

Megfelelő embert a megfelelő helyre



# MUNKAPOCS TRÉNING

## Segítő szakemberek mint munkáltatói kapcsolattartók

### Képzési segédlet

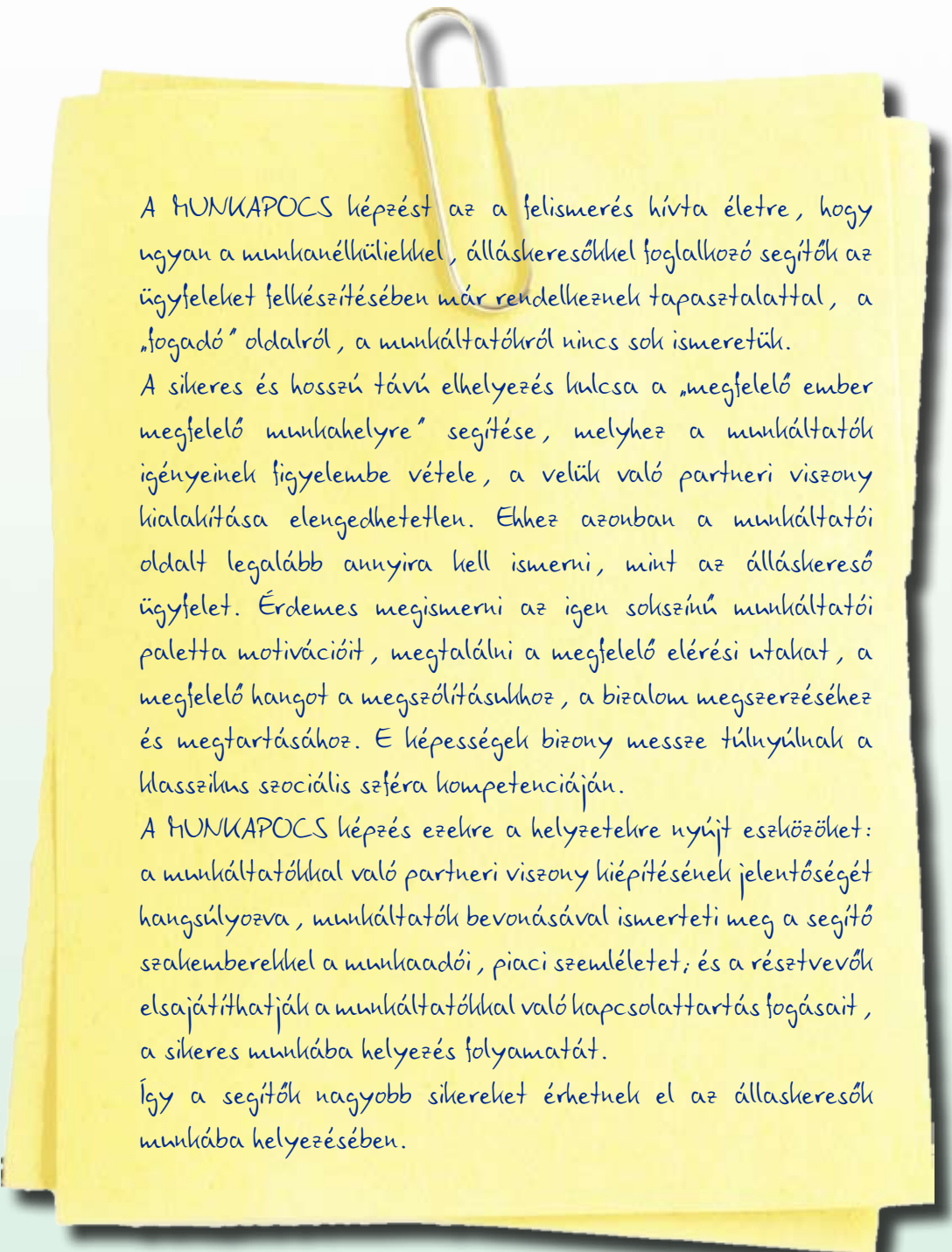
Szerkesztette: Koltai Luca

Írta: Tóth Annamária

Szakmai lektor: Szatmáriné dr. Balogh Mária, Kulinyi Márton

A szerzők köszönetet mondanak a képzésben közreműködő trénereknek: Tóth Attilának, Pattermann Kingának, Pintér Katának; előadóknak: Kulinyi Mártonnak, Shall Juditnak, Miskó Dianának, Kál Károlynak, az ArrowSuper Kft. munkatársainak: Karas Juditnak, Bajusz Gábornak, Rozgonyi Melindának, Szarvasné Szűcs Máriának; a TEREK-szemlék helyszínéül szolgáló szervezeteknek: a Salva Vita Alapítványnak, a Menedék Migránsokat Segítő Egyesületnek, a Motiváció Alapítványnak, az Erzsébetvárosi Családsegítő Központ és Foglalkoztatási Szolgálatnak.

**2008**



A MUNKAPOCS képzést az a felismerés hívta életre, hogy ugyan a munkanélküliklel, álláskeresőhöz foglalkozó segítők az ügyfeleket felkészítésében már rendelkeznek tapasztalattal, a „fogadó” oldalról, a munkáltatókról nincs sok ismeretük.

A sikeres és hosszú távú elhelyezés kulcsa a „megfelelő ember megfelelő munkahelyre” segítése, melyhez a munkáltatók igényeinek figyelembe vétele, a velük való partneri viszony kialakítása elengedhetetlen. Ehhez azonban a munkáltatói oldalt legalább annyira kell ismerni, mint az álláskereső ügyfelet. Érdemes megismerni az igen sokszínű munkáltatói paletta motivációit, megtalálni a megfelelő elérési utakat, a megfelelő hangot a megszólításukhoz, a bizalom megszerzéséhez és megtartásához. E képességek bizony messze túlnyúlnak a klasszikus szociális szféra kompetenciáján.

A MUNKAPOCS képzés ezekre a helyzetekre nyújt eszközöket: a munkáltatókkal való partneri viszony kiépítésének jelentőségét hangsúlyozva, munkáltatók bevonásával ismerteti meg a segítők szakemberekkel a munkaadói, piaci szemléletet; és a résztvevők elsajátíthatják a munkáltatókkal való kapcsolattartás fogásait, a sikeres munkába helyezés folyamatát.

Így a segítők nagyobb sikereket érhetnek el az álláskeresők munkába helyezésében.

## **I. Mi a MUNKAPOCS célja?**

A munkaerő-piaci (re)integráció témában ismeretátadás és rendezés, valamint készségfejlesztés, szemléletformálás. Célja, hogy a résztvevők hatékonyabban, stratégiai partnerként tudjanak együttműködni a munkáltatókkal, megismerjék a munkaközvetítés piaci szemléletét. Továbbá cél, hogy egymástól tanulva, közösen eszközöket, módszereket dolgozzanak ki a hátrányos helyzetű álláskeresők sikeres elhelyezkedése és munkamegtartása érdekében. miközben a munkájukhoz szükséges készségeik fejlődnek.

### **Kiknek szól a MUNKAPOCS?**

- Olyan segítő szakembereknek, akik munkanélküliekkel / álláskeresőkkel foglalkoznak, és azok munkaerő-piaci elhelyezkedését segítik elő akár a szociális, akár a munkaügyi, állami vagy civil szervezetek kötelékében.
- Olyan szakembereknek, akik már több éves tapasztalattal



rendelkeznek munkanélküliek munkaerő-piaci felkészítésében, s jól ismerik saját célcsoportjukat.

- Olyan szervezeteknek, akik a munkáltatókkal hosszútávon, partneri viszonyban szeretnének együttműködni; szolgáltatásaikkal őket is ügyfeleiknek tekintik.

## ***II. Hogyan épül fel a képzés?***

- A MUNKAPOCS képzés 4 x 2 napos tréning formában javasolt két hét kihagyásával, így a képzés 4 hónap alatt lefut.
- A tréningen a témák eredményesebb felvezetése, bemutatása és feldolgozása érdekében érdemes meghívott szakértőkkel színesíteni a képzést.
- Az elméleti részek megerősítésén túl a képzés hangsúlyos részét képezik az ún. TEREK-szemlék. A résztvevők olyan szervezetek munkájába nyernek betekintést, ahol a munkáltatókkal való kapcsolatfelvételnél, a velük való együttműködésnek egy-egy módszere megjelenik. Érdemes olyan szervezetek gyakorlatát bemutatni, akik a résztvevők nagy részéhez hasonló szervezeti keretek közt működnek.



## Választott képzési forma

A tréning mint képzési forma a MUNKAPOCS esetében nagyon fontos. A résztvevők 4 blokkban 8 napon keresztül dolgoznak együtt, s az ismeretátadáson túl a legfontosabb a készségfejlesztés, a szemléletváltás elérése és a tanultak

/ tapasztaltak saját munkába integrálása. A tréneri eszközök használata és a tréning ívének (cselekvés – elemzés – általánosítás – alkalmazás) bejárása elengedhetetlen. A tréning adta eszközöket érdemes kihasználni: strukturált beszélgetés, helyzetgyakorlat; tréneri prezentáció, páros és kiscsoportos munka, témafeldolgozás; plenáris megbeszélés, tapasztalatgyűjtés; szituációs / szerepjáték.

A javasolt résztvevői létszám a szokásos tréning csoportlétszám: 12-18 fő.

Célszerű páros vezetést alkalmazni olyan trénerekkel, akiknek van tapasztalata munkaerő-piaci (re)integrációs projekteken vagy álláskeresőkkel való munkában, és gyakorlottak a szociális szakemberek képzésében is.



### **III. A MUNKAPOCS célterületei**

A 8 nap alatt a résztvevők fejlesztése a következő négy célterülethez tartozó feladatok, témák, előadások mentén történik:

#### **1. Álláskeresők**

A résztvevők munkáját befolyásolja, hogy milyen a saját célcsoportjuk, hiszen más munkáltatókkal kell együttműködni egy szervezetnek, ha hajléktalan-, s másokkal, ha fogyatékkal élő ügyfelei vannak.



#### **2. Munkáltató**

A munkáltatói oldal felfedezése; a piaci – érdek alapú – szemlélettel való szembesülés; a cégekkel való kapcsolatfelvétel fortélyai, a partneri viszony kialakításának technikái; a különböző munkáltatói attitűdök mind-mind ide tartoznak, s fontos elemei a képzésnek.

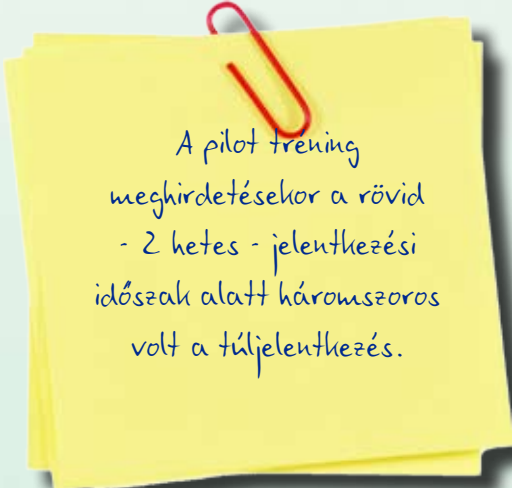
#### **3. "Munkapcsoló"**

Ezt a fantázianevet adja a képzés a résztvevőknek, akik munkahelyükön nonprofit közvetítést végeznek

(állást tárnak fel, partneri megállapodásokat hoznak létre vállalatokkal, munkanélküli ügyfeleiket állásba helyezik stb.). A résztvevők közül várhatóan lesznek olyanok, akik már végeznek konkrét munkáltatói kapcsolattartó tevékenységet, és lesznek olyanok, akik még hangsúlyosan az álláskeresőket készítik fel a munkaerőpiacra.

#### **4. Szervezet**

A szervezeti forma, az anyagi és a piaci helyzet nagyon is befolyásolja, hogy maga a munkába helyezés vagy a munkáltatói kapcsolattartás milyen formában kerül ellátásra az adott szervezetben. Fontos megemlíteni, hogy optimális esetben a résztvevőt a munkahelye delegálja, vagy legalábbis a vezetője elengedi a képzésre. A kiválasztásnál a szervezeti háttérre külön hangsúlyt kell fektetni, hiszen eltérő a képzés célja, attól függően, hogy homogén vagy heterogén a résztvevők szervezeti háttere.



A pilot training  
meghirdetésekor a rövid  
- 2 hetes - jelentkezési  
időszak alatt háromszoros  
volt a túljelentkezés.



## **V. A képzés főbb témái**

### **1. Szakmai bemutatkozás**

Egy strukturált gyakorlat keretén belül minden résztvevő bemutatja saját munkáját, szervezetét. A hasonló területen, de eltérő szervezeti keretek közt való munkavégzés, vagy az eltérő célcsoport miatt nagyon érdekes lehet a résztvevők számára egymás szervezetének, projektjeinek, aktuális problémáinak, fejlesztéseinek megismerése. Fontos, hogy mindenkinek azonos időkeretet adjunk (5 – 10 perc). Egy időkeretben javasolt 3-4 résztvevő bemutatkozását meghallgatni.

### **2. Munkaerő-piaci helyzetkép**

Vetítéssel kísért előadás, meghívott szakértővel: a munkaerőpiac aktuális tendenciáiról, a munkaerő-kínálati és a munkáltatói keresleti oldal bemutatásról, ennek mérlegéről, az állásközvetítő mediátor szerepéről, a két oldal kapcsolatteremtésének érdekeiről, a tartós elhelyezkedés motivációs hátteréről.

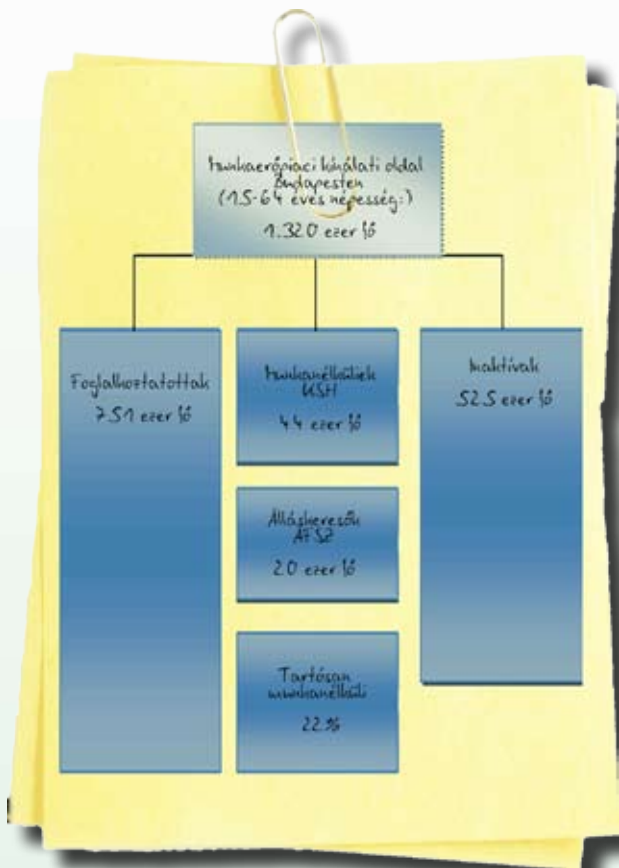
Mivel a képzésen való részvétel alapfeltétele, hogy a résztvevők munkanélküliekkel foglalkozzanak vagy ilyen tevékenységeket végző szervezetnél dolgozzanak, nem kell feltétlenül a munkaerőpiac értelmezésével, alapfogalmakkal kezdeni. Azonban fontos, hogy beszéljünk az aktuális helyzetről, a keresleti és a kínálati oldalról és a fejlesztési irányokról. Emellett

pedig az azonos „nyelv” használata érdekében mindenképp javasolt egy előadással elindítani az elméleti blokkot.

### 3. Munkaerő- piaci térkép

A tréning a résztvevők érzelmi bevonódására épít, ezért a legtöbb kérdést, problémát érdekes valamilyen **f o r m á b a n** megjeleníteni. Ilyen az a problémakör is, hogy egy-egy ügyfél (jelen esetben a munkanélküli / álláskereső) milyen szereplőkkel találkozik addig, míg elhelyezkedik egy munkakörben. A szereplők funkciói, a köztük lévő viszony és az egész rendszerben a „nonprofit állasközvetítő” / „MUNKAPCSOLÓ” / munkáltatói kapcsolattartó helye mind megjeleníthető, és átbeszélhető egy ún. MUNKAERŐ-PIACI TÉRKÉP segítségével.

Kiscsoportban (4-5 fő) gyűjtsük össze a munkaerőpiaci szereplőket úgy, hogy filccel A/4-es papírra 1-1 szereplőt írunk; majd a szereplőkhöz rendeljünk



funkciókat. A papírokat elsődleges és másodlagos szereplők szerint helyezük el egy nagy felületen. A szereplők közötti határt cérnával jelölhetjük ki úgy, hogy középen a résztvevők, mint közvetítők vannak; végül adjunk nevet a közvetítőnek.

Minden kiscsoport bemutatja a térképét egymás után. Az első csoport papírjai a földön maradnak, és a következő csoport a hasonló elnevezésű szereplőket rárakja az előző csoport papírjaira. Miután az összes kiscsoport lerakta a papírjait, kész a közös, nagy Térkép, ami akár vitákon, érveléseken, egymás meggyőzésén keresztül, papírok áthelyezésével születik meg.

#### **4. A nonprofit közvetítő/ MUNKAPCSOLÓ feladatai**

Várhatóan a résztvevők nagy része vagy már végez olyan feladatokat a szervezetében, mely a munkáltatókkal kapcsolatos, vagy lehet jövőbeli célja, hogy majd ő lássa el ezen feladatokat. A gyakorlat célja, hogy felmérjük, a csoport milyen tevékenységeket szán egy nonprofit közvetítőnek. Az eredmény tükrözni fogja, hogy a csoport hogy áll a kérdéssel, milyen százalékban jelennek meg a munkáltatókkal kapcsolatos feladatok. A feladat strukturált gyakorlat, amit érdemes kiscsoportos kidolgozással, majd prezentációval kezdeni; és plenárisan feldolgozni az eredményeket. A gyakorlat eredményeképp a csoport megalkotja a MUNKAPCSOLÓ "munkaköri leírását", melyhez a tréning során folyamatosan visszacsatolhatunk.



## 5. Sikeres munkába helyezés eljátszása

Valószínű, hogy minden résztvevőnek már legalább egyszer volt élménye a sikeres munkába helyezésről. Egy szituációs játék keretében a résztvevők maguk játszanak el ilyen munkahelyi jeleneteket. A játékot lehet hangulati elemnek, aktivizáló játéknak használni, de lehet konkrét instrukciókkal, esetleg a nem játszó csapatnak megfigyelési szempontok adásával konkrét kommunikációs vagy helyzetgyakorlásra is alkalmazni. A pozitív hangulaton keresztül erősítheti a saját feladat iránti elkötelezettséget és a realitás ismeretét is.



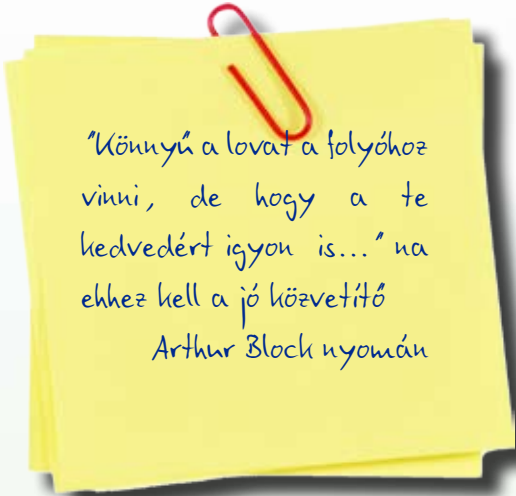
## 6. Sikeres munkába helyezés folyamata

Fontos a saját élmény, a tapasztalatok átélése után elméleti keretbe is helyoznünk a sikeres munkába helyezés témát. A munkáltatók feltárásáról, a „vevő”-teremtés folyamatáról, a felkereséséről, az igény felkeltéséről, a kapcsolat kiépítéséről, a konkrét megegyezésről érdemes vetítéssel kísért előadást tartani, és egy tapasztalt szakembert is meghívni ennek a folyamatnak a bemutatására. A piaci fogalmak használata, az ügyfelek „termékként”, a munkáltatók „vevőként” való említése is a két – a szociális és a piaci - szemlélet közelítését segíti.



## 7. Elvinni vagy elküldeni az ügyfelet

Az elhelyezkedésben segítséget igénylő ügyfelekkel való foglalkozásban lényeges kérdéskör, hogy adott álláshelyre való jelentkezéskor elkísérje-e a segítő az ügyfelet, vagy egyedül küldje-e el az interjúra. Számíthatunk rá, hogy a csoportban mindkét megoldásra vannak negatív és pozitív tapasztalatok. A plenáris gyűjtésnél és megbeszélésénél érdemes a különböző célcsoportokra, helyzetekre vonatkozóan



"Könnyű a lovat a folyóhoz  
vinni, de hogy a te  
kedvedért így is..." na  
ehhez kell a jó közvetítő  
Arthur Bloch nyomán

tenni a megállapításokat.

## **8. A munkánélküli és a munkáltató közti fal**

A munkába helyezés segítségét több minden befolyásolja, a külső körülményeken túl a folyamat egyes szereplőinek hozzáállása, prekoncepciói,

esetleges előítéletei. Nagyon tanulságos lehet egy olyan szociodramatikus elemeken alapuló gyakorlat, amelyben a munkáltatóhoz való bejutás nehézségeit élheti át élmény szinten a MUNKAPCSOLÓ és az ügyfél „fizikálisan”.

A tréner kiválaszt néhány önkéntes résztvevőt a következő szerepekre: munkáltató, ügyfél, "MUNKAPCSOLÓ", környezet. Instrukció: a környezet megjelenítői fogják meg egymás kezét, és alkossanak kvázi egy falat, egyik oldalra álljon a munkáltató, másik oldalra az ügyfél. Feladat: a MUNKAPCSOLÓ juttassa el az ügyfelet a munkáltatóhoz. A többiek megfigyelők.

A játék hatására fizikálisan megjelennek a résztvevő előtt a munkába helyezés szereplői, és azok az egyéni stratégiák, módszerek, ahogy egyes MUNKAPCSOLÓK eljuttatják az ügyfelet a munkáltatóhoz (pl.: áttörtnek a falon, megkerülik, megkérik a „környezetet” az átengedésre stb.). Attól függően, hogy milyen megoldások születnek, a játék alkalmas arra, hogy a külső környezetről a figyelmet a MUNKAPCSOLÓK-ra irányítsuk: a munkáltatókkal szembeni esetleges előítéletekre, a különféle tapasztalatok kapcsán az általánosításra, a berögzült megoldásokra.



## 9. Börtönjáték

A következő gyakorlat a klasszikus – Olasz börtön – kommunikációs játék azzal módosítva, hogy a két – munkaerő-kereslet/-kínálat – oldalt szimbolizálja a börtönben lévő rab és a hozzájuk látogató barát.




A barátnak és a rabnak is külön más-más instrukció alapján információkat kell megtudni a másiktól, azaz a vele szemben ülő résztvevőtől. Neheztítő körülmény, hogy minden pár egyszerre beszél, s a beszélgetésre 2 perc áll rendelkezésre.

A gyakorlat kapcsán várhatóan a csoport kitermeli, hogy ilyen zavaró és feszes körülmények mellett hajlamosak vagyunk a saját mondandónkra figyelni, vagy prekoncepcióinkra hagyatkozni. A kommunikáció sajátosságainak tudatosítása mellett a munkakeresletet és kínálatot is párhuzamba állíthatjuk két szembenálló oldalként, s ennek kapcsán – a plenáris feldolgozás során – több feldolgozási dimenzió szerint is terelhetjük a beszélgetést.

## 10. Önálló vagy integrált munkakör

A munkáltatói kapcsolattartás fontosságát a résztvevők szervezeti már valószínűsíthetően felismerték, és lehet, hogy ugyan különböző módon, de már tevékenységeik közzé is felvették azt. A következő téma a csoport tapasztalataira épít. A résztvevők két csoportot alkotnak annak mentén, hogy ki találja optimálisnak az önálló, ki



"Akár azt hiszed,  
hogy képes vagy  
rá, akár azt hogy  
nem, igazad lesz"  
Henri Ford

pedig az integrált munkakört. Mindkét csoport összegyűjti a saját, preferált munkakörformájának előnyeit, hátrányait. A plenáris megbeszélésnél érdemes különböző helyzeteket megvizsgálni. Fontos, hogy a résztvevők saját szervezetüket el tudják helyezni valamelyik keretrendszerben.

## **11. A kisvállalkozó értékrendszere, a nagyvállalat humánpolitikája**

A MUNKAPOCS fókuszba állítja a munkáltatói oldalt, amit a gyakorlatokon, elméleti blokkokon túl azzal is alátámaszt, hogy „elő” munkáltatókkal szembesíti a résztvevőket. Nem a hátrányos helyzetűek foglalkoztatásában már élen járó, befogadó munkahelyek meghívása a cél, hanem a piacon átlagosnak gondolt attitűddel rendelkező munkáltatók élet közelbe hozása.

A kisvállalkozó képviselőjével és a nagyvállalatai HR munkatárssal való találkozás során fény derül arra, hogyan történik náluk az új munkaerő felvétele, ki dönt, milyen szempontok alapján; milyen szerepe lehet egy segítő szervezetnek; milyen fenntartásokkal rendelkezhet a munkáltató akár a hátrányos helyzetű álláskeresővel, akár a segítő szervezetekkel szemben; milyen érdekek mentén működik; milyen egy nagyvállalat HR politikája; mit tekint partneri viszonynak; mikor éri meg neki egy segítő szervezettel együttműködni stb.

## 12. Partner leszek, ha...

A képzés egyik üzenete, hogy célszerű a munkáltatókban is partnereket keresni, és a velük való kapcsolatban is hosszú távon gondolkodni. A nagyvállalat bemutatkozása után célszerű körbejárni a témát, hogy milyen feltételeknek kell megfelelni, ha a segítő szervezet partnere szeretne lenni egy munkáltatónak. A gyakorlathoz a plenáris gyűjtést érdemes alkalmazni.

## 13. Munkáltatói kapcsolatfelvétel

A munkáltatói kapcsolatfelvétel eljátszása különböző formában többször szerepel a tematikában. A saját élmény miatt törekedjünk arra, hogy védett környezetben, akár a meghívott munkáltatók bevonásával minél több résztvevő kipróbálhassa magát. A tréneri és/vagy résztvevői visszajelzésekből tanulhat a csoport.



A szituációs játék keretében egy munkáltatóval való kapcsolatfelvétel-jelenetet játszanak el a résztvevők. Két csoportot alkotunk, s mindkét csoport kiválaszt egy munkáltatót és egy MUNKAPCSOLÓT, majd felkészülés után az egyik csapat munkáltatója játszik a másik csapat MUNKAPCSOLÓjával. A szereplőkön kívül a többiek megfigyelők adott szempontok (megfigyelőlap) alapján. A visszajelzések mentén a csoport megvitathatja, mi a sikeres stratégia egy munkáltatóval való egyeztetés, megbeszélés során. A gyakorlatot befolyásolja, hogy

a résztvevők mennyire tudnak azonosulni a szerepekkel. Megformálásukhoz ebben a gyakorlatban nem kapnak konkrét instrukciót, így a szereplők személyiségét, megközelítés-módját, mint befolyásoló tényezőt is megvitatásra lehet ajánlani.

A gyakorlatot megelőzően, vagy azt követően érdemes a kommunikációs technikákkal foglalkozni.

## **14. Szolgáltatási lista**

A MUNKAPOCS képzés egyik lényeg eleme, hogy a szolgáltatás fogalmát erősítse a résztvevőkben hangsúlyozva, hogy a munkáltatóknak szolgáltatásokat kell ajánlani ahhoz, hogy a partneri viszony létre jöjjön velük.

Kiscsoportos feldolgozás, majd plenáris megbeszélés eredményeként a csoportnak lesz egy olyan listája, mely olyan munkáltatóknak szóló szolgáltatásokat tartalmaz, melyek a kapcsolatfelvételtől a partneri viszony kialakításáig alkalmazhatóak.

A feladat továbbvihető úgy, hogy konkrét célcsoportokra vonatkozóan állítanak össze a résztvevők komplett szolgáltatási listákat.

## **15. A célcsoport eladása**

A piaci személet elfogadtatásának része, hogy a résztvevők a képzés során a munkáltatókban a vevőt lássák; az álláskereső ügyfelek képességeiket pedig tudják a



munkaerőpiac egy-egy termékének / árujának nézni. Strukturált gyakorlat keretében mindenki leírja a saját célcsoportja legjellemzőbb tulajdonságait, illetve a legjellemzőbb sztereotípiákat, melyek - véleménye szerint - ott élnek róluk a munkáltatók fejében. A feladat a jellemzők átfordítása munkaerő-piaci előnnyé és ajánlássá.

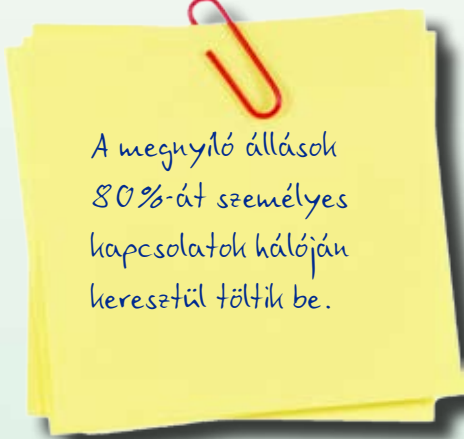
A feladatot akár otthoni átgondolásra is bocsáthatjuk, de 30 perc alatt a résztvevők a tréningen is meg tudják oldani a feladatot. Segítségül egy célcsoportra vonatkozó haszonérvelést a csoportban közösen dolgozhatunk ki. A gyakorlat a kommunikációs technikán túl szemléletformáló hatású, hiszen munkáltatói szemmel kell nézni az ügyfelet, a jellegzetességeiből kell előnyt kovácsolni, s érvelni kell mellette, azaz el kell adni a piacon. A feladat tartalmi elemén túl magát az eladási momentumot, valaminek, valakinek a dicsérését is gyakorolják a résztvevők.

## **16. Munkaközvetítés a piacon**

A képzésen résztvevők munkájuk során állásközvetítési tevékenységet folytatnak, csak épp nonprofit területen. Érdekes lehet

ezt a tevékenységet összehasonlítani a piacon működő munkaerő-közvetítéssel, munkaerő-kölcsönzéssel.

A témához egy munkaközvetítő cég képviselőjét érdemes elhívni, aki megismerteti a résztvevőkkel a munkaközvetítés, munkakölcsönzés feltételeit. A



*A megnyíló állások  
80%-át személyes  
kapcsolatok hálóján  
keresztül töltik be.*

csoport képet kap arról, hogy egy munkáltatónak milyen igényei vannak a munkaerő-felvétel, -kiválasztás, -felkészítés, vagy akár -kölcsönzés területein; milyen érdekek mentén működik egy kölcsönző cég; s egy segítő szervezetnek lehet-e partnere. Az előadás és a feldolgozás lehetőséget ad a résztvevőknek, hogy saját működésüket összehasonlítsák egy olyan céggel, amely nagyrészt ugyanazt a tevékenységet folytatja, de a piacon.

## **17. Tárgyalás munkáltatóval**

A munkáltatóval való tárgyalás a szereplők megfigyelésén keresztül az egyes elemek kiértékelésén túl a gyakorlást is szolgálja.

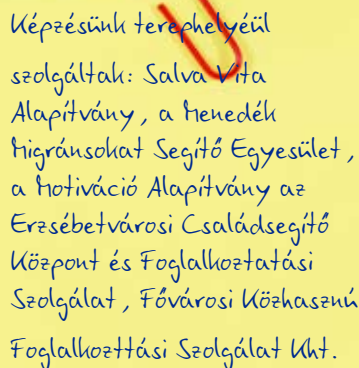
A korábbi hasonló szituációs játékot – munkáltatóval való kapcsolatfelvételt – konkrét instrukciók mentén kell eljátszaniuk a résztvevőknek. A munkáltató szerepéhez az önként jelentkező profil-leírást is kap. A nem szereplők legfontosabb megfigyelési szempontjaik: Milyen a beszélgetés hangulata? Milyen céllal ült le a MUNKAPCSOLÓ? Létrejött-e valamiféle megállapodás? A visszajelzések alapján a csoport megvitathatja, mi a sikeres stratégia egy munkáltatóval való egyeztetés, megbeszélés során.

## **18. TEREK-szemlék**

Valószínűsíthető, hogy a résztvevők által képviselt szervezetek maguk is tevékeny szereplői foglalkoztatási projekteknek, különböző álláskeresők beilleszkedését segítő programoknak. A képzés során fontos, hogy a résztvevők a munkáltatókkal való együttműködésről



már működőképes példák közül is merkjenek meg. A „piacon” működő legjobb példákat megtalálni nem dolgunk, mert célcsoportonként és különböző szervezeti keretfeltételek, eltérő anyagi háttér esetén más-más megoldás



Képzésünk terephelyétől szolgáltattak: Salva Vita Alapítvány, a Menedék Migránsokat Segítő Egyesület, a Motiváció Alapítvány az Erzsébetvárosi Családsegítő Központ és Foglalkoztatási Szolgálat, Fővárosi Közhasznú Foglalkoztatási Szolgálat Kht.

lehet az optimális. A TEREP-szemléken törekedjünk arra, hogy két-három egymástól különböző megoldási módot sikeresen használó szervezet gyakorlatát mutassuk be a résztvevőknek.

A vendéglátó szervezetek bemutatják tevékenységeiket, kiemelten beszélnek a munkáltatóknak nyújtott szolgáltatásokról, a különböző állásfeltárási módszerekről, a partner-munkáltatóikról. A trénerek külön visszajelzést adhatnak majd a csoportnak, hogy a kérdések hány százaléka érintette a munkáltatókkal kapcsolatos munkát, a kérdések milyen jellegűek voltak, s mely területet érintették. Ezekkel a téma feldolgozását is be lehet indítani.

A csoport benyomásait felhasználva többféle plenáris tapasztalatgyűjtést végezhetünk, pl.: milyen technikákat figyeltünk meg, mi tetszett és mi kevésbé; milyen elemeket érdemes átvenni a saját gyakorlatba. Egy másfajta megoldás lehet, a terepek szempontvezérelt megfigyelése.

Előfordulhat az is, hogy valamely résztvevő munkahelyét vonjuk be TEREP-szemle helyszínékként, ezzel is erősítve,

hogy nem egy jó megoldás van. Érdemes minél több működő módszert / próbálkozást megismerni.

## 19. Értékelés

Az értékelés minden képzés esetén fontos. A MUNKPOCS esetében az utolsó blokk utolsó napja nagyrészt a tanultak összefoglalásáról és értékeléséről szól.

Érdemes az előadásokat, terepszemléket, játékokat csoportonként feldolgozni, értékelni, majd az eredmény plenárisan megosztani. Eredményül a csoport visszaidézi a legfontosabb történéseket, melyek nagyrészt hangulati szinten jelennek meg, majd egymással megbeszélve kiemelik a legfontosabb és hazavihető tanulságokat.

Értékelő / elégedettségi kérdőív használata is javasolt.

## 20. A MUNKAPCSOLÓ szerepe

A képzés végén javasolt átfogó képet adni a tréningen elért célokról, a teljesített feladatokról, az összképről. Fontos, hogy maga a MUNKAPCSOLÓ mint munkakör vagy feladatsor, szerep is a helyére kerüljön. Egy páros gyakorlattal érdemes a saját gyakorlatba való

Fejlődhetnek a képzés során az alábbi készségek területén:

- szakmai magabiztosságukban,
- tárgyalástechnikában,
- kifogáskezelésben,
- a piaci és a szociális szemlélet közelítésében,
- rendszerszemléletben,
- kapcsolatépítésben,
- hosszú távú tervezésben a munkáltatókkal való együttműködés területén is,
- csapatműködésben,
- kreativitásban.


tapasztalati átvitel segíteni, melyben a munkáltatói kapcsolatépítés első jó lépését osztják meg egymással a résztvevők.

## **VI. A MUNKAPOCS kimenete**

A tréning eredményességét az mutatja, hogy a résztvevők képesek-e megérteni és átlátni a munkaerőpiac logikáját, tudják-e illeszteni ezen ismereteket szociálisan érzékeny attitűdjükhöz, és mennyit építenek be az elhangzottakból és megtapasztaltakból a mindennapi rutinjaikba. A fentiek alapján a résztvevők motivációs szintjüktől függően 3 csoportba sorolhatók.

### **1. Nézelődők**

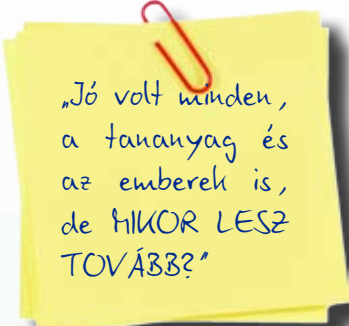
Azok a résztvevők tartoznak ide, akiknél nincs pályázatban vállalt indikátornyomás vagy anyagi érdek, hogy eredményeket mutassanak fel a munkába helyezésben. Ha a szervezettől még kissé idegen a feladat, esetleg a misszióba illesztése nehézkes, illetve a szervezet oldaláról nem argumentálódik elvárás, akkor a résztvevő számára a tréning sorozat csupán új és érdekes dolgokat felvillantó, alapvetően szociális igényeket kielégítő „társasjáték” lesz. Részükre a nyereség – inkább a személyes és kevésbé a szakmai – kapcsolati háló bővülése lesz.



"Jó volt itt  
veletek."

## 2. Bevonódók

Náluk a hétköznapi munkában már fellelhetők a munkába állítással, közvetítéssel kapcsolatos feladatok. „Látják” és „értik” a tréningorozat által közvetített szemléletet, és motiváltak a változásban, de



„Jó volt minden,  
a tananyag és  
az emberek is,  
de MIKOR LESZ  
TOVÁBB?”

vagy az intézmény erőforrásai nem teszik lehetővé egy újabb profilelemmel való bővülését, illetve a velejáró átszervezéseket, feladatkörök átstrukturálását, vagy hiányoztak a kompetenciák a kivitelezéshez. Számukra további kompetenciák megszerzése vagy megerősítése lehetne a letéteménye a változásnak. Ezek a hallgatók jelzik vissza leginkább, hogy rövidnek érezték a képzést, és lehetőség szerint nyitottak a folytatásra. A készségfejlesztő blokkoknál félnek, „tipegnek”.

## 3. Alkalmazók

Az ő esetükben kifejezetten eredményes a képzés. A munkahelyükön a szervezeti kultúra már ismeri és megköveteli a piaci logika ismeretét, a teljesítményelvárás már a résztvevő saját munkájában is megjelenik. Motivációja a munkáltatókkal vagy a kliensekkel végzett munka eredményessége. A tréning szemléletével könnyen azonosul, a tematika az ismeretek, tapasztalatok rendezését segíti. A készségfejlesztő blokkokat kifejezetten hasznosnak tartják. Az itt megszerzett konkrét ismeretek, skillek, technikák már meglévő kompetenciákat gazdagítanak. A csoportdinamikára nézve rendkívül meghatározók tudnak lenni a résztvevők motivációinak eltérései. Az eredményességhez – nem meglepő módon – a BEVONÓDÓK és az ALKALMAZÓK többsége szükséges.

## Hatásmechanizmus

- Az előadások az elméleti blokkok nyitó vagy záró elemei, amelyek az alapismereteket, a tárgyi tudás átadását szolgáló formációkat tartalmazzák. Érdemes minden esetben power-point slide-okkal könnyen érthetővé tett tananyagot kérnünk egy-egy előadótól. A slide-okat kinyomtatva kapják meg a résztvevők, hogy jegyzetelhessenek rá, kiegészíthessék kedvük szerint. Ezek az anyagok képezik a „hand out” csomag alapját.
- A TEREK-szemléken szerzett tapasztalatok plenáris összefoglalása, feldolgozása, továbbgondolása, illetve ezek együttes kognitív integrálása a cél. Olyan működő szervezetekhez vigyük el a csoportot, ahol már fellelhető a szervezeten belül a munkáltatói kapcsolattartó munkakör, vagy annak valamilyen szervezet-specifikus megfelelője, vagy ahol a szervezet kultúrájának része az álláskereső célcsoportoknak nyújtott szolgáltatások között a munkaerő-közvetítési funkció. A plenáris feldolgozás során érdemes először a primer élményeket összegyűjteni, majd a munkáltatói kapcsolattartói feladatról látottakat megbeszélni. Fontos több szervezetet is megtekinteni – projektszervezetet, speciális célcsoporttal foglalkozó civil szervezetet, önkormányzati intézményt, stb. Az itt megfogalmazott tartalom tükörfelületként jelenik meg a csoporttag saját szervezetére nézve is. Érzékelni fogja az ellenállásokat és a ki- illetve a „betörési” pontokat.
- A tréningorozatot 4x2 napos blokkban érdemes tartani. Ha az alkalmak 3 heti ciklusidővel következnek egymás

után, akkor két találkozás között épp annyi idő telik el, hogy a résztvevők eszébe jutnak a képzésen hallottak, tapasztaltak, illetve egyfajta gondolati ülepedésre is számítani lehet. Mindenképp segíti a hatást, ha a két alkalom között megkapják e-mailen az előző alkalom alatt „kitermelt” eredményeket, feldolgozásokat, a flipchart-papírokon rögzített összegyűjtések másolatát. Ezek is részét képezik a tréning végén kézhez kapott „hand-out” anyagnak.

- A készségfejlesztő gyakorlatok – haszonérvelés, tárgyalástechnika, kifogáskezelés, kommunikációs technikák, prezentációs technikák stb. – során természetesen találkozik a csoporttag saját járatlanságával, ügyetlenségével. Fontos, hogy a tréner ezeket a helyzeteket a gyakorlás helyszínéként jelenítse meg, visszajelzései legyenek megerősítő, és kritikai észrevételei a tanulásban segítsék a résztvevőt.

Természetesen az elfogadó attitűd mellett itt is élnie kell a trénernek a tanult teljes szereprepertoárral: jó, ha bírja a strukturáló, stimuláló, mozgató, felelős, gondoskodó, kibillentő, engedő, provokáló, támogató stb. szerepeket. Gyakorlottsága, tapasztaltsága, a témákban való jártassága egyik záloga lehet a tréning sikerének.



## **Befolyásoló tényezők**

- Ingyenes vagy fizetős a tréning? Amennyiben a tréning ingyenes, a résztvevőknek nincs konkrét elvárásuk saját teljesítményükkel, bevonódásukkal kapcsolatban. Hajlamosabbak esetleg a hiányzásra, vagy jobban számít nekik adott esetben a képzésért kapható kreditpont / tanúsítvány maga.
- A résztvevők összetétele: A konkrét csoport összeállításánál mindenképp javasolt a szűrés, akár konkrét jelentkezési lap kitöltésével, és amennyiben van lehetőség rá személyes interjúkkal. Fontos a csoportalkalmasság vizsgálata és a korábbi tapasztalatok felmérése. A képzés indításkor végig kell gondolnunk, hogy kiknek szervezzük a tréninget. Érdekes lehet a munkáltatókkal való munkatapasztalat, a munkába helyezésben való gyakorlat, a szervezeti keretek (civil, állami, piaci). Más lesz a csoportműködés, ha homogén lesz a résztvevők összetétele, s más, ha heterogén. A korábban említett NÉZELŐDŐKET célszerű kiszűrnünk, továbbá a képzési célt a résztvevők azonosítása után pontosítanunk.
- A trénerek személye: A páros vezetés azért ajánlott, mert a 2-2 napok intenzívek, így a feladatok megoszlása, a két személy egymás kiegészítő működése a tréning eredményességét segíti elő. A képzés szakmai tartalmú, így elengedhetetlen, hogy legalább az egyik trénernek legyen tapasztalata a közvetítés területén.

- A képzés erőssége, hogy különféle eszközöket használ a klasszikus tréneri elemeken túl: meghívott szakértőkkel erősíti meg az elméleti blokkot; munkáltatók és munkaerő-kölcsönző cég képviselőivel szembesíti a résztvevőket; több szervezetnél működő gyakorlatokat mutat be. Ezen elemeket fontos alaposan előkészíteni, megszervezni, mert elhagyásuk esetén a tréning veszít értékéből.
- Érdekes kérdés a képzés piaci érvényessége. A tréning során használt készségek fejlesztésére és a szemléletformálásra nagy szükség van, azonban a képzést elvégzők nem egy külön szakmát tanulnak meg. Ennek tisztázása lényeges; épp ezért valójában a munkáltatókkal hatékonyabban dolgozni kívánó szervezetek alkotják a MUNKAPOCS képzés célcsoportját; ez a képzés során kitermelt változások, újítások befogadása szempontjából is előnyös.
- Egy-egy tréning eredményességét érdemben utánkövetéssel tudjuk mérni, s ez most is érvényes. Amennyiben a résztvevők valóban csoporttá formálódtak és megismerték egymás szakmai munkáját is, járulékos eredmény lehet, hogy szakmai hálózatot alakítanak ki, mely a későbbi tapasztalatok megosztására, a tréning eredményességének mérésére is alkalmas lehet.

## **BUDAPEST ESÉLY mesterkurzusok**

Szolgálatunk a MUNKAPOCS képzéssel együtt két mesterkurzust indított el 2008 elején segítő szakembereknek.

Mindkét mesterkurzusunk fókuszában a munkáltatók álltak. Hogyan lehet őket is bevonni a munkaerő-piaci egyenlőtlenségek csökkentésébe? Akár a hátrányokkal induló álláskeresők befogadása, akár nagyobb esélyegyenlőséget biztosító munkahely megteremtése a cél.

### **Munkahelyi esélyegyenlőségi tanácsadó mesterkurzus (ME 3)**

E 80 órás tréning olyan szakembereknek szólt, akik tapasztalatot szereztek már az esélyegyenlőség területén. Ők a munkáltatóknak, munkaügyi, humán erőforrásért felelős szakembereknek, vagy a munkavállalói érdekképviselőknek tudnak majd segíteni, gyakorlati tanácsokat adni. E hálózat szakemberei képesek lesznek a befogadó munkahely szemléletét terjeszteni, munkahelyi esélyegyenlőségi tanácsadást folytatni a régiójukban működő vállalkozói és intézményi munkáltatók számára.

### **“MUNKAPOCS” munkáltatói kapcsolattartó mesterkurzus (MK 3)**

A 80 órás tréning, azon szociális munkásoknak szól, akik munkanélküli, inaktív kliensek munka világába való visszasegítéséért dolgoznak.

## Ízelítő további képzési kínálatunkból:

Munkahelyi esélyegyenlőségi képzés

Antidiszkriminációs tréning

Szociális szakemberek továbbképzése

Projektmenedzsment és pályázatírás

“Partnerség a foglalkoztatásért” hálózatépítő workshopok

Motivációs csoport álláskeresőknél

“Álláskeresői technikák” tréning

Kulcsképeség-fejlesztés

Személyiségfejlesztés álláskeresőknél



# A projekt finanszírozói

**Európai Szociális Alap**



**Magyar Kormány**



**Az EQUAL Befogadó Budapest partnerség vezetője,  
a tájékoztatásért felelős tag:**



Fővárosi Közhatalnok Foglalkoztatási Szolgálat Kht.  
1091 Budapest, Üllői út 45.  
tel: (1)-216-08-09  
[www.pestesely.hu](http://www.pestesely.hu)  
Programvezető: Koltai Luca  
[koltai@pestesely.hu](mailto:koltai@pestesely.hu)

## **A partnerség tagjai:**

Budapesti Közlekedési Zrt.  
Fővárosi Állat- és Növénykert  
Fővárosi Önkormányzat Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház  
Összjáték Család- és Kapcsolati Műhely Alapítvány

## **Programszintű partnerek**

**Nemzeti Fejlesztési Ügynökség**  
**Humán Erőforrás Programok Irányító Hatósága**  
1133 Budapest, Pozsonyi út 56.  
[www.nfu.hu](http://www.nfu.hu)

**Országos Foglalkoztatási Közalapítvány**  
**EQUAL Nemzeti Programiroda**  
1037 Budapest, Bokor u. 9-11.  
[www.equalhungary.hu](http://www.equalhungary.hu)

A Fővárosi Közhatalnok Foglalkoztatási Szolgálat Kht. a  
MetropolisNet EEIG tagja.

