

## EMLÉKEZTETŐ

### A KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ

#### hetedik lakhatási-foglalkoztatási regionális szakmai műhelyéről

- Helyszín:** Tégy az emberért! Információs és Továbbképzési Központ (1088 Budapest, Szentkirályi u. 22-24.)
- Időpont:** 2009. április 1.
- Téma:** A támogatott foglalkoztatás (foglalkoztathatóság) pályázati feltételeinek részletes vitája II.
- Előadó:** Vucskó Bernadett (FKFSZ Kht. Fővárosi Esélyegyenlőség Módszertani Iroda, projektvezető)
- Moderátor:** Breitner Péter (Összefogás Közalapítvány, regionális koordinátor)
- Résztevők:** jelenléti ív szerint

A műhely összefoglalóját néhány napon belül a [www.foglakprojekt.hu](http://www.foglakprojekt.hu), illetve a [www.diszpercserportal.hu](http://www.diszpercserportal.hu) honlapon is meg lehet találni.

1

#### **A témához kapcsolódó megbeszélés (vita, javaslatok, észrevételek) tartalmi összefoglalása:**

Breitner Péter (továbbiakban: B.P.) a **bevezetőben** elmondta, hogy a műhely témája az előző alkalom folytatásaként a **foglalkoztatás (foglalkoztathatóság)** lesz.

A januári és februári műhelyen a **lakhatási és a foglalkoztatási feltételrendszer**ről beszéltek a résztvevők. A Közép-magyarországi régió műhelyével párhuzamosan hasonló beszélgetéseket hívtak össze az ország többi régiójában is. A véleményekből, ötletekből készült összesítés, ami a feltételrendszerek (lakhatási és foglalkoztatási) készítőihez el is jutott már, hogy hasznosítani tudják. Amint elkészülnek a különféle hozzászólások alapján módosított feltételrendszerek, el fogjuk küldeni a műhely résztvevőinek.

A műhelybeszélgetéseken az volt az általános tapasztalat, hogy a konkrét foglalkoztatásban keveset tud a szakma segíteni, ezért arra használnánk fel a következő műhelyalkalmakat, hogy mélyebb ismereteket szerezzünk a témában. Ezért hívtuk meg Vucskó Bernadettet, a Fővárosi Közhasznú Foglalkoztatási Szolgálat Kht. munkatársát.

A FogLak projekt munkatársaiként a műhelybeszélgetések során nagyon **számítunk a résztvevők véleményére**, hiszen a cél kezdetektől az, hogy a pályázati kiírásban a szakma véleménye is minél jobban meg tudjon jelenni. Ha a műhelyen kívül megfogalmazódnak újabb ötletek, vélemények, azok továbbítását is vállaljuk a feltételrendszer készítői felé.

**Külön kérésként** hangzott el B.P-től, hogy a jelenlévők beszéljenek a saját teamjeiken arról, hogy a foglalkoztatással kapcsolatban milyen **témák** érdeklik még őket, amelyekkel érdemes lenne foglalkozni a következő műhelyalkalmakon. Továbbá beszéljenek arról is, hogy általában **milyen buktatókat** látnak a pályázatban. Fontos lenne ezeket közösen összegyűjteni, hogy tudjuk közvetíteni a pályázat kiírói felé. Az ötleteket **e-mailben** várjuk (kmregio@foglakprojekt.hu).

**Vucskó Bernadett** (továbbiakban: V.B.) a Fővárosi Közhasznú Foglalkoztatási Szolgálat Kht. (aminek hamarosan Budapest Esély Nonprofit Kft. lesz a neve) Fővárosi Esélyegyenlőségi és Módszertani Irodájának **projektvezetője** megosztotta foglalkoztatással kapcsolatos tapasztalatait a jelenlévőkkel. Adott egy szóróanyagot a résztvevőknek, amit szociális szakemberek képzéséhez készítettek arról, hogyan érdemes a munkáltatókkal kapcsolatot tartani, hogyan lehet a klienseket elhelyezni.

V.B. a műhely elején ismertette vázlatosan, hogy mikre fog kitérni:

- célcsoport, mint munkaerő-piaci résztvevő és speciális jellemzői
- más szervezetekkel kapcsolatos együttműködések, kapcsolataik
- ötletek a projekt keretén belül nyújtható szolgáltatásokról (munkáltatók felé)
- munkaerő-közvetítés, állásfeltárás módjai, kapcsolattartás

V.B. először a célcsoportról, mint munkaerő-piaci résztvevőről és ennek speciális jellemzőiről beszélt. A műhely résztvevőinek **célcsoportjába** a hajléktalan emberek tartoznak. A Kht- célcsoportja ennél tágabb: különféle hátrányos helyzetű emberekkel foglalkoznak (nők, romák, migránsok, fogyatékkal élők, alacsony iskolai végzettségűek, hajléktalanok). Jelenleg fut egy projektjük, amelynek keretén belül nonprofit munkaerő-közvetítő rendszert működtetnek. Budapesten négy álláskereső irodában tudják ügyfeleiket fogadni, ebből egyik partnerük a BMSZKI Álláskereső Irodája.

A célcsoporttal kapcsolatban fontosnak tartotta elmondani, hogy a hajléktalan emberek napi megélhetésre vannak berendezkedve (napi bérezéssel), tehát az **alkalmi munkavállalásra** nagyon jól használhatók, azonban nehéz kivezető utakat találni a folyamatos, hosszabb távú munkavállalás felé. A munkáltatók, ha már ismerik, milyen egy hajléktalan munkaerő, akkor szívesen foglalkoztatnak hajléktalan

embereket, főleg az alkalmi foglalkoztatást kedvelik. Az a cél, hogy csökkenjenek a munkáltatókban lévő előítéletek, sztereotípiák.

Szóba került az **alkalmi munkavállalói kiskönyv** kapcsán az a **törvénytervezet**, amit június 1-től szeretnének bevezetni, de még nem került a parlament előtt tárgyalásra. V.B. szerint a tervezetben sok olyan változás van, ami, ha törvényként jogerőre emelkedik, **megnehezíti** az alkalmi munkavállalást. A visszaélésekre hivatkozva **szigorú szűkítések** várhatók. Többek között kikerülhetnek belőle a for-profit cégek (építőipari vállalkozók, szállodák, takarítói vállalkozások). A munkáltató csak kiemelten közhasznú szervezet lehetne (tehát a civilek egy része is kiesne így), illetve mezőgazdasági tevékenységre, magánháztartásokon belüli munkákra lehetne használni, ez utóbbi azonban eddig is csekély mértékű volt. Fizikailag is megszűnne a kiskönyv, a munkáltató elektronikus bevallásokat küldene, a magánháztartások esetében postai csekkes befizetés lenne. Az elektronikus használat nehezen elképzelhető pl. a mezőgazdasági munkáknál, ahol tanyán élnek. Ráadásul mindehhez teljes infrastruktúra és rendszer kellene, ami még sehol nincs.

V.B. tapasztalata az, hogy sok munkáltató és munkavállaló is megijedt, azt hiszik, hogy megszűnik az alkalmi foglalkoztatás (hiszen a médiában így terjedt a híre). A munkavállalóknak olyan állást, amivel folyamatos munkaszerződést kötnek velük, nehéz találniuk, így gyakran hoppon maradnak.

Érezhető a **gazdasági válság** hatása is: kevés a valódi, megbízható munkaerőigény a piacon, inkább a speciális igények terjednek el (pl. cseh és lengyel nyelvismertű munkavállalót keresnek). A logisztikai cégek 2008. őszén már betöltötték az üres helyeiket, nagy létszámú munkaerő-felvétel nincs. Ritka az olyan álláshirdetés, ami nem igényel konkrét szakmai tudást. Most tavasszal viszont a kertészeti munkák idénye kezdődik.

A hajléktalanok köréből főleg a különösebb **szaktudást nem igénylő fizikai munkára** keresnek embereket (rakodásra, pakolásra, építkezésekre). Az AM kiskönyvvel kiszűrhető, legálissá tehető a fekete munka. A kiskönyvnek ugyanis több előnye van: kevesebb adminisztrációt igényel, a munkáltató járulékfizetési terhei is alacsonyabbak (akár napi 3000 Ft-ot is meg tud spórolni egy emberen) és projekt munkáknál is használható. A szociális munkásoknak is könnyebb, mert aki belekóstolt az alkalmi munkába, az sokkal könnyebben rehabilitálható, könnyebb vele foglalkozni, motiválni. A szabályokra oda kell azonban figyelni: AM kiskönyvvel folyamatosan 5 napot lehet dolgozni, egy hónapban 15 napot, évi szinten 90 napot. A törvénytervezetben szerepel, hogy valamilyen módon szélesítsék ezeket a határokat.

- *Kérdés, B.P.:* A foglalkoztatási feltételrendszerben az szerepel az alkalmi munkavállalás kapcsán, hogy **45 napot** kell dolgozni **4 hónapon** keresztül. Mennyire tűnik ez **reálisnak**? Van-e bejósolhatóság ebben a foglalkoztatási formában?

*Válasz, V.B.:* Nem bejósolható, mert ezek mind rövid idejű, ad-hoc munkavégzések. Szerintem **teljesíthetőség szempontjából** ez egy **nagyon nehéz bevállalás**. Az is biztos, hogy ilyen feltételek mellett nem egy munkáltatónál fog összegyűlni a 45 nap. Figyelni kell továbbá arra is, hogyha lesz törvényi változás, ahhoz kell alkalmazkodni. Ha kiesnek a munkáltatók, mint for-profit cégek, akkor ezt ki is lehetne húzni a feltételrendszerből. A jelenlegi szabályozásban van mozgástér, például ha több szférában dolgozik az ember (pl. mezőgazdaságban és közhasznú szervezetnél), ami azért ritka, akkor az évi 90 nap kihúzható 120 napig is.

- *Kérdés:* A munkáltató mihez képest spórolhat 3000 Ft-ot?

*Válasz, V.B.:* Ahhoz képest, hogyha naponta kéne bejelentenie a munkavállalót. Az alkalmi munkavállaló esetén a kifizetett összeghez kevesebb járulékot kell a munkáltatónak az állam felé befizetnie, mintha megbízási szerződéssel bejelentené az alkalmazottat az adott napra. A jelenleg kifizethető maximum az alkalmi munkavállalás esetén nettó 4600 Ft most egy napra, pl. ha a munkáltató ezt a maximumot fizeti, akkor ehhez 1100 Ft-ot kell még befizetnie. De ha mindezt megbízási szerződéssel intézné, akkor ugyanerre a nettó jövedelemre ki kell fizetni a fölbruttósított jövedelmet, és a munkavállalói járulékot is. Ha a maximális adatokat nézem, akkor 3000 Ft is megspórolható így, ez a sávoktól függően kicsit változik.

V.B. beszélt az **együttműködéseikről** is. Minél több partnert próbáltak bevonni, hogy az ügyfeleiket minél szélesebb körben tudják elhelyezni. Nem elég csak a munkáltatókkal felvenni a kapcsolatot, hanem más szervezetekkel, intézményekkel is törekedni kell az együttműködésre. Jelenleg működik egy **hírlevél**-szolgáltatásuk is: a hozzájuk beérkező álláshirdetéseket ezen keresztül továbbítják, hogy tudjanak ezek a szervezetek ügyfeleket küldeni. A hírlevél szakmai információk továbbítására is alkalmas. (Ha valaki szeretne feliratkozni a hírlevélre, jelezze e-mailben: [vucsko@pestesely.hu](mailto:vucsko@pestesely.hu))

A **munkaügyi központokkal** nem könnyű az együttműködés, mert *hivatalként* működnek. Vannak pozitív tapasztalataik is, pl. a VIII. kerületiek nyitottak, a saját kereteiken belül rugalmasak. A Pest megyei központokra ez szintén jellemző, a budapesti kerületi kirendeltségekkel azonban vannak problémáik: nagyon be vannak szabályozva, és a saját szabályhatáraik között nem nagyon akarnak változni, mozogni. Ennek oka a leterheltségük.

*Munkáltatói kapcsolattartó* kollégák most már majdnem mindenhol vannak, de a gyakorlatban nem igazán működnek. Sokszor csak annyit tesznek meg, hogy a beérkező igényeket rögzítik a számítógépben, új kapcsolatokat nem keresnek.

Általános tapasztalat, hogyha van is egy jó elképzelés, nehéz megvalósítani, épp azért, mert nincs jól strukturálva, minden más fontosabb. De azért érdemes jó kapcsolatban lenni velük.

A **civil szervezetek** többnyire nagyon jól mozgósíthatók: kiváló egyesületek, alapítványok vannak, érzékelhető a tenni akarás, jók a szakemberek, gyakoriak azonban a forráshiányok.

A **családsegítő szolgálatok** gyakran szintén hivatalként működnek. Kerületenként változóak, sokszor a vezetőség elgondolásaitól függ, hogy milyen programokat indítanak. Vannak olyan kerületek, ahol jó klubok, tréningek, teaházak vannak. A szociális munkában még nincs oktatás a foglalkoztatásról, a munkaerő-piacról, így gyakran, akik szociális munkásként a családsegítőben dolgoznak, csak egy Expressz újságot tudnak felajánlani a klienseiknek, mert maguk sem rendelkeznek azokkal a képességekkel, készségekkel, ismeretekkel, amelyeket tovább kéne adniuk ügyfeleik felé. Hasznos lenne, ha minden családsegítőben lenne erre egy ember.

Január 1-től indult az *Út a munkához projekt*: ennek egy eleme a rendelkezésre állási támogatás, aminek segítségével közfoglalkoztatásban fognak alkalmazni embereket. A rendszeres szociális segélyen maradók pedig továbbra is a családsegítővel működnek együtt. Ebben az a nagy probléma, hogy elhatárolódik a szociális-mentális támogatás a munkaerő-piaci szolgáltatástól. A közfoglalkoztatásba rengeteg pénzt és energiát fektettek bele, de ha vége lesz a programmal, mi történik az emberekkel? Az a baj, hogy nincs kivezetés a segélyezési rendszerből, ha vége a programnak, újra visszakerülnek az emberek.

A **munkaerő-közvetítő és kölcsönző cégek**nél figyelni kell arra, hogy az ő céljuk, hogy a munkáltatótól minél több profitot elérjenek egy emberen keresztül. Az alkalmi foglalkoztatásban ők nincsenek jelen, de hasznos partnerek lehetnek, akár egy toborzásba be lehet őket vonni. A kölcsönzés egy speciális dolog: régebben volt hátrányos megkülönböztetés, de ez mára változott (a munkavállalók bizonyos juttatásokat, pl. cafetériát, juttatási csomagokat nem kaptak meg, hanem csak amit a kölcsönző cég fizetett nekik). Emiatt még ma is sokan tartanak tőle. Ma már azokat a juttatásokat, amit az adott munkahely megad a többi munkatársuknak, ők is megkapják. A munkaerő-kölcsönzésnek vannak előnyei, főleg most, amikor sok munkáltató 4 napos munkarendet, elbocsátásokat kénytelen végrehajtani a gazdasági válság miatt. A kölcsönző céget a kifizetések kapcsán (pl.: bérek) jobban kötik a jogszabályok. Az a tapasztalat, hogy az alacsonyabb végzettségűek



tartanak ettől a foglalkoztatási formától. Mostanában tendencia, hogy a munkaerő-közvetítő és kölcsönző cégek is keresik a civil szervezetekkel való kapcsolattartást, mert beszűkült a piacuk. Azt tapasztalják, hogy egyre több a mentális, szociális problémával rendelkező álláskereső, ők pedig nem tudnak mit kezdeni velük, ezért nyitnak a civilek felé.

A **munkáltatókat** informálni kell a hátrányos helyzetű emberekről, mert nincsenek ismereteik. Meg kell őket ismertetni a hajléktalan emberekkel, csökkenteni kell a sztereotípiákat, előítéleteket. Nem tudják, milyen a hajléktalan ember, nekik az utcán, aluljárókban alvók jutnak róluk eszükbe. Nincsenek többlettudásaik, amikkel a szociális munkások rendelkeznek. Ki kell emelni az előnyeiket (pl. sokan nagyon jól kiismerik magukat a városban), de ugyanakkor a hátrányokat sem szabad elhallgatni. Meg kell találni a hangot a munkáltatókkal, **személyesen felvenni** velük a kapcsolatot, mert az újságokban lévő álláshirdetések fele komolytalan. Fontos az állásfeltárás is.

- *Kérdés, B.P.:* Hogyan érdemes megközelíteni munkaügyi központokat?

*Válasz, V.B.:* Attól függ, milyen együttműködésre van szüksége a projektnek. Ha régiós szintű együttműködésre, akkor a régió vezetőjét kell megkeresni, de tudni kell, hogy a fentről lefele küldött információk és feladatok, mire eljutnak az ügyintézőig, nagy esély van rá, hogy nem történik vele semmi. Ha egy adott szervezetet nézünk, akkor az adott területen működő ügyintézőig kell eljutni, vele érdemes felvenni a kapcsolatot. Ő a kulcsfigura, annak ellenére, hogy az együttműködési megállapodást a vezetővel kell aláírni.

*Hozzászólás, B.P.:* Mindkét szinten fogunk együttműködésekre törekedni.

- *Kérdés:* A Haller u. 6. szám alatt található Munkaügyi Központ miért nem küldi tovább az embereket, ha egy tanfolyam indul pl. egy másik kerületben?

*Válasz, V.B.:* A munkaügyi központoknak vannak ilyen játékaik, pl. az ügyfelek elküldése is ilyen. A képzés nagyon macerás. Van egy összeg, egy keret, egyszer csak gondolnak egyet, és ebből indítanak képzést, annak, aki épp ott van.

*Kérdés:* De mitől függ, hogy mikor milyen képzést indítanak?

*Válasz, V.B.:* Nem tudom pontosan. Vannak hiányszakmák listák (amelyek a piaci elemzők szerint vitathatóak, nem mindig a tényleges hiányszakmákat tartalmazzák), de vannak központi projektek is, amik felsőbb szinteken dőlnek el. Nyelvtanfolyamokat, informatikai tanfolyamokat, virágkötői, logisztikai tanfolyamokat szoktak mostanában indítani. A probléma az, hogy a munkaerő-piacot nem nagyon figyelik.

Pedig szakemberből hiány van, most pl. az esztergályos hiányszakma. Piaci képzés persze rengeteg van, de ki tudja kifizetni?

V.B. javasolt egy lehetőséget arra, ha a projektben a szervezeteknek a munkáltatók felé valami **piaci szolgáltatás-nyújtás**ra lesz lehetőségük: a közvetítőcégek nagyon szeretik, ha a szervezetek besegítenek a munkaerő megtalálásába, pl. ha a **toborzást** megcsinálják helyettük. Ők Csepelen csináltak toborzást, ahol egy logisztikai cég operátorokat keresett (operátor = futószalagra munkaerő). A cég újsághirdetésére 2 ember érkezett, ők 24 embert toboroztak. Plusz szolgáltatásként is érdemes elgondolkozni ezen, mert így jó kapcsolatokat lehet szerezni és megtartani, míg sokkal nehezebb feladat a munkáltatókkal egyesével felvenni a kapcsolatot.

- Hozzászólás, B.P.: **Adatbázis** létrehozása is célja a programunknak, olyan munkáltatóké, akik hajlamosak hajléktalan embereket alkalmazni.

*Hozzászólás, V.B.:* Nekünk **három adatbázis** van egyesítve: az ügyfelekről, a munkáltatókról és a munkaerő-igényt leadókról. Itt tud szűkíteni a tanácsadó. A toborzásnál az is hasznos, ha személyesen ismeritek az ügyfelet, ha tudjátok, hogy kit érdemes küldeni, előszűrést tudtok végezni. Gyakori a próbamunka is: az AM kiskönyv alkalmas lehet erre. Vannak munkáltatók, akik 3 napra felvesznek valakit, azután nem fizetik ki a munkáját.

*Kérdés:* Az adatbázis **saját fejlesztésű** szoftver?

*Válasz, V.B.:* Igen. A mostani adatbázis az alkalmi foglalkoztatásos projektekre épült. Jól bevált, ezért szeretnénk egységesíteni a többi projektünkre is.

A munkáltatókkal való **kapcsolatépítés, állásfeltárás** kapcsán V.B. elmondta, hogy nem kell tartani a munkáltatóktól, de mások, mint egy civil szervezet. Eredendő **céljuk** az, hogy **minél több profitjuk** legyen. Lojális, elkötelezett munkatársak kellenek nekik, akik megbízhatóak.

Az **állások felderítése** több módon lehetséges: az **interneten**, az **írott sajtóban** (Expressz, Metró). Nagyon jól használhatóak az **állásbörzék**, hiszen ott konkrét állásajánlatok is szoktak lenni, érdemes személyesen kilátogatni. A munkaügyi kirendeltségek (tavasszal és ősszel), a HVG, a Műszaki Egyetem is szokott állásbörzét tartani, jók a regionális, kistérségi börzék.

Az **ÁFSZ** (Állami Foglalkoztatási Szolgálat): havonta kiad egy **álláslistát**, ezeket érdemes megkérni. Elméletileg kötelező minden munkáltatónak megküldeni feléjük, ha üresedés van, de gyakorlatilag nem

szeretik ezt a munkáltatók (sokan nem is ismerik), mert sok ember érkezik a munkaügyi központokból hozzájuk pecsételtetni, a konkrét ajánlat pedig nem érdekli őket.

Az állásfeltárás kapcsán azonban, ami a legfontosabb: a **személyes kapcsolati háló**. Kutatások is alátámasztják, hogy a legnagyobb eséllyel úgy lehet elhelyezkedni, ha a személyes kapcsolati hálóját (család, barátok, munkatársak, ismerősök) működteti az álláskereső. Manapság ha valaki 100 levelet ismeretlenül kiküld, abból kb. 1-re kap választ, hogy bocsánat, de betelt... Régen legalább visszajelzések voltak a munkáltatóktól, de mára ez teljesen átalakult, ilyen már elvárni sem lehet, és erre fel kell készíteni az ügyfeleket is.

Az **álláskereső tréningek** szituációs gyakorlatai rutinszerzésre jók. De azért ott sem valós helyzet van, csak ezek eljátszása. Az **utcáról** is sok információ jöhet: munkáltatókat (főleg alkalmi munkára) szórólapokon keresztül is lehet találni.

Fontos az is, hogy legyen **munkakörelemzésünk**, ami szintén a kompetenciákra épül. Ne csak az illető végzettségét vegyük számításba, hanem nézzük meg, mire képes, milyen munkaköröket tud az ismereteivel, készségeivel, képességeivel elvégezni. Tudni kell az ügyfelekről, hogy nehezen lehet kimozdítani őket. Sokan vannak, akik csak Budapesten keresnek állást, holott sokszor kevesebbet kellene utazniuk, ha közeli vidéki munkahelyet találnak. Érdemes letisztázni az igényeket. Be kell határolni a keresetet is, a pályakezdőknek pl. sokszor irreálisak az elvárásaik. Hajléktalanokkal is kell ezeket tisztázni.

Az állásfeltárás során szerzett információkat rendezzük adatbázisba (ami lehet akár egy excel tábla is). Tudjuk azt, hogy kivel vettük fel a kapcsolatot, hol tartunk éppen. Folyamatos karbantartás, kapcsolattartás kell, mert jönnek-mennek az emberek a munkáltatóknál is.

Lényeges a **szóhasználat**: ami egy szociális munkásnak ügyfelet jelent, az egy közvetítőcégnél vagy egy munkáltatónál a jelentkező. Ugyanakkor náluk az ügyfél a munkáltatót jelenti. Ezek apró, de fontos dolgok. Hiszen az eltérő szövegértelmezés félreértésre adhat okot.

A **második lépés** a **kapcsolatfelvétel** a munkáltatóval. **Informálódjunk** a cégről, ahogy tudunk, legegyszerűbb az interneten keresztül. (Ha nincs semmi a hirdetésben, kérdezzünk rá telefonon.) A munkáltatók szeretik, ha a jelentkezőnek vannak ismeretei róluk. A munkáltató felkeresésekor a **telefon** mindig hatékonyabb, mint a prospektus, hiszen a levelet kidobják, sokszor meg sem nézik. A telefonból viszont lehet egy személyes találkozó, de fontos, hogy gyorsan, lényegre törően kell elmondani, amit szeretnénk. Próbáljunk **személyes találkozót** létrehozni.

Széles a skála a munkáltatóknál (kis, közép, nagy vállalkozás). Fontos, hogy megtaláljuk azt a személyt, **kulcsembert**, aki tud segíteni



nekünk. Kisebb cégeknél érdemes a vezetőt megkeresni, sok a buktató, ha van titkárnő. Nagyobb cégeknél a HR-vezetőket, toborzási vezetőket, vagy üzletágvezetőket érdemes megkeresni, attól függően, mit szeretnénk tőlük. Pl. a Spar-nál nincs közös, koncentrált HR-ügyintézés, az adott bolt vezetőjét kell megkeresni. A BKV ugyanilyen és az FKF Rt. is: nincs rendszerük. Utóbbtól a hólapátolások idején V.B. megpróbált információkhoz jutni, hogy hova küldheti a jelentkezőket, de csak nagyon nehezen tudta megtalálni az illetékest. Miközben a sajtóban arra panaszkodtak, hogy nincs elég jelentkező.

Ha megtaláltuk a kulcsembert, akkor vele kell egyeztetni a személyes találkozót. Szerencsés, ha eljuttatunk magunkról információt hozzá e-mailen keresztül is. De mindez nem elég: még egy emlékeztetőhívás is kell, mielőtt megyünk. Érdemes **gesztusokat** gyakorolni. pl.: fel lehet ajánlani, hogy ő is jöhet hozzánk – adok ezzel valamit, a cégem komolyságát. Egy bizalmi kapcsolat eleje ez. Általában elutasítják, de fontos gesztus.

Az első találkozón nem mindegy, milyen a **megjelenés**ünk. Fontos, hogy a célcsoportot képviseljük, tehát nem lenne hiteles, ha öltönyben, kosztümben jelennénk meg, de nem is szabad nagyon slamposan. V.B. inkább visszafogott, elegáns öltözéket javasol. Vigyünk magunkkal a képviselt szervezetünkről valamit, ez is egy gesztus részünkről. A személyes beszélgetés során is konkrétan, rövidnek kell lenni. Általában egy órás beszélgetésre érdemes készülni. Hagyjuk őket is kérdezni, ne csak mi beszéljünk. Kommunikáljuk a célcsoport előnyeit, hátrányait is. Hívjuk fel a figyelmét, hogy neki miért áll érdekében velünk kapcsolatot ápolni, hajléktalan embereket foglalkoztatni. A beszélgetés során mindig a cég profiljára reagáljunk.

Ha bejutottunk a „kapun”, és már közvetíteni is tudunk embereket, akkor még el kell tudni „adni” az ügyfeleinket. Ez már a szociális munka nagy része. Ne áruljunk zsákbamacskát, mert rosszul sülnet el. Fontos a **közvetítés** során az **előszűrés**: megbízható embereket közvetítsünk. Ha egy főt kérnek, 2-3 embert küldjünk, tudjon a cég választani.

Ha felvették az általunk ajánlott munkaerőt, ne felejtsük el az **utánkövetést**. V.B.-nek nagyon tetszett, hogy a programban vannak mentorok, illetve hogy a beilleszkedést nyomon követik. Megosztotta a jelenlévőkkel az EQUAL-programbeli tapasztalatait: ők partnercégekhez közvetítettek ki embereket. A program során folyamatos mentori és patrónusi segítség ment, ami nagyon hasznos volt. Utóbbi az adott cégen belül működött, hogy segítse a munkavállalót a beilleszkedésben.

Az utánkövetés egyébként nagyon nehéz terep, mert aki elhelyezkedett, ritkán tér vissza hozzájuk jelezni, hogy mi történt vele, de nem is várhatják el ezt az emberektől. A munkáltatót pedig nem mindig lehet zaklatni, hogy jelezzenek vissza minden egyes ügyfélről, főleg ha

több embert helyeztek el hozzájuk. A kapcsolattartásnak ezt a „madzagját” nagyon jól ki kell találni, akár a munkáltatók, akár az ügyfelek felé.

A **kapcsolat „melegen tartása”** is nagyon fontos: nem kell direkt módon, de érdemes folyamatosan jelentkezni a cégeknél, ezt e-mailben is meg lehet tenni.

Fontos a **visszacsatolás** is: mindig kérjünk a munkáltatótól visszajelzést, hogy meg van-e elégedve a szolgáltatásunkkal. Hogyan váltak be az elhelyezett emberek? Sajnos előfordul, hogy nem olyan jó az előszűrés. Ha nem tudunk megfelelő embereket küldeni, jobb, ha nem küldünk senkit – ezt a munkáltató felé kommunikálni kell, hogy tudja, mire számíton, tudjon választani. **Minőségi munkát** adjunk – **ingyen** (hiszen plusz pénzükbe ez nem kerül a cégeknek). A munkáltató piaci viszonyokban él: tudja, ha van egy szerződés, megrendelés, akkor azt teljesíteni kell. A nonprofit szektorban ez teljesen máshogy működik. Nem kérünk pénzt, mégis minőségi munkát akarunk végezni. Azért is fontos, hogy a szervezetek jól végezzék a munkájukat, mert ha egy szervezet nem végez minőségi munkát, akkor ez az egész szektorra hatással lesz. a munkáltatók kivetítik véleményüket a többiekre. A hajléktalan szektorban egyébként is nagyon nehéz lesz dolgozni, ha a nyílt munkaerő-piacra szeretnének kivinni őket.

- **Kérdés:** Sokszor jelent problémát, hogy 2-3 nap munka után nem fizetik ki őket. Hogyan tudom ebben segíteni az ügyfeleket?

**Válasz, V.B:** Óvatosan fel kell hívni a figyelmét a munkáltatónak, hogy milyen vétséget követ el, ha nem fizet. Nem tudunk jobban beleszólni, nem vagyunk hatóság. Feketelistát tudunk készíteni róluk, és oda máskor nem közvetítünk.

- **Kérdés:** Mi van abban az esetben, ha az ügyfél is hibázik? Pl. elvisz magával egy szerszámot. Mi a következő lépések, elkülditek?

**Válasz, V.B:** Nálunk ez egyéni döntés, a tanácsadó dönt. Lehet, hogy pl. az önálló munkakeresést meghagyjuk neki lehetőségként, de nem közvetítjük ki konkrét munkahelyre. Ezzel nekünk nincs felelősségünk. Fekete munka esetén érdemes ajánlani a munkáltatónak, hogy alkalmi munkavállalóként alkalmazzon embereket: így neki is van eszköze, készíthet átadás-átvételi nyilatkozatot, számon tudja kérni az elveszett munkaeszközt. Résen kell mindig lenni, előfordul, hogy mást mond a munkáltató, mást az ügyfél. A játszmák mennek, **nem szabad nagyon elfoglaltnak lenni egyik irányban sem.**

- **Kérdés:** A Kht. és a munkáltatók között semmilyen jogviszony nem létesül?

*Válasz, V.B:* Attól függ, milyen az együttműködés. Általában az, hogy leadja a munkaerőigényét, meghatározott papírmunka alapján történik. Ha valami plusz juttatást szeretne, akkor szoktunk együttműködési megállapodást kötni a projekt idejére. De általában csak azoknak, akik külön kérik, és ez nem jellemző. Nem is ez a lényeg, hanem a személyes kapcsolat és a folyamatos kapcsolattartás. A kapcsolatunk egy háromszögben ábrázolható, ez jó esetben egy három oldalú pozitív kapcsolat a munkáltató, a munkavállaló és köztünk, a cél az, hogy mindenki jól járjon.

Készítette: Rónyai Zsófia