálisan nehéz élethelyzet, kapcsolattartási zavarok, idő és tér strukturálatlansága és a társadalmi kirekesztődés, előítéletek miatt hiúsul meg foglalkoztatásuk.

A TÁMASZ Alapítvány munkatársai a Támogatott Foglalkoztatás módszerét felhasználva hajléktalanok háromszintű felkészítési rendszerét dolgozták ki az elmúlt években.

A három szint: egyéni szintű felkészítés, csoportos szintű felkészítés, valamint a motiváció és készségfenntartó szintű foglalkozás.

Egyéni szint

Kapcsolatfelvétel

Ismertetik kliensükkel a szolgáltatást és az abban való részvétel feltételeit. Elsősorban az átmeneti szállón élő klienseinket vonjuk be a programba, de a nappali melegedő egyes kliensei is bevonhatók. Az Ő esetükben arra is remény van, hogy a program kapcsán vesznek igénybe magasabb szintű ellátást, például, bekerülhetnek az átmeneti ellátásba.

Első beszélgetés

Melyben első interjú technikával információt szereznek munkatársaink a kliens életútjáról, kapcsolatrendszeréről. Itt próbálják kiszűrni a jelentkezők közül a motiváltakat. Sikeres esetben ez az interjú a jó segítő kapcsolat alapja. Az első interjú eddig ismertetett körülményei és általános szabályai mind érvényesek a Támogatott Foglalkoztatás első interjújára.

Az egyetlen különbség abban található, hogy az általános interjúnál nagyobb hangsúlyt fektet a kliens foglalkoztathatóságra való alkalmasságára, a munka világáról szerzett tapasztatára, a munkavállalással kapcsolatos ismereteire, a munkához való hozzáállására, motiváltságára.

Fontos már az első interjúban megtudnunk,

- van-e szakmája,
- dolgozott-e szakmájában,
- milyen jellegű munkákat végzett,
- hány év munkatapasztalata van,
- hány munkahelye volt,
- milyen élmények érték a munkahelyein,
- dolgozott-e több műszakban, vállalna-e több műszakos állást
- ha váltott, miért váltott munkahelyet,
- ha volt komolyabb konfliktusa munkatársakkal, főnökkel, milyen okot tulajdonít neki,
- ha elbocsátották, ha felmondott, miért tette azt
- mióta nem dolgozik
- hogyan éli meg a munkanélküliséget

- fontos-e és miért fontos neki hogy dolgozzon
- milyen munkát vállalna szívesen – ezzel kapcsolatos elképzelései mennyire reálisak/irreálisak
- ha életkorából kifolyólag nem volt még munkahelye, fontos megtudnunk, milyen elképzelései vannak a munkáról, volt-e családtag, barát munkahelyén, látta-e őket dolgozni, milyen munkára érzi képesnek/alkalmasnak magát, mivel foglalkozna szívesen, dolgozna-e a szakmájában stb. Ha nincs szakmája, ezek az információk akkor fontosak számunkra.
- A kliens a tájékoztatás során már kapott információt arról, hogy a program magában foglal olyan elemeket, mint a próbamunka – ami a felmérés része, és amiért nem kap ellenszolgáltatást – érdemes az ezzel kapcsolatos attitűdjére is rákérdeznünk.

Érdemes a megtudni kívánt információk megszerzése érdekében tájékozódó kérdést feltenni Pl.: Milyen munkákat végzett eddig?.

Ezután a válasz tartalmának és minőségének függvényében alakítjuk a további kérdéseket. Vannak kérdések, amiket nem érdemes feltenni a már megkapott információk ismeretében, és vannak aktuálisan felmerülő kérdések, amik a válaszok függvényében tűnnek fontosnak.

Törekedni kell arra, hogy a kliens szabadon beszélhessen a tapasztalatairól, élményeiről, de oda kell figyelni, hogy minden lényeges terület szóba kerüljön.

Kerülendő a sérelmekbe, részletekbe való túlzott belemerülés megengedése, ilyenkor a beszélgetést az eredetileg célzott mederbe ajánlatos visszavezetni.

Jól vezetett interjú esetén világos és megfelelően cizellált képet kapunk kliensünk munkával való kapcsolatáról, és ennél jóval többről is.

Az interjú célja éppen az, hogy nemcsak konkrét információkat tudunk meg belőle, mintha pl. kérdőívet töltenék ki.

Az interjúval olyan komplex benyomást szerzünk a kliensről, melyből tájékozódhatunk intelligenciájáról, temperamentumáról, kommunikációs képességéről, motivációjáról, probléma- és indulatkezeléséről, kudarcűrő képességéről, hárításairól, stb.

Az itt szerzett benyomások részét fogják képezni a TF további lépéseinek. Ezek az

információk képezik alapját a felmérésnek és az egyéni stratégiának, valamint a munkahelyfeltárásnak is.

Felmérések

Melyben különféle tesztek segítségével és élethelyzetekben történő megfigyelésekkel információhoz jutnak szakembereink a kliens munkavállalási képességéről, alkalmasságáról. Ebben egy az Alapítvány szakmai teamje által kidolgozott ún: diagnózist és a MAWI tesztet, és a próbamunka gyakorlatát használjuk eszközként.

1. Diagnózis:

A szociális diagnózis a hajléktalan emberek szociális helyzetének, állapotának felmérését célozza. A vizsgálat négy területre terjed ki: pénzbeosztás, önállóság, kapcsolatok, munkavégzés.

Az önállóság vizsgálatakor arra vagyunk kíváncsiak, hogy önállóságát célszerűen, a célnak megfelelően használja-e az élet különböző területein. Ennek megfelelően a diagnózis során részletesen vizsgált kérdések is megjelennek ebben a blokkban, pl. pénzbeosztásra vonatkozó önállóság, munkavégzés témaköre, de a kapcsolatokra vonatkozó információk is. A diagnózis eme blokkjában feltett kérdések mindössze a vizsgált személy önállóságára fókuszálnak:

- Környezetre való igényesség: A diagnózis méri a kliens környezetére, illetve saját magára való igényességét. Vizsgálja, hogy milyen szinten képes önállóan megfelelni ennek az alapvető elvárásnak, mely az élet minden területéről érkezik.
- Bevásárlás, étkezés: Nagyfokú önállóságot mutat, ha a kliens önmaga képes hatékonyan, rendszeresen gondoskodni mindennapi szükségleteinek kielégítéséről. Rendszeresen vásárol élelmiszert, tisztítószereket, ruházatot.
- Munka: Ebben a blokkban a korábbi munkahely keresésére vonatkozó információkat gyűjtjük össze, kitérve a munkahely keresés körülményeire, technikáira. Például, minél többféle technikát tud alkalmazni kliensünk, annál nagyobb fokú az önállósága. A későbbi stratégia tervezésekor így, ez nem fejlesztendő területnek fog számítani.
- Vitás esetek – konfliktus helyzetek, kommunikáció: Megmutatja, hogy konfliktusait képes-e önállóan rendezni, vagy külső segítséget igényel ehhez.

- Itt nem arra vagyunk kíváncsiak, hogy milyen minőségben oldja meg a felmerülő vitás, konfliktusos helyzeteket, és milyen módszert vagy attitűdöt használ ehhez, hanem mindössze a kliens önállóságára vonatkozóan szeretnénk informálódni.
- Információszerzés: Az információszerzés a világban való tájékozódás, a társadalomban való visszailleszkedés elengedhetetlen része.
- Az élet legkülönbözőbb területeiről szerzett információ tulajdonképpen a társadalommal való kapcsolat megléte, a változásokhoz való alkalmazkodás feltétele. Árulkodó információt jelent kliensünkről, ha nincs igénye különböző ismeretek megszerzésére, aktualitásokról való tájékozódásra. Például, nem olvassa az újságban az álláshirdetéseket, nem néz, nem hallgat híradásokat, nem kérdez.
- Társas hierarchia: A témakör kérdései azt vizsgálják, hogy a kliens mennyire irányított saját döntései révén, illetve mennyire kényszeríti másokra akarátát, mikrokozmoszában milyen szerepeket vállal fel adott helyzetben. Elsősorban a szélsőséges és gyakran alkalmazott viselkedés -, és magatartásformák kerülnek bejegyzésre: pl. a túlságosan irányító, vagy éppen ellenkezőleg, túlzottan behódoló magatartás.

A pénzbeosztásra vonatkozó kérdésekkel a kliens pénzkezelési szokásainak feltérképezését tűzzük ki céljaul. A kérdésekre adott igen/nem válaszok megmutatják, hogy a vizsgált személy mennyire képes ésszerűen, céltudatosan, előrelátóan kezelni a rendelkezésére álló jövedelmet, azzal a szemlélettel, hogy önfenntartása lehető leghosszabb távon biztosított legyen.

- Jövedelem formája, mértéke: Tudnunk kell a kliens bevételi forrásait, azok mértékét, gyakoriságát és rendszerességét. Tisztában kell lennünk azzal, hogy rendelkezik-e olyan garantált, biztos jövedelemmel, melyre minden hónapban számítani lehet a körülmények változása esetén is. (pl.: öregségi nyugdíj).
- Jövedelem elköltése: a megszerzett vagy kapott jövedelem tervezett, vagy alkalmoszerű, pillanatnyi igényeket, vágyakat kielégítő elköltése jellemzi-e az adott klientst. Például, átmeneti szállón élők esetében kérdés, hogy teljes jövedelmét a szállóra viszi-e, vagy útközben költ belőle. Fontos arról is képet kapnunk, hogy a kliens készít-e, és ha igen, akkor milyen tervet készít jövedelmének elköltésére vonatkozólag. Ezzel felmérhető, hogy a jövedelem elköltése mennyire tudatos, mire terjed ki a terv, vagy éppen mi az a fontos elem, amely kimarad belőle. (Ha ismét

egy átmeneti szállón élő klienst veszünk például, akkor az ő esetében alapvető fontosságú, hogy a terv részét képezi-e a térítési díj összege.) Továbbá megtudhatjuk, hogy a kliens számít-e váratlan kiadásokra, és, hogy ezekhez képest képes-e módosítani eredeti tervét.

- Kölcsönkérés: Döntő kérdés, hogy ehhez a módosításhoz milyen módszert alkalmaz. Például, átcsoportosít kevésbé szükséges kiadásokból, vagy kölcsönkér. Az első megoldás hatékony, ésszerű problémamegoldás irányába mutat, míg az utóbbi inkább fokozza a pénzbeosztási problémákat. A kölcsönkérés rendszeressége, mértéke, ezek felmérése rámutat arra, hogy kliensünk akár adósságcsapdába is kerülhet, vagy már került.
- Takarékoság: Ezzel párhuzamosan kitérünk megtakarítási szokásainak feltérképezésére is. Vizsgáljuk, hogy milyen rendszerességű, milyen mértékű megtakarítások jellemzőek:
- Fogyasztói kosár: A pénzbeosztás témakör utolsó szelete kliensünk fogyasztói kosarának megismerése. Tanulmányozzuk, hogy jövedelméből mekkora összeget költ hasznos és szükséges és/vagy káros dolgokra, élvezeti cikkekre.

2. A munka megfigyelés, a próbamunka az egyik legtöbb előkészítést igénylő és legkreatívabb eleme a felmérésnek. Itt elsősorban arra vagyunk kíváncsiak, hogy a kliensük milyen olyan készségekkel, képességekkel rendelkezik, amik segítik abban, hogy munkavállaló lehessen, illetve mik azok a készségek, képességek, amik ezt különösen gátolják.

A vizsgálat elején egy próbamunkahelyet kell keresnünk, amely lehetőséget ad arra, hogy átfogó ismereteket szerezzünk a kliensünk jelenlegi állapotáról. A kiválasztásnál szerencsés olyan helyet találnunk, ahol a leendő munkavállaló kollégákkal közösen dolgozik. A munka jellege jó, ha hasonlít a kliens által előzetesen elképzelt munka típusához. (Ha a kliens elsősorban utcai fizikai munka, akkor érdemes hasonló munkakört kipróbálni, még ha inkább irodai munkát szeretne, akkor ott érdemes próbálkozni.) A munka nehézségi fokát nem célszerű túl magasan meghatározni, hiszen a kliens nem jó, ha kudarcélménnyel kezdi a munkát.

A próbamunkahelyen szerencsés esetben kliensünk már együtt dolgozik más munkavállalókkal. Ha ez másként nem lehetséges, több felkészítésben hasonló ügyfelünket egyszerre vihetjük munkapróbára.

Szerencsés, ha a próbamunkahely nem azonos szervezetben van, mint a felkészítés. Ez azért fontos, mert így a kliensünk egy általa nem ismert struktúrába kell, hogy beilleszkedjék. Ennek nehézségeit megtapasztalva van lehetőségünk a felkészítési folyamat kialakítására.

(Sok kliensnél tapasztaltuk, hogy az új környezetbe való beilleszkedés nehézségeit agresszív módon fejezte ki. Ennek a viselkedésnek a következményei szinte azonnali elbocsátáshoz vezetnek. Ha már a felkészítés fázisában van lehetőségünk a problémák a kezelésére, sok kudarcélménytől mentjük meg magunkat és ügyfelünket egyaránt.)

Fontos időt szentelnünk az első próbamunka előtt klienseink felkészítésére. Ennek alaposnak kell lennie. Beszéljük át a munka során felmerülhető akadályokat, illetve azoknak kezelési módját. Erre azért van szükség, mert tapasztalataink szerint a leendő munkavállalók a későbbi bizalma múlhat azon, hogy sikerül-e a próbamunka során felmerülő problémákat kezelni. Itt tapasztalja meg kliensünk, hogy bízhat-e bennünk.

Ha van rá lehetőség, a próbamunkahelyet először látogassuk meg közösen és beszéljük át az ott látottakat. Beszéljük át, hogy mikre lesz szüksége a próbamunka során (munkaruha, élelem stb.). Ha ezek beszerzése nehézségekbe esik, annak beszerzésében segítséget kell, hogy nyújtsunk.

A próbamunka megkezdése előtt szerencsés a fogadó helyet is felkészíteni látogatásunkra. Tapasztalataink szerint nem elég a vezetővel tárgyalni, jó, ha a kliensünkkel kapcsolatba kerülő dolgozók is tisztában vannak jövetelünk céljával. (Ezzel sok kényelmetlenséget, félreértést előzhetünk meg.)

Mikor a próbamunka kezdődik, már a lehető legnagyobb önállóságot biztosíthatjuk kliensünknek.

Ennek egyik első jele, hogy kérjük meg ügyfelünket, önállóan érkezzen a próbamunkahelyre. Így egyrészt képet kaphatunk arról, hogy pártfogoltunk jól közlekedik-e a városban, másrészt megtapasztalhatjuk, hogy számára ismeretlenek között milyen a kommunikációja, illetve a szociális készsége. Meglátjuk képes-e pontosan érkezni. Gyakori, hogy ilyenkor jóval korábban érkeznek, ilyenkor jó, ha tudjuk ez ugyan olyan jelzés, mintha késnének.

A próbamunkán megfigyelhetjük, hogy pártfogoltunk milyen gyorsan öltözik át a munkaruhába, az öltözés kapcsán képet kaphatunk higiénés állapotáról, ami a későbbiekben még sok munkát adhat.

Miután átöltözött - lehetőleg a munkavezető kiadja az aznapi munkát. Itt elsősorban az bír számunkra jelentőséggel, hogy kliensünk mennyire érti meg a neki kiosztott feladatot, illetve, ha nem érti kérdez-e.

Ha önállóan kell, hogy dolgozzék, a munkája megfigyelése közben jó lehetőségünk van kezűgyességének, fizikai erejének, találékonyságának vizsgálatára.

A munkakezdést követően az is kiderül, hogy kliensünk képes-e tartós figyelemre, illetve milyen a kitartása. Ezeknek a szempontoknak a megfigyelése alapján tudjuk a későbbiekben összeállítani a felkészítési tervet.

Ha kliensünk munkatárssal dolgozik, a fentiek mellett lehetőség van a kooperációs képességének a megfigyelésére is.

Fontos szabály, hogy kliensünk a szervezet munkarendjét is be kell, hogy tartsa. Figyeljük meg, hogyan viselkedik a szünetekben, reggelinél vagy ebédkor. Figyeljük meg WC-zési szokásait, kultúráltságát, ezzel is sok későbbi kellemetlenséget előzhetünk meg. Ha ezekben a szituációkban nem találja fel magát, próbáljunk segíteni, hiszen a próbamunka alatt nem szerencsés negatív élményeket szerezni.

Hosszabb, négy öt napos próbamunkánál már van lehetőségünk arra is, hogy különböző váratlan szituációkat alakítsunk ki, így tesztelhetjük, hogyan viselkedik kliensünk ezekre a helyzetekre. Ilyenkor érdemes olyan szituációt kialakítani - természetesen kellő előkészítéssel és nagy óvatossággal -, amelyben a kliensünk nem tudja végrehajtani a kért feladatot. A frusztrált viselkedésből is nagyon sok információra tehetünk szert.

Minden elvégzett munkanap végén értékelő megbeszélést tartunk. Ennek két előnye is van. Egyrészt segítünk kliensünknek feldolgozni a nap eseményeit, tágítjuk már most problémamegoldási lehetőségeit. Másrészt megalapozhatjuk a későbbi kapcsolatunkat. Megtanulja ügyfelünk, hogy miként működik a segítő kapcsolat, és természetessé válik számára a velünk való együttműködés.

A próbamunka időtartama egy nap és egy hét között mozog. Ennek ideje múlik a kliens teherbíró képességén, de a fogadó szervezeten is.

A próbamunka adminisztrációs része egy speciálisan felépített megfigyelési szempontsor (lásd melléklet). Javasolt a klienssel tisztázni, hogy a próbamunkáról feljegyzés és dokumentáció készül. Így érzi, hogy nem tárgy, hanem alanya a segítő folyamatnak.

A megfigyelés részei:

- Térbeli orientáció:

- oda talál
- ott felismeri a mozgási tereket

- A munkahelyi hierarchia megismertetése. Ennek megértéséhez már a próbamunka előtt segítünk a klienseinknek. Fontos információ lesz látni, hogy kliensünk miként viselkedik a munkahelyi hierarchia különféle szereplőivel.

- A munkahelyi kollektívával való kapcsolatának megfigyelését több kérdéssel is vizsgálja a teszt.

- Az önreflexióra képesség és hajlamosság kulcskérdés a munkavállalásban, ezért részletesen találunk erre vonatkozó kérdéseket is a tesztben.

- A munkavégzés alatt az adott munkakörre megvannak a képességei:

- fizikai erő
- ügyesség

A tesztet a nap végén a segítő irodájában javasolt kitölteni. Szerencsés a kitöltött lapot meg és átbeszélni kliensünkkel. Így Ő is betekintést kap a mi véleményünkről, és látja azokat a helyzeteket, amelyek megváltoztatását fontosnak gondoljuk.

A segítő szerepe a megfigyelés során:

- A próbamunka során a segítő már nem aktív. A próbamunkára történő felkészülés idején van lehetősége arra, hogy segítségére legyen kliensének, illetve tisztázza a fogadó szervezettel az elkövetkező napok feladatait. Ahogy a kliens a munkanapját megkezdi, a segítő megpróbál észrevétlen lenni a munkahelyen. (Természetesen veszélyesnek tűnő helyzetekben beavatkozhat, de szerencsés ezeket inkább megelőzni.)

3. MAWI Teszt

A MAWI teszt elsősorban az értelmi kompetencia mérésére szolgál. Esetünkben azonban a munkavégzés szempontjából fontosabb információkhoz is juthatunk a teszt kitöltésével.

A teszt felvétele során információt szerezhethetünk a kliens szövegértéséről. Megtudjuk, miként viselkedik a jelentkező versenyhelyzetben, vagy olyan szituációban, ahol egyszerre kell pontosnak és gyorsnak is lennie. Jól megfigyelhető, hogy milyen a kliensünk kudarctűrése – hiszen a teszt minden feladatát senki sem tudja megoldani.

Stratégia alkotás

A szerzett információk alapján egyéni, személyre szabott fejlesztési tervet készítenek, célokkal, feladatokkal és az elérésükhöz szükséges eszközökkel. Ezt egy speciális stáb végzi, melynek a kliensen és segítőjén kívül tagja a programban részt vevő összes szakember, illetve minden olyan külső szakember is, aki kapcsolatban áll a klienssel.

A komplex felmérés elvégzésével, és értékelésével átfogó képet kapunk kliensünk képességeiről, készségeiről, vagy éppen ezek hiányáról, ami a munkaerőpiacra való bekerülését akadályozhatja. Következő lépésben tehát egy olyan tervet kell készítenünk, ahol mindent szem előtt tartva, meghatározzuk azokat a feladatokat, amelyek a sikeres munkavállalás megvalósulását készítik elő. Fontos, hogy a feladatok mellé felelősöket is kijelöljünk, illetve időbeli ütemezést is rendeljünk mellé.

Lehetőség szerint ezt a tervet ügyfelünkkel közösen dolgozzuk ki, ha van más, számára fontos segítő személy, akkor lehetőség szerint ő is legyen jelen. Lényeges hogy minden jelentős szereplő jelen legyen, hogy véleményét elmondva, a közös megállapodásokat elfogadva, a lényegi pontokkal egyetértve magáénak érezze a kialakított stratégiát.

A stratégia kidolgozásának főbb tényezői:

1. A kliens közép és hosszú távú céljainak összegzése.

Ezek a célok nem vonatkozhatnak az aktuálisan elvégzendő feladatokra, hanem egy irányt kell jelölniük, amerre a közös munka során elindulhatunk. Ilyenkor a segítőnek a feladata, hogy a klienst reális, és általa végrehajtható feladatok és célok felé irányítsa. Arra kell törekedni, hogy a kliens ki tudja fejezni elképzeléseit, segítsük abban, hogy meglévő ismereteit fölhasználva, és ezeket az általunk összegyűjtött információkkal kiegészítve, valóban az ő céljait fogalmazódjanak meg.

2. A munkavállalás szempontjából releváns tényezők megbeszélése

A terv kidolgozásához a segítő összefoglalja a felmérés tapasztalatait, különös figyelemmel a munkavállalás szempontjából releváns tényezőkre, és ehhez a résztvevők hozzáfűzik saját véleményüket, meglátásaikat, tapasztalataikat.

3. Egyéni munkavállalási terv rögzítése

A megbeszélés résztvevői kidolgoznak egy kölcsönösen elfogadott tervet a kliens céljainak

eléréséhez, melyben felvázolják a sikeres munkavállaláshoz vezető feladatokat, felelősöket és a határidőket.

Fő cél, hogy alapvetően szükséges és legfontosabb feladatokat kell meghatározni, melyek mindig alkalmazkodnak ügyfelünk szükségleteihez. A terv elkészítésekor hangsúlyt kell fektetnünk a határidők meghatározására, és azok betarthatóságára, illetve, hogy a célok kliensünk számára konkrétak és elérhetőek legyenek. Fontos, hogy minden érintett elfogadja a tervet, és tisztában legyen saját felelősségével.

4. A szükséges támogatás egyeztetése

Azt is figyelembe kell vennünk, hogy melyek azok a lépések, amelyeket a jelentkező nem képes egyedül megtenni. A TF szolgáltatás lényege, hogy személyre szabottan abban támogassuk a leendő munkavállalót, amire valóban szüksége van. A támogatás akkor lesz a legmegalapozottabb, ha azt az arra legalkalmasabb segítő- partnerszervezet, családsegítő, munkaügyi kirendeltség stb.- nyújtja. Itt a foglalkozási tanácsadó szerepe a koordinálás, a lehetséges támogatók felderítése.

Természetesen vannak olyan célok is, amelyeket a jelentkező saját erejéből is képes megtenni

5. A stratégiai terv rendszeres felülvizsgálata

A stratégiai tervet az jellemzi, hogy a munkára való felkészítés során bármikor változhat - sőt, törvényszerű, hogy változzon- annak függvényében, hogy a felkészítés folyamatában mit tapasztalunk ügyfelünknel, milyen ütemben haladunk, milyen új információkra teszünk szert, milyen új problémákra kell megoldást találnunk. Elengedhetetlen tehát, hogy az terv kitűzött lépéseit rendszeresen (legalább 2 havonta) felülvizsgáljuk, értékeljük és korigáljuk.

A terv felülvizsgálata azért is szükséges, hogy időről időre ellenőrizni tudjuk, valóban a kitűzött cél felé haladunk-e. Nem válhatnak a stratégiában megjelölt lépések öncéllá, mindenképpen a munkavállalás felé kell, hogy vezessenek. Nem szükséges azonban ragaszkodnunk az elsőként kitűzött célhoz, hiszen változások állhatnak be a jelentkező életkörülményeiben, vagy akár a megcélzott munkakör is változhat, ahogy a jelentkező önmagával kapcsolatos ismeretei is bővülnek. Ilyenkor újrafogalmazhatjuk a tervet.

Természetesen előfordul, hogy erőfeszítéseink ellenére sem sikerül a kitűzött célokat időre

elérni. Itt elsősorban nem a munkakeresés esetleges eredménytelenségéről van szó, hanem arról, hogy a kitűzött rész cél (pl.: kommunikáció javítása, közlekedési lehetőségek feltérképezése stb.) nem valósult meg. Ilyenkor meg kell keresnünk azt a problémát, ami akadályozta a cél teljesítését.

A stratégiai terv kidolgozásának kimenete tehát a sikeres munkavállalás megvalósítását előkészítő lépések rögzítése.

Felkészítés

A stratégiai célok megvalósítása. Itt a segítő és a kliens közösen dolgoznak a stratégiai célok megvalósításán. Ebben a szakaszban próbálják a kliens szociális körülményeit a lehető legoptimálisabbá tenni a munkavállaláshoz, illetve ekkor próbálják a kliens kommunikációs sémáit is javítani. Ennek a lépésnek a feladata az egészségügyi és mentális rehabilitáció is. Ennek a szakasznak egy speciális részét képezi az *alkalmi munkavállalás*, melynek keretében a kliens az Alapítvány területein végez rendszeres, de nem teljes munkaidős munkát. Ezért valamiféle díjazásban is részesülhet (pl. alkalmi munkavállalói kiskönyvvel). Ettől a szakasztól azt várjuk, hogy az ügyfelek időorientációja helyre áll, a munka világával kapcsolatos problémákra védett környezetben, segítséggel talál adekvát megoldást. Azt is reméljük, hogy javulhat az alkalmazkodási és kooperációs készsége, mely a hajléktalan életformával sokat romlik.

A felkészítés részelemei:

a., Hivatalos iratok rendezése, beszerzése

Akik a munkaügyi kirendeltségeken, vagy más segítő intézményeken keresztül jutnak el hozzánk, azoknál legtöbb esetben a hivatalos iratok, igazolások már rendben vannak, hiszen ezek szükségesek a regisztráláshoz. Akik azonban más módon keresnek meg bennünket, azoknál sokszor hiányosak, vagy egyáltalán nincsenek. Előfordulnak olyanok is, akiknek még személyi igazolványuk sincs.

Fontos figyelembe vennünk, hogy ügyfelünk mindezt mennyire képes önállóan elintézni. Célszerű figyelemmel kísérnünk, ahogy végigjárja a „hivatalok útvesztőit”, hiszen számos tulajdonságáról illetve képességéről, vagy éppen azok hiányáról kaphatunk képet, melyek a munkavállalás szempontjából fontos információt jelentenek.

Ha ügyfelünk még nincs munkaügyi központban regisztrálva, ezt célszerű mielőbb megtenni, mert ezáltal is nő az esélye a megfelelő munkahely megtalálásának, vagy akár még különböző jövedelmekre is szert tehet (pl.: rendszeres szociális segély).

Egészségkárosodott ügyfél esetében hasznos utánajárni az egészségkárosodás mértékének, mivel akadályozhatja kliensünket a sikeres munkavállalásban, és módosíthatja korábbi terveinket is.

b., Lakhatás megoldása, optimalizálása

Mivel főként állami gondozott, és hajlék nélküli klienskörrel lévén szó, ezért mindenképp fontos szem előtt tartanunk a lakhatás kérdését. Ha mindez nem megoldott, elsődleges feladataink közé kell, hogy tartozzon ennek megoldása, pl. átmeneti szállón, külső férőhelyen, akinél lehetséges, albérletben.

Két szempontból is alapvető feladat. Egyrészt, mert a munkáltató gyakran bizalmatlan lehet egy „Pécs lakcím nélküli” lakcímkártya láttán, másrészt elengedhetetlen, hogy kliensünk kipihentén, és megfelelő higiénés állapotban tudjon állásinterjúra, vagy munkahelyére járni.

c., Önéletrajzírás

Az önéletrajzot általában a felkészítés szakaszában, esetleg már a felmérés vége felé írja meg ügyfelünk, amelyhez a foglalkozási tanácsadó minden szükséges segítséget megad számára. Adódhat olyan kliens, akinek esetében szükség lehet rá, hogy közösen készítsük el az önéletrajzot, ami arra is lehetőséget biztosít, hogy képet kapjunk arról, hogy ügyfelünk mennyire van tisztában élete addigi eseményeivel.

A munkavállaláshoz napjainkban szinte elengedhetetlen a jól megírt önéletrajz. Alapkövetelmény, hogy számítógépen készítsük el, és érdemes fényképet is beleszerkeszteni.

A felkészítés másik pillére az egyéni felkészítés, mely magában foglalja azokat az egyéni képességeket, készségeket, melyek elengedhetetlenek egy sikeres munkavállaláshoz.

Ide tartozik:

- munkavállalási alapkészségek (viselkedésformák), motiváció kialakítása
- reális önbizalom

- higiénés elvárások
- időstruktúra
- kapcsolatteremtő készség
- konfliktuskezelés
- kooperáció
- általános szocializáció.

A felkészítés a felmérésen alapul! A felmérés eredményeire épül, ennek függvényében alakul. Mivel a felmérés eredményei minden ügyfélnél más és más, a felkészítés minden esetben EGYÉNRE SZABOTT!

A felmérés során megismert készségek, képességek tájékoztatnak arról, okoz-e gondot az ügyfélnek a higiénias követelményeknek való megfelelés, az idő strukturálása, a másokkal való együttműködés.

Már van tudásunk arról, mennyire volt sikeres nála a szocializáció, és annak minősége megfelelő-e a munkába való beilleszkedéshez, milyen gyorsan és pontosan érti meg a rá bízott feladatokat, és hogy mit kezd az esetlegesen kialakult konfliktusokkal.

Ezeknek az ismereteknek a fényében, a fejlesztendő területek ismeretében kezdünk neki a felkészítésnek.

A felkészítés egyénre szabottsága nemcsak azt jelenti, hogy más-más készségekkel találkozunk, hanem azt is, hogy az ezekkel való foglalkozást, az ez által kijelölt munkát olyan módon végezzük, ami az ügyfél személyiségének, a vele való kapcsolatunknak megfelel.

Könnyen elképzelhető, hogy ugyanaz a probléma – pl. a higiénés problémák – több ügyfélnél is felmerül, mint fejlesztésre szoruló terület, de ugyanazt a célt – a tisztaságot, ápoltságát keltést - más formában, más módon közelítjük meg.

Munkahely feltárás

Új munkahely keresési technikák megtanítása, képesség és igény szerinti munkahelykeresés.(Önéletrajz írásától kezdve a telefonos kommunikáción keresztül az internet használatáig.) Lehetőség van az állásinterjúkon való speciális kommunikáció

gyakorlására is. Ebben a szakaszban már csoportos foglalkozások és feladatmegoldások is vannak, hogy a már kialakult kooperációs készségek a folyamatos gyakorlás folytán fennmaradjanak. A MUNKAHELYFELTÁRÁS szervesen illeszkedik abba a lineáris munkafolyamatba, mellyel – az elsődleges munkaerőpiacon való munkába állítással – elősegítjük ügyfeink önálló életvitelének, társadalmi beilleszkedésének, integrációjának megvalósulását. Szerepe és fontossága teljes mértékben egyenértékű a többi munkafázissal.

1. Álláskereső technikák

Ha lélekben felkészültünk a munkahely- feltárára, következhet a munkáltatók felkutatása. Ha végiggondoljuk, hogy ha saját magunk számára kellene munkát keresnünk, a helyzet nagyon nehéz, hiszen a statisztikák szerint az állások kb. 70%-a valamilyen informális csatornán keresztül jut a tudomásunkra. Gyakran építkezünk a saját kapcsolatrendszerünkre, mely segít minket a megfelelő munkahely megtalálásában. Nehézség, hogy ügyfeink legtöbbször nem rendelkeznek ilyenfajta kapcsolatrendszerrel, mely a segítségükre lehet a megfelelő munkahely megtalálásban.

Abból adódóan, hogy az állások nagy része nem kerül nyilvános meghirdetésre. Hanem informális csatornák által töltődik be, fontos, hogy a munkahely-feltárás során a foglalkozási tanácsadó építsen a kapcsolataira. Ezekre a kapcsolatokra azonban, csak módjával építhetünk, hiszen a személyes kapcsolatot kihasználó megkeresések kockázatosnak bizonyulhatnak.

A lehetséges kockázatok a következők:

- az általunk ajánlott munkavállaló nem válik be, és ez rossz fényt vet ránk is;
- idővel menekülni fognak előlünk az ismerőseink, mert félnek, hogy megint a kéréseinkkel zaklatjuk őket;
- ezek a kapcsolatok hamar kimerülnek, és esetleg éppen egy igazán rászoruló jelentkező esetében már nem tudunk kihez fordulni.

A megfelelő munkahely megtalálásának másik módja a formálisan meghirdetett ajánlatok figyelemmel kísérése.

Itt meg kell említenünk az egyre szaporodó munkaerő kölcsönző és munkaközvetítő irodák jelentőségét. Ezen irodák előnye, hogy mindig tudnak ajánlani valamilyen munkát, sőt, legtöbbször olyat, ami alkalmas lehet alacsony iskolai végzettségű emberek számára is. Hátránya is éppen ez: azok a cégek veszik igénybe a közvetítőket, amelyek nehezen

találnak munkaerőt, és gyakorlatilag folyamatos toborzásra kényszerülnek. Így az itt megjelenő munkák általában a TF szolgáltatást igénybevevők számára sem túl kecsegtetőek.

Az összes formális fórum hátránya azonban, hogy minden álláskereső ezeket keresi fel először, így igen nagy a verseny az itt megjelenő állások megszerzésére.

Álláskeresési lehetőségek:

A cégjegyzékek, telefonkönyvek, helyi kiadványok (Kisokos stb.), internetes adatbázisok hasznosak lehetnek, ugyanakkor nem igényel nagy bátorságot a használatuk. Ezek az adatbázisok hasznos információkat tartalmazhatnak - akár a HR - es nevét és címét is megtudhatjuk belőlük-, így gyorsan sok céget el tudunk érni a segítségükkel.

A legnagyobb sikerrel azonban a legkonkrétabb elképzelések kecsegtetnek: amennyiben a jelentkező egészen pontosan tudja, hogy milyen munkakört szeretne megcélozni, és akár ő, akár valamelyik ismerőse rendelkezik információval arról, hogy hol lehet olyan jellegű munkát találni, akkor nagyon hatékonyan tudunk munkahelyet feltárni.

Betanítés

Akárcsak a többi fázisban itt is az adott ügyfél képességei, készségei, motivációja és szükségletei határozzák meg, hogy milyen mértékű és idejű támogatást igényel a munkába állítási folyamat befejező szakaszaiban. A betanítás lényege, hogy a segítő addig segíti az ügyfelet, míg ő a munkahelyi feladatait teljesen el nem sajátítja, a munkahelyre be nem illeszkedik.

A betanítás és a beilleszkedés elősegítése számos előnnyel jár az ügyfél, illetve a munkáltató számára:

- Lehetőséget biztosít az ügyfélnek, hogy a munkafolyamatot egyéni tempójában sajátítja el.
- A munkáltató számára nem jelent teljesítmény kiesést a munkavállaló esetleges munkatempójának lassúsága.
- A betanítást végző segítő mintát ad a közvetlen munkatársak számára arra vonatkozóan, hogy milyen módon dolgozzanak együtt egy hátrányos helyzetű emberrel.
- A segítő megmutatja a munkavállalónak a társadalmilag elvárt, illetve az adott munkahely által elfogadott viselkedési normákat.

A betanítás és a beilleszkedés elősegítése során a foglalkozási tanácsadó egyénileg támogatja az ügyfelet a munkafeladatok elsajátításában, a beilleszkedésben és az önálló közlekedés megtanulásában. Ezen túlmenően, az ügyfél munkába állását megelőzően csoportos tájékoztatást is tarthat a leendő munkatársak számára.

A munkafolyamat elsajátításának első lépéseként meg kell tennünk a szükséges előkészületeket a betanításra:

- Összegeznünk kell azokat az információkat, amelyek alapján felmerülő nehézségek definiálhatók.
- Tudatosítanunk kell azokat a „jó gyakorlatokat”, melyek segítségével ezek a nehézségek áthidalhatók.
- Amennyiben lehetőség van rá, érdemes előre megismerkednünk a munkahellyel és a leendő munkakörrel, illetve annak elvárásaival.
- Előnyös, ha a munkahely kijelöl egy személyt, akihez ügyfelünk tartozni fog.
- A munkáltató kérésére szükséges lehet a kollégák csoportos tájékoztatójának biztosítása is.

A munkahely követelményrendszerének megismertetése:

A legtöbb munkahelynek világosan meghatározott elvárás rendszere van, és az ennek való megfelelést minden munkavállalótól megkövetelik. Fontos, hogy még a munkavégzés megkezdése előtt tájékozódjunk erről. Nehézséget okozhat az informális szabályok megismerése, de a sikeres beilleszkedés megvalósítása érdekében a betanítást végző segítőknek a lehető legtöbb infót meg kell szereznie ezen a területen is.

Néhány példa:

- -A munkavégzés megkezdése előtt mennyi idővel „illik megjelenni”?
- Hogyan kell öltözködni?
- -A munkavégzés sorrendje kötött vagy felcserélhető?
- Van e lehetőség ebédbefizetésre?
- Hierarchikus vagy inkább demokratikus a légkör?
- Baleset esetén mi a teendő?

A konkrét munkafeladatok elsajátításánál a legfontosabb, hogy ügyfelünk pontosan tudja, és meg tudja tanulni, hogy mi a feladata, és azt hogyan kell jól elvégeznie. Ezt egyéni

képességeihez mérten különböző technikákat (például egy emlékeztető készítése számára a munkafeladatok sorrendjét illetően) alkalmazva taníthatjuk meg. Egy jó képességű ügyfél esetében a betanítás rövid időt vesz igénybe, míg egy nehezebben tanuló estében hosszabbat. Fontos, hogy mindig addig tartson, ameddig az ügyfélnek arra szüksége van.

Utókövetés

A munkahely hosszú távú megtartásának érdekében a klienssel foglalkozó szakember a munkába állást követően egy év időtartamig rendszeres kapcsolatot tart az ügyféllel. A segítség technikájának utolsó szelete a munkába elhelyezett kliens „elbocsátása”, utógondozása. A kliensünkkel kialakított segítő kapcsolat lezárásáról már beszéltünk, akkor a programban való részvételét, a szerződéskötés elmaradását helyeztük középpontba, és más segítő szervezethez továbbítottuk őt.

Azokkal a kliensekkel, akik végigjárták a támogatott foglalkoztatás lépéseit, jóval szorosabb kapcsolatot alakított ki az esetet vezető szociális munkás. Ennek a kapcsolatnak a lezárása, a kliens saját útjára bocsátása is alaposabb előkészítést igényel. A segítő kapcsolat utolsó szakaszában fokozatosan kerül előtérbe, hogy kliensünk egy idő után „magára marad”, egyedül kell használnia megszerzett/újratanult képességeit. Hogy mikor kezdjük a kapcsolat lezárását, erre nincs arany szabály, személyre szabott. Az utógondozástól mindössze annyi választja el, hogy a szociális munkás és kliens közös egyetértése alapján kimondjuk: a közös munka lezárult, a további találkozásokat mindössze konzultációnak tekintjük, mindenféle változási igény nélkül.

A kapcsolat lezárásának, az utógondozás tervezésének alapszabályai:

- Mindent a klienssel együtt, saját problémájának és a megoldáshoz vezető járható utak megtalálásának ő a legjobb szakértője.
- Eddigi tevékenység értékelése
- Fokozatosság, a tényleges lezárás előkészítése (folyamatos, konkrét verbális jelzések erre vonatkozóan)
- A kliens reakciójára maximális nyitottság (kliensünk jelzi, ha nem érett a lezárásra)
- Figyelembe kell venni az egyéni szükségletek, az utógondozás tervét a klienssel meg kell beszélni, és csak egyetértése esetén lehet a tervbe vett intézkedéseket megtenni.

A támogatott foglalkoztatás programban meghatározott utógondozás alapvetően a munkahelyre való beilleszkedést célozza.

A reintegrációhoz vezető út elemei közül kliensünk a támogatott foglalkoztatás korábbi lépéseiben teljesítette:

- Lakhatási kérdések megoldása (amennyiben a helyi ellátórendszer lehetővé teszi, magasabb szintű ellátás igénybe vételének lehetőségét biztosítjuk, pl. fapados éjjeli menedékhelyről átmeneti szállóra költözéssel)
- A munkahelykeresés (a kapcsolatot akkor zárjuk le, amikor kliensünk megtanult számos álláskeresési technikát, illetve tartós (min. fél év) munkaviszony létesítés áll fenn)
- Iratok beszerzése (szintén megtörtént, jó esetben már a szerződéskötés előtt, hiszen a munkába állás alapfeltétele a személyes iratok megléte)
- Egyéb hivatalos ügyek elintézése (szerződéskötés után végigvonul a közös munkán, az utógondozás keretében is adódhatnak aktuális hivatalos ügyek, de kliensünk jó esetben jártasságot szerzett ügyintézésben is.)
- Társadalmilag elfogadott normák teljesítése (rendszeres tisztálkodás, megfelelő, tiszta öltözet, napi struktúra)
- A hajléktalan csoport nyújtotta háttér előítélet (ezt ismerik a kliensek legjobban)
- A szociális kapcsolatok rendezése, új kapcsolatok kialakítása
- Jövőkép kialakítása, reális életcélok megfogalmazása
- A munkahelyre való beilleszkedéshez szükséges feladatok a rehabilitációs intézményre vonatkozó előírásokhoz hasonlítanak leginkább:
- Közreműködik munkaköri feladatok betanításában (láthattuk már, hogy a szociális munkás akár a klienssel együtt „dolgozik”)
- Környezet tájékoztatása a kliens befogadására vonatkozóan (ez mind a munkahelyre, mind a lakókörnyezetre vonatkozik, és szintén nem először kerül fókuszba)
- A befogadó munkahellyel való folyamatos kapcsolattartás, amit szintén fokozatosan építünk le. (Fontos, hogy a munkáltatóval való kapcsolattartás is kizárólag addig tartson, amíg feltétlenül szükséges, és minden (!) konzultációt kizárólag a kliens tudtával végezzünk. Ellenkező esetben kliensünk joggal érezheti, hogy ellenőrizzük őt.)

Végül az utógondozás alapelvei:

1. Előre meghatározzuk (a klienssel és munkáltatójával együtt) milyen időközönként

keressük meg őket konzultáció céljából.

2. Fokozatosan ritkítjuk a találkozásokat, mind a klienssel, mind a munkavállalóval.
3. Folyamatosan értékeljük az előző találkozó óta eltelt időszakot.
4. A szociális munkában jól ismert „nyitott kapu” elve: mind a kliens, mind a munkáltató, mind a lakókörnyezet számára lehetőséget biztosítunk a későbbiekben felmerülő problémák kezelésére.

Csoportos szint

A már elhelyezett klienseknél azt a tapasztalatot vonták le a kollégák, hogy ügyfeleink a legnehezebben a munkatársakkal való kommunikációban, szociális beszélgetésekben állnak helyt. Ennek egyik fő oka, hogy a hajléktalan szubkultúrának megvannak a sajátos kommunikációs sémái, beszélgetési témái, és amikor ebből kikerülnek, önbizalmuk elvesztik és kerülnek a kommunikációt munkatársaikkal.

Vannak olyan fejlesztendő területek is, melyek nem oldhatók meg egyéni esetkezeléssel, ezért dolgoztunk ki egy olyan csoportfoglalkozást - még a felkészítés szakaszában -, amelyben lehetőségük van klienseinknek szociális kommunikációs technikák bővítésére, az asszertív magatartás megismerésére, praktizálására.

Szakembereink a csoportfoglalkozásokon az alábbi fejlesztendő területeket határozták meg:

- Asszertivitás
- Személyes higiéné
- Fizikai állóképesség
- Kitartás
- Időorientáció
- Szabálytartás
- Olvasás készség

A foglalkozások kétheti rendszerességgel zajlanak. Szakembereink számára is meglepő volt, hogy klienseink milyen nagy motivációval és játékos kedvvel vesznek részt a csoportfoglalkozásokon. Néha - elsősorban az olvasási készség fejlesztésekor, ahol szépirodalmi szöveg feldolgozása történik, igen mély érzelmekkel teli beszélgetések alakulnak ki.

Motiváció fenntartó és készségfejlesztő

Sajnos nem ritkán fordul elő, hogy felkészítés és az elhelyezkedés között nagyon sok idő telik el. Ennek oka elsősorban a munkaerőpiac szűkös kínálata, és persze az az előítélet is, mely szerint hajlék nélküli embert nem szívesen alkalmaznak a munkáltatók. Ebben az időszakban nagyon sok kliens újra elveszti nehezen visszaszerzett önbizalmát, reményét arra, hogy munkába állhat.

Ezért hoztuk létre a motiváció fenntartó csoportot. A csoport heti rendszerességgel találkozik és valamilyen, a közösség számára hasznos tevékenységet végez.

A munka jellege mindig olyan, hogy abban szükség legyen a felkészítés során tanultak gyakorlati alkalmazására. A munka minimum két órát vesz igénybe, és a résztvevők csekély ellenszolgáltatást kapnak. Az aznapi feladat elvégzése után a csoport a csoport vezetőjével megbeszéli az aznapi tapasztalatokat. Így feldolgozzák a frissen szerzett élményeiket.

Az utóbbi időben ez elsősorban az Alapítvány környékén lévő utcák szeméttől való megtisztítása volt. A csoport az alapítvány emblémájával ellátott mellényben dolgozik, így a környéken élők pozitív képet láthatnak a hajléktalanokról. Ez fontos az Alapítvány számára, hiszen az itt lakók eddig csak a hajléktalanság negatív képeit látták (rendezetlen emberek, sokszor alkoholosak, sokat szemetelnek). Ennek eredményei már most érezhetőek, a környék lakói és a csoport tagjai között elkezdődött a kommunikáció.

Természetesen csoportnak más szakmai haszna is van. A leendő munkavállalók kooperációs készsége fejlődik, ami tapasztalataink szerint döntő a munkahely megtartása szempontjából. A rendszeres munkavégzés során praktizálhatják a felkészítés során tanultakat, így nem veszik el a már megszerzett tudás.

A munkára felkészítő program komplex segítségnyújtási folyamat, melynek köszönhetően a hajléktalan emberek valóban hatékony támogatást kapnak munkavállalásukhoz.

Dolgozói csoport

Azoknak a klienseknek, akik már sikeresen elhelyezkedtek havi rendszerességgel un: Dolgozói csoportot tartunk. Ezekon a csoportokon átbeszéljük a munkavállalás kapcsán felmerülő nehézségeket, problémákat. A csoportokat csak lazán strukturáljuk, hagyjuk, hogy azok a nehézségek kerüljenek szóba, amik foglalkoztatják a tagokat. (Pl.: a munkahelyi

hierarchia elfogadása, konfliktuskezelés a munkahelyen, munkahelyi igazságtalanságok...) Ezen kívül minden alkalommal beszélünk a munkatársakkal való kapcsolatokról és a kereset beosztásáról is.

Mellékletek

1. számú kérdőív

1. Ön milyen programon venne részt szívesen? Karikázza be, melyiket látogatná!(3 félét is bejelölhet)

Sport	60 fő
Beszélgetés hírekről, irodalomról	50 fő
Beszélgetés önmagunkról	60 fő
Kézműves programok (rajz, festés stb.)	20 fő
Újság szerkesztés	10 fő
Filmek megtekintése és beszélgetés	100 fő
Beszélgetések a hitről	20 fő
Közös reggeli készítés	60 fő
Egyéb	10 fő

2. Ön napi hány óra foglalkozást igényelne?

1	100 fő
2	70 fő
3	70 fő
4	60 fő

3. Vállalna-e önkéntes munkát ezeken a programokon?

Igen	240 fő
Nem	60 fő

4. Szeretne-e a közeljövőben fizetett munkába állni?

Igen	270 fő
Nem	30 fő

5. Ha igen, elfogadná- e ehhez a szociális munkása segítségét?

Igen	270 fő
Nem	30 fő

6. Ha igen, szívesen részt venne –e egy felkészítő programban?

Igen	210 fő
Nem	90 fő

7. Szívesen részt venne- e az új napirend és házirend kialakításában?

Igen	240 fő
Nem	30 fő

2. számú kérdőív

Neme: Férfi Nő
Kor: 18-24 25-54 55-felett
Iskolai végzettség:
8 általános szakmunkás érettségi
technikum diploma

Mióta van kapcsolata a TÁMASZ Alapítvánnyal?

0-5 hónap 6-12 hónap 1év-2év 2 év felett

A TÁMASZ Alapítvány mely intézményeit veszi igénybe? (több válasz is jelölhető)

1. Éjjeli menedékhely:

a.,jól érzem magam itt b., szeretnék továbblépni (átmeneti szálló, albérlet)

2. Nappali melegedő

a.,jól érzem magam itt b., szeretnék továbblépni (átmeneti szálló, albérlet)

3. Átmeneti Szálló

a.,jól érzem magam itt b., szeretnék továbblépni (albérlet)

4. Utcai szociális Szolgálat

a.,jól érzem magam itt b., szeretnék továbblépni (átmeneti szálló, albérlet)

Milyen szolgáltatásokat vesz igénybe a TÁMASZ Alapítványnál? (több válasz is jelölhető)

- 1, hivatalos ügyek intézése
- 2, orvosi ellátás
- 3, étkezés
- 4, szállás
- 5, tisztálkodás, mosatás
- 6, csoportfoglalkozások
- 7, beszélgetés a segítővel

Szeretne-e bejelentett munkát találni?

Igen

nem

Mit gondol, mi okozza az elhelyezkedés sikertelenségét?

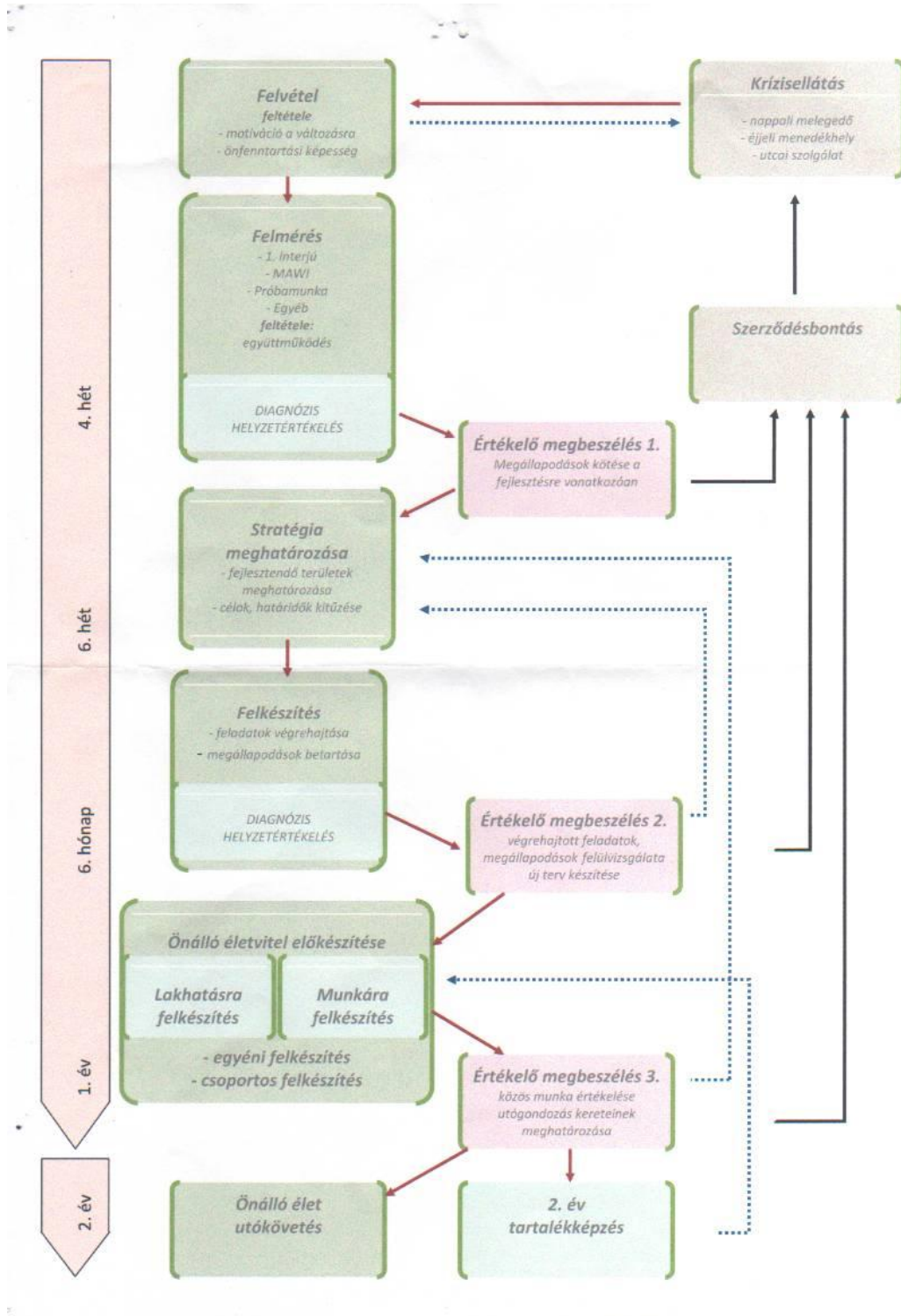
- 1, Kevés a munkahely
- 2, protekció hiánya
- 3, Rossz egészségi állapot
- 4, előítéletes munkáltatók
- 5, Saját hozzáállásom, mert.....

Mit gondol, hogyan lehetne ezen segíteni?

(Röviden fejtse ki, hogy mire lenne szüksége, ahhoz, hogy dolgozni tudjon.)

.....
.....

Folyamatábra



Adatfelvétel helye:..... Adatszolgáltató neve:.....
 Adatfelvétel ideje:..... Életkor:.....
 Adatfelvevő neve:..... Iskolai végzettség:

ELSŐ BENYOMÁSOK	igen	nem
<i>Első érkezés:</i>		
1. Kísérővel érkezett		
2. Tudja hova jött, mit akar		
<i>Interjú során:</i>		
3. Kerek mondatokban képes válaszolni a kérdésekre		
4. Nem várja, hogy kimondják helyette a választ		
<i>Küllem:</i>		
5. Ruházata nem szennyezett		
6. Nincs kellemetlen illata		
7. Ápolt az arca és a haja		
8. Tiszta a cipője		
ÖNÁLLÓSÁG		
<i>Környezetére való igényesség</i>		
9. Rendet hagy maga után		
10. Ruháit/egyéb holmiját elpakolja		
11. Ügyel a tisztaságra		
<i>Bevásárlás:</i>		
12. Egyedül szokott bevásárolni		
13. Gondoskodik a mindennapi élelmiszerről		
14. Gondoskodik a tisztítószerekről, tisztálkodó szerekről		
15. Gondoskodik ruházatról		
16. Csak a szükséges mennyiségű műszaki kütyüt vásárol (infantilizmus)		
17. A mennyiséggel tisztában van (túl sok, túl kevés)		
<i>Étkezés:</i>		

18. Maga készíti el ételét		
19. Rendszeresen fogyaszt meleg ételt (meleget meg kell főzni)		
Pénz:		
20. Van folyószámlája		
21. Önmaga kezeli a pénzét		
22. Az elmúlt 1 évben adott fel pénzt postai átutalással (Csekk)		
23. Átutalással rendezi, amit kell		
24. Nincs hitele		
25. Nem volt hitele az elmúlt 5 év során		
26. Nem vett fel Provident kölcsönt (Rendszerint lehet következtetni, egy nem végiggondolt döntésre, vagy mások befolyásolására)		
27. Hitelrendezés letiltással történik		
Munka:		
28. Van munkája jelenleg		
29. Önmaga kereste a munkát (ha most nincs, akkor a korábbi)		
Munkahely-keresésnél töltsétek ki az alábbi sorokat!!!		
30. Munkaügyi központba megy		
31. Lakótársaktól érdeklődik		
32. Sajtót böngészi		
33. Nem várja, hogy az esetgazda, szoc. munk. keressen neki		
Vitás esetek, konfliktus helyzetek:		
34. Kiáll vélt/valós igazáért		
35. Maga rendezi a konfliktust		
36. Nem várja a szoc. szakembertől a megoldást		
Kommunikáció:		
37. Képes beszélgetéskezdeményezésre		
38. Lakótársaival		
39. Esetgazdával		

Együttműködés:		
40. Önállóan is képes dolgozni.		
41. Egyedül dolgozik		
42. Nem csapódik egy (mindig ugyanazokhoz) személyhez, akitől segítséget, támogatást vár	-	
Felelősség:		
43. Nem kerül a felelősséggel járó szituációkat		
44. Tett dolgaiért vállalja a felelősséget		
Információ-szerzés:		
45. Van igénye információkra		
46. Rendszeresen olvas újságot		
47. Megnézi a TV híradót		
48. Ha nem tud valamit, megkérdezi a lakótársait		
49. segítőtjét		
50. Fel tudja dolgozni a megszerzett információt		
Társas hierarchia		
51. Nem hajlamos mások irányítására		
52. Nem hódol be túlságosan		
53. Nem öncélúak ezek a megnyilvánulások		
PÉNZBEOSZTÁS		
54. Milyen jövedelemmel rendelkezik?		
bejelentett munkából származó bérFt/hó	
nem bejelentett munkából származó bér	...-.....Ft/hó	
rendszeres szociális segély	---Ft/hó	
öregségi nyugdíj---Ft/hó	
rokkantsági járadék---Ft/hó	
rokkantsági nyugdíj---Ft/hó	
egyéb jövedelem:-.....Ft/hó	

55. Teljes jövedelmét a szállóra „hozza”, fizetéskor, nyugdíjkor stb.		
56. Fizetéséből, nyugdíjából a „hazaúton” nem költ.		
57. Képes a jövedelem megszerzésekor önállóan tervet készíteni az elköltésre vonatkozóan.		
A tervben szerepel:		
58. térítési díj		
59. bérlet		
60. étkezés, élelmiszer		
61. gyógyszer		
62. megtakarítás		
63. váratlan kiadások		
64. egyéb:		
65. Képes magát tartani ehhez a tervhez végig, önállóan.		
66. Segítséggel képes magát tartani ehhez a tervhez végig		
67. Jövedelme elegendő, „kitart” a következő jövedelemig.		
68. Váratlan kiadások esetén eltér a tervtől.		
69. Ha eltér a tervtől a kompenzálás érdekében új tervet készít.		
70. Ha eltér a tervtől a kompenzálás érdekében, nem kér kölcsön.		
Havi rendszerességgel (egyszer) kölcsönkér, 1-2000 Ft-ot.		
Havi rendszerességgel (egyszer) kölcsönkér, 3-4-5000Ft-ot.		
Havonta minimum 2-szer kölcsönkér 500-1000Ft-ot.		
Havonta minimum 2-szer kölcsönkér 1500-2000Ft-ot.		
71. Függetlenül a körülményektől havi rendszerességgel takarít meg, azonos összeget.		
72. A körülményektől függően havi rendszerességgel takarít meg, eltérő összeget.		
73. Még egy- két hónap sem marad ki a megtakarításból.		
74. Jövedelméből hasznos dolgokra költ		

élelmiszerreFt/hó	
tisztálkodási, és tisztítószerekre	-.....Ft/hó	
ruházatraFt/hó	
egyébFt/hó	
75. Jövedelméből nem költ káros dolgokra		
dohányraFt/hó	
kávéraFt/hó	
alkoholraFt/hó	
édességreFt/hó	
primőr termékekreFt/hó	
telefonraFt/hó	
egyébFt/hó	
KAPCSOLATI KÉRDÉSEK	igen	nem
76. Nem érzi magát magányosnak		
Mennyiségi kérdések:		
Párkapcsolat:		
77. Jelenleg házas		
78. Volt házastársa		
79. Házastársával tartja a kapcsolatot		
80. Házastársa (ha van) nem hajléktalan		
81. Házastársa (ha van) albérletben, vagy tulajdonosként lakik		
82. Házastársa (ha van) szívességi lakáshasználó		
Ha nem házas		
83. Van tartós párkapcsolata		
84. 1 évnél régebbi		
85. 6 hónapnál régebbi		
86. 1 hónapnál régebbi		
87. Volt tartós párkapcsolata		
88. Tartja a kapcsolatot volt társával (legalább havonta egyszer)		
Rokoni kapcsolatok:		
89. van rokona		

90. Legalább 10 rokont tud felsorolni, akivel havi rendszerességgel találkozik		
91. Legalább 5 rokont tud felsorolni, akivel havi rendszerességgel találkozik		
92. Legalább 3 rokont tud felsorolni, akivel havi rendszerességgel találkozik		
93. 3-nál kevesebb rokonnal havi rendszerességgel találkozik		
94. Rokonaival levelezni szokott		
Baráti kapcsolatok:		
95. Van barátja		
96. Legalább 10 barátot tud felsorolni, akivel havi rendszerességgel találkozik		
97. Legalább 5 barátot tud felsorolni, akivel havi rendszerességgel találkozik		
98. Legalább 3 barátot tud felsorolni, akivel havi rendszerességgel találkozik		
99. 3-nál kevesebb baráttal havi rendszerességgel találkozik		
100. A városban legalább egy barátja van		
101. Barátai közül kevés a hajléktalan		
102. Nincs hajléktalan barátja		
Minőségi kérdések:		
103. Az elmúlt egy hónapban nem kért ételmiszert mástól		
104. Ha kért, kapott ételmiszert		
105. Az elmúlt egy hónapban nem kért kölcsön senkitől		
106. Ha kért, kapott kölcsön		
107. Az elmúlt egy hónapban nem kért szállást senkitől		
108. Ha kért, kapott szállást		
109. Az elmúlt egy hónapban nem kért segítséget munkakeresésben		
110. Ha kért, kapott segítséget munkakeresésben		
MUNKAMEGFIGYELÉS		
111. Hamar odatalál a munkahelyre		

112.	Alkalomhoz megfelelő ruhát hoz a munkához		
113.	Munkaruháját normál idő alatt vette át		
114.	Munkaidő alatt használta a WC-t		
115.	A WC-t rendezetten hagyta maga után		
116.	Gondoskodik a munka közbeni étkezésekről		
117.	Türelmesen meghallgatja - figyeli - a feladatot		
118.	Gyorsan megéri a feladatot		
119.	Ha nem ért valamit kérdez		
120.	Gyorsan elsajátítja a feladatot		
121.	Ha megértette a feladatot, nem igényel segítséget		
122.	Ha igényelt segítséget igyekszik önálló lenni		
123.	Nem ragaszkodik a segítséghez, amikor arra már nincs szükség		
124.	Megtalálja a munkát		
125.	Tartott munkahelyi szünetet		
126.	Szünetben legalább egy beszélgetésben részt vett		
127.	Tudta tartani a szünet időbeli határait		
128.	Kudarccs esetén újra próbálkozik		
129.	Kudarccs esetén nem viselkedik szélsőségesen – tett vagy beszéd		
130.	Kudarccsot nem próbálja elrejteni		
131.	Siker esetén az átlagosnál nem igényel több visszajelzést		
132.	Siker esetén nem reagál túl magára		
133.	Pozitív visszajelzésre reagál		
134.	Negatív visszajelzésre adekvátan reagál		
135.	Negatív visszajelzésre nem reagál szélsőségesen		
136.	Ha egyedül hagyjuk, rendesen dolgozik tovább		
137.	Ha egyedül hagyjuk, nem pontatlanabb		
138.	Nem nyafog sokat		
139.	Nem fél az erős fizikai igénybevételtől		
140.	Szereti és bírja a kézügyességet igénylő feladatokat		

141.	Kooperációra képes		
142.	Érti a munkahelyi hierarchiát		
143.	Elfogadja a munkahelyi hierarchiát		
144.	A munkahelyi vezetővel udvarias		
145.	Legalább kétszer beszélt a munkatársakkal		
146.	Legalább egyszer beszélgetést kezdeményezett		
147.	Reggelit-ebédet a többiekkel egy térben – asztal- fogyasztott		

Ez a kör Önt ábrázolja. Kérem, rajzoljon másik köröket, amelyek kapcsolatait ábrázolják. Olyan távolságra rajzolja a többi kört, amilyen közelinek érzi magához a másik személyt. Az egymás közötti kapcsolatokat jelölje vonalakkal:

- 1 vonal (□), ha nem túl szoros,
- 2 vonal (=), ha szorosabb
- 3 vonal (≡), ha nagyon szoros.

A vonalak végén nyilakkal jelölheti, hogy a kapcsolatok kölcsönösek- e vagy nem. (□ □)

Szociális munkás értékelése - munkaterv:

Erőforrások összegzése (külső – belső):

1. Fejlesztendő területek:

2. Egyéb megjegyzés

(motivációra vonatkozó benyomások, diagnosztizálás során egyéb elmondott információk, benyomások, melyek az esetvezetés során fontosak lehetnek)

3. Munkaterv a következő 1 hónapra

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszachenyilterv.gov.hu
06 40 638 638



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